



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2021

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
HOTLINE PFLEGERECHT	16
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	17
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER	18
ENERGIEBERATUNG	20
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	21
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	28
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	29
FINANZEN 2021	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Verbraucher zwischen Pandemiebewältigung und Kriegsfolgen

Dass sich eine Verbraucherzentrale mit wichtigen Themen beschäftigt und dort die Verbraucher in Deutschland kompetente Antworten von anbieterunabhängigen Experten auf ihre sehr vielfältigen Konsumfragen erhalten, ist vermutlich allgemein bekannt. Es geht bei den Beratungen schließlich ums eigene Geld, um komplexe Verträge mit Problemen, um die schwierige Altersvorsorge, um teure Gesundheit und Pflege, um Gefahren aus Lebensmitteln, um unübersichtliche Märkte oder schlechte Erfahrungen mit schwarzen Schafen unter den Anbietern. Diese Aufzählung muss hier aus Platzgründen unvollständig bleiben. Im Kern geht es beim Verbraucherschutz immer darum, wie gut und sicher wir heute leben und auch morgen in der einzigen Welt, die wir haben auch weiterhin noch gut leben können. Für viele dieser wichtigen Entscheidungen, die wir alle mehrmals am Tag treffen müssen, haben sich in den letzten Monaten die Rahmenbedingungen dramatisch geändert.

Dieser Jahresbericht beschreibt deshalb zuallererst, wie die Bewältigung der Corona-Pandemie für große Probleme für viele Verbraucher sorgt oder wie Niedrigzinsen bisherige finanzielle Zukunftsplanungen entwerten. Was dieser Bericht für das Jahr 2021 jedoch noch nicht berücksichtigen kann, sind die aktuellen Auswirkungen des russischen Krieges gegen die Ukraine. Energiepreise explodieren, Energieunternehmen werfen ihre Kunden raus, möglicherweise gibt es demnächst zu wenig Gas, um alle Verbraucher in Deutschland stabil versorgen zu können und nicht zu vergessen die Preiserhöhungen bei den meisten Dingen des Lebens und des täglichen Bedarfs, verbunden mit einer wachsenden Inflation als Gefahr für das Leben vieler im Alter.

Gerade für viele ostdeutsche Verbraucher ist das wegen der im Durchschnitt noch immer geringeren verfügbaren finanziellen Möglichkeiten und Rücklagen eine Situation, die für große Verunsicherungen sorgt. Die Frage, wie können wir morgen gut und gesund essen, gut heizen, insgesamt gut leben muss wohl anders beantwortet werden, als bisher angenommen. Wie ändert

sich der Inhalt der Einkaufswagen wenn gerade gesunde Lebensmittel wie Obst und Gemüse besonders teuer werden, weil deren Transport und Herstellung energieintensiv ist? Wie können die steigenden Preise für Strom und Gas bewältigt werden, wenn das eigene Konto Investitionen in sparsamere Alternativen bei der Technik oder dem Haus nicht hergibt? Wie kann für irgendeine Altersvorsorge noch gespart werden, wenn am Monatsende weniger übrig bleibt und sichere Anlagen nicht zur Verfügung stehen?

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wird sich auch diesen neuen Themen und allen wichtigen Fragen der Ratsuchenden stellen, so wie sie es in den letzten mehr als 30 Jahren immer getan hat. Im März 2021 hatten wir beim Verbrauchertag Sachsen-Anhalt eine Bilanz der vergangenen drei Jahrzehnte gezogen. Weil wir uns über die dort bekundete Wertschätzung unserer Arbeit sehr gefreut haben, sollen hier zwei Gäste exemplarisch noch einmal zu Wort kommen: Sachsen-Anhalts Sozialministerin Petra Grimm-Benne wies beim Verbrauchertag auf das Netz unserer Beratungsstellen ausdrücklich hin: „... dass wir immer eine Beratung haben, die jeden Verbraucher und jede Verbraucherin in unserem Land auch erreicht. Insbesondere auch in der älteren Bevölkerung ist es besonders wichtig, dass es auch persönliche Anlaufstellen gibt. Viele andere informieren sich lieber über den PC oder Smartphon.“

Ministerpräsident Reiner Haseloff beschrieb: „... ‚Drückerkolonnen‘ und ‚Kleingedrucktes‘ gab es schon vor 30 Jahren. ‚Abo-Fallen‘ im Internet und Ärger beim Mobilfunk- oder Energieanbieterwechsel jedoch noch nicht. Ganz neue Felder wie der Online-Handel sind entstanden. Im Finanzbereich gab es immer wieder neue Maschen, aber ähnliche Grundmuster. Im Wandel der Zeiten ist die Verbraucherzentrale stets eine verlässliche Anwältin der Verbraucherinnen und Verbraucher gewesen.“ Für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt kann ich sagen, dass wir alles dafür tun, auch nach Corona und in den bevorstehenden schwierigen Monaten genau Damit weiter zu machen.

Volkmar Hahn
Geschäftsführer

VERBRAUCHERRECHT

Das unabhängige und kompetente Beratungsangebot und die Herausforderungen der Corona-Pandemie

Jährlich setzen viele Tausend Verbraucher in Sachsen-Anhalt auf den unabhängigen und qualifizierten Rat der Verbraucherzentrale. Die Beratung soll Hilfe zur Selbsthilfe geben. Das heißt vor allem über die im speziellen Einzelfall bestehenden Verbraucherrechte zu informieren, um gegenüber Anbietern berechnete Ansprüche einzufordern und unberechtigte Forderungen abwehren zu können.

Für viele Verbraucher ist es besonders wichtig, ihr Anliegen im persönlichen Gespräch umfassend klären zu können. Das 2. Jahr der Corona-Pandemie stellte die Verbraucherzentrale vor besondere herausfordernde Aufgaben. Ob im zweiten harten Lockdown bis Mai/Juni 2021 über einen telefonischen Rückrufservice sowie per Brief und E-Mail oder im Sommer im Zuge von Lockerungen mit einem umfassenden Schutz und Hygienekonzept einschließlich des Angebots von Corona-Schutzimpfungen an die Beschäftigten bei der Betriebsärztin – die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt stand auch im Jahr 2021 Verbrauchern mit unabhängigen und qualifiziertem Rat zur Seite.

Alle Verbraucher stehen vor neuen Herausforderungen und Problemen. Die Pandemie beeinflusst den Verbraucheralltag wesentlich und nachhaltig. Mit Beginn der Pandemie entstanden Rechtsunsicherheiten. Viele Unternehmen erstatteten Verbrauchern gezahlte Vorkasse für Leistungen, die pandemiebedingt nicht erbracht werden konnten, nicht zurück oder sie beanspruchten von den Verbrauchern eine Vertragsanpassung zu deren Lasten. Viele Anbieter fordern damit bestehende gesetzliche Regelungen zur Risiko- und Lastenverteilung zu ihren Gunsten zu ändern und damit die wirtschaftlichen Folgen der Pandemie für ihr Unternehmen auf die Schultern ihrer Vertragspartner, der Verbraucher „solidarisch“ zu verteilen. Andererseits geraten auch Verbraucher existenziell in Zahlungsschwierigkeiten, wenn ihr Einkommen coronabedingt geringer wird oder gänzlich wegfällt. Letztlich müssen der Gesetzgeber und Gerichte über neue Probleme und offene Rechtsfragen, die die Pandemie aufwirft, entscheiden. Viele gesetzliche Änderungen, wie beispielsweise die durch das „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht“ vom 27.03.2020, das „Gesetz

zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht“ vom 20.05.2020 oder das „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht“ vom 31.07.2020 treten erst am 30. September 2022 außer Kraft. Jedoch haben die damit gesetzlich normierten und in Verbraucherrechte tief einschneidenden Reisegutscheine und Gutscheine für Freizeitveranstaltungen bereits am 31. Dezember 2021 ihre Gültigkeit verloren. Wurden oder konnten die Gutscheine bis dahin nicht eingelöst werden, kann nunmehr die Auszahlung des Wertes verlangt werden. Im Ergebnis wurde damit schlechthin eine zinslose Stundung des Rückerstattungsanspruchs und eine Verlagerung des Insolvenzrechts auf die Verbraucher bewirkt.

Eine höchstrichterliche Entscheidung darüber, ob mit einer pauschalen Berufung auf die wirtschaftlichen Auswirkungen der Corona-Pandemie eine „Störung der Geschäftsgrundlage“ und damit eine Vertragsanpassung gem. § 313 Abs. 1 BGB zum Nachteil der Verbraucher begründet werden kann, gibt es (noch) nicht. Allerdings lassen sich erste Rückschlüsse einem aktuellen Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) vom 12.01.2022 mit Aktenzeichen XII ZR 8/21 zur Herabsetzung einer Gewerbemiete für Zeiten der coronabedingten Betriebsschließung entnehmen. Der BGH hat entschieden, dass eine pauschale Anpassung von Verträgen aufgrund des § 313 Abs. 1 BGB nicht möglich ist. Vielmehr sind sämtliche Umstände des Einzelfalls und somit auch sämtliche finanziellen Vorteile zu berücksichtigen, die aus staatlichen Leistungen zum Ausgleich der pandemiebedingten Nachteile und aus einstandspflichtigen Betriebsversicherungen erlangt werden können.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt informierte Verbraucher über ihre neuen und/oder geänderten Rechte in Presse, Radio und Fernsehen.

Für qualifizierten individuellen Rat in der Verbraucherberatung wurden die Mitarbeiter zu den Gesetzesänderungen aktuell hausintern geschult und darüber hinaus über die Ergebnisse juristischer Prüfungen und Recherche zu rechtlichen Verbraucheranfragen regelmäßig, mindestens einmal wöchentlich per Videokonferenz informiert.

Oftmals genügt allein der Rechtsrat der Verbraucherzentrale nicht, um Verbrauchern zu helfen, ihre Rechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen. Gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz kann die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Aufgabenkreises Verbraucher aber nicht nur außergerichtlich beraten,

sondern darüber hinaus auch vertreten und vermittelnd tätig werden. In 2021 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in ca. 230 Fällen, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen und damit Verbrauchern einen Gang zum Gericht zu ersparen. Zwei Beispiele aus einer erfolgreichen Vermittlung und Unterstützung, hier aus den Bereichen Telekommunikation und unberechtigte Inkassoforderungen:



Do 14.10. 13:18

Hammer Geil. Vielen vielen Dank.

--

Diese Nachricht wurde von meinem Android Mobiltelefon mit GMX Mail gesendet.

Am 14.10.21, 12:59 schrieb „< @vsa.de>: Hallo Herr , ab Montag können Sie über den DSL Anschluss verfügen.

Die Telekom würde Sie gern als Kunden begrüßen, teilte diese uns mit.

Wir empfehlen, Preise und Angebote zu vergleichen und dabei insbesondere auf gewünschte und nicht gewünschte Zusatzleistungen zu achten.

Freundliche Grüße

Inkassoschreiben



13:08

Hallo Frau , schön das das alles so geklappt hat. Ich kann Ihnen sagen das meine Mutter gestern ein Schreiben von erhalten hat in dem ihr mitgeteilt wurde das sich sie Sache erledigt hat. Man hat alles geprüft und festgestellt das meine Mutter zu Unrecht heran gezogen wurde, und man hat sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigt.

Ich habe ebenfalls meine Anzeige bei eingereicht. Ich erklärte das ich nichts bestellte, mein Konto lt. Amazon „sauber“ sei und das Geld widerrechtlich von einem Vereinskonto abgebucht wurde, was man zurück geholt hätte. Da

ich alles per Mail erledigte, bekam ich am nächsten Tag die Info das es sich erledigt hätte, würde ich in der nächsten Zeit nichts mehr hören.

Es sieht also so aus, als wenn es sich erledigt hat und wollen hoffen das es auch so bleibt.

Viele Grüße und Danke noch einmal für Ihre Unterstützung

Reisen und Freizeitgestaltung in Zeiten der Pandemie

Reisen im zweiten Corona-Pandemiejahr

Im ersten Jahr der Corona-Pandemie (2020) hatte sich das Nachfrageverhalten der Verbraucher zum Thema Reisen wesentlich geändert. Mit mehr als 5.000 Anfragen und Beschwerden zum Thema Reisen stieg der Beratungsbedarf dadurch auf mehr als das Zehnfache von dem, was im gleichen Zeitraum des Vorjahres zu diesem Thema bei der Verbraucherzentrale erfragt wurde. Informationen über Rechte und Pflichten und die notwendige Unterstützung bei der Durchsetzung von Ansprüchen standen dabei angesichts einer erheblichen Verunsicherung und der neuen Gesetzgebung zur Abmilderung der Pandemiefolgen im Mittelpunkt der Beratungen.

Im zweiten Pandemiejahr – dem Berichtszeitraum – war ein sichtbarer Rückgang der Anfragen und Beschwerden nahezu auf das Niveau der Vorjahre zu verzeichnen. Angesichts der stetigen Änderungen der Reisehinweise durch das Auswärtige Amt, den die Urlaubsfreude beeinträchtigenden Hygienemaßnahmen und Kontaktbeschränkungen am Urlaubsort, den oft kostenintensiven Testnotwendigkeiten vor Einreise in das Urlaubsland, notwendigen Quarantänezeiten nach Reiserückkehr aber auch negativer Erfahrungen bei den Rückzahlungen von Anzahlung und Reisepreis durch einzelne Reiseveranstalter nach berechtigtem kostenfreien Rücktritt von vor der Pandemie geschlossenen Verträgen führten letztlich bei den Verbrauchern zu einer Zurückhaltung in der Urlaubsplanung. Es kam zum Einbruch der Buchungszahlen, insbesondere ins Ausland. Wenn überhaupt waren Ferienwohnungen innerhalb Deutschlands gefragt. Hier war Aufgabe der Verbraucherzentrale, über geltende Mietrechtsregelungen zu informieren und Vertragsregelungen – wiederum im Lichte einer möglichen Störung der Geschäftsgrundlage – zu bewerten.



Nach langer Zeit der Urlaubsabstinenz und das familiäre Leben erheblich einschränkenden Lockdowns war im zweiten Halbjahr 2021 der Wunsch nach Urlaubsreisen trotz weiterer Unsicherheiten wieder gestiegen. Rein formal war vor der Corona-Pandemie die Einstufung eines Landes durch das Auswärtige Amt in ein Hochrisikogebiet ein unstrittiger Grund, um von einer Pauschalreise wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände am Urlaubsort oder in dessen unmittelbarer Umgebung kostenfrei zurücktreten zu können. Im zweiten Jahr der Pandemie bewerten jedoch einzelne Amtsgerichte eine Corona bedingte Reisewarnung nicht mehr uneingeschränkt als Grund für eine kostenfreie Stornierung. Nicht nur große Reiseunternehmen wie TUI und DER Touristik wiesen darauf hin, dass eine Reisewarnung wegen hoher Corona-Zahlen für Geimpfte und Genesene keine relevanten Auswirkungen mehr habe. Auch führende Experten des Reiserechts publizierten, dass ein Rücktritt bei Buchungen im zweiten Pandemiejahr nicht zwangsläufig kostenfrei sein muss.

Damit stand für reisewillige Verbraucher die Frage im Raum, ob sie tatsächlich noch schutzbedürftig sind oder vielmehr die Corona-Beschränkungen mittlerweile zum Lebensrisiko zählen. Will danach ein Verbraucher wegen außergewöhnlicher Corona-Umstände am Urlaubsort nach einem Rücktritt den gesamten Reisepreis zurück, muss er ohne Einlenken des Veranstalters klagen. Soweit eine vorhandene Rechtsschutzversicherung die Deckungszusage erteilte, war zumindest das finanzielle Prozessrisiko gering. Ansonsten muss sich seitdem – ohne ein verbraucherfreundliches höchstrichterliches Urteil – ein klagender Verbraucher des bestehenden Prozessrisikos bewusst sein. Die Vorlage des Obersten Gerichtshof der Republik Österreich an den EuGH zum kostenfreien Rücktritt wegen der Corona-Pandemie (mit Beschluss

vom 25.01.2022 – Az. 8 Ob 130/21g) wird hier hoffentlich für eine EU-weite Rechtssicherheit sorgen.

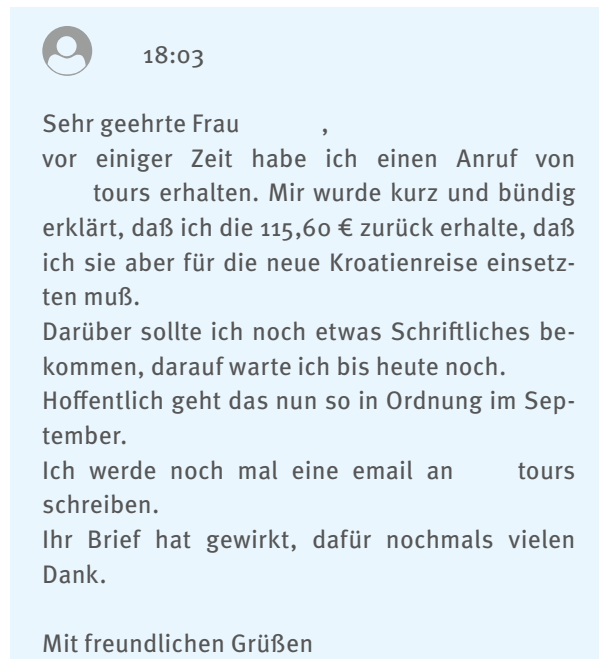
Bei Reiseplänen war es deshalb besonders wichtig darauf hinzuweisen, dass sich Verbraucher vor einer Buchung von Pauschal- und Individualreisen mit den Stornobedingungen der Verträge auseinandersetzen. Auch die Reiseveranstalter haben auf den Buchungsrückgang reagiert und neue Tarife auf den Markt gebracht, um ihr Geschäft wieder anzukurbeln. Die sogenannten Flex-Tarife beinhalten regelmäßig das Recht, bis 14 Tage vor dem geplanten Reisebeginn kostenfrei stornieren zu können. Dafür ist zwar ein Aufpreis zu zahlen, aber mit Blick auf die unklare Rechtslage kann sich das dennoch für reisewillige Verbraucher rechnen.

Bei Individualreisen war und ist das Verhandlungsgeschick gegenüber dem Vermieter des Urlaubsdomizils gefragt. Auch hier sollten vor einem Vertragsabschluss über den Fall der Stornierung und dessen finanzielle Konsequenzen nicht nur gesprochen, sondern möglichst klare Vereinbarungen getroffen werden. Auch die Versicherungsbranche hat in Einzelfällen Corona-Pandemie bedingt reagiert und einen Ergänzungsschutz optional aufgelegt. Aber welche Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherungen leisten bei Corona und welche nicht? Auch hier waren Information und Rat durch die Verbraucherzentrale gefragt. Bei einigen Reiserücktrittsversicherungen sind Pandemien grundsätzlich ausgeschlossen. Das bedeutet, es besteht kein Versicherungsschutz im Falle einer COVID-19-Erkrankung oder einer Corona bedingten Quarantäne. Das Gleiche gilt für Versicherungen in der Reiseabbruchversicherung, die keine Reisen in Länder abdecken, für die das Auswärtige Amt eine Reisewarnung ausgesprochen hat. Ein Risikoausschluss der Pandemie bei Reiseversicherungsprodukten muss aber den Anforderungen des Transparenzgebotes des § 307 Abs. 1 S. 2 BGB genügen. So ist eine Formulierung auf der Homepage eines Versicherers, nach der eine Covid-19-Erkrankung als Rücktrittsgrund nicht versichert sei, weil man „Schäden durch Pandemien“ ausschließe, nach Auffassung der Verbraucherzentrale unzulässig und demzufolge unwirksam. Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen hat die Union Reiseversicherung wegen einer solchen abstrakten Formulierung vor dem Landgericht München verklagt.

Notwendige Aufklärung und Information hat die Verbraucherzentrale im Rahmen zahlreicher Aktivitäten in Presse, Funk und Fernsehen im Berichtszeitraum geleistet und damit reisewilligen Verbrauchern bei

der Entscheidungsfindung für oder gegen eine Reisebuchung auch im zweiten Jahr der Pandemie unterstützt.

Aus einer E-Mail einer Verbraucherin mit Dank an die Verbraucherzentrale:



Fitnessstudios verweigern Kündigungsrechte

Auch im zweiten Jahr der Corona-Pandemie führte das Geschäftsgebaren zahlreicher Fitnessstudios zu einem erhöhten Nachfragebedarf bei der Verbraucherzentrale.

Die fast 300 Anfragen und Beschwerden belegen, dass Fitnessstudios fristgerechte Kündigungen zum jeweils vereinbarten Vertragsende nicht akzeptieren oder trotz mehrmonatiger Schließung weiterhin Mitgliedsbeiträge verlangen, Mahnungen versenden oder Inkassoverfahren einleiten.

Der pandemiebedingte Lockdown führte zur Schließung von Fitnessstudios, was zu wirtschaftlichen Ausfällen führte. Dennoch können diese Verluste nach Auffassung der Verbraucherzentralen nicht entgegen der Gesetzeslage einseitig auf die Mitglieder umgelegt werden, zumal diese Verluste zumindest teilweise auch durch staatliche Hilfsleistungen aufgefangen wurden.

Der Grundsatz „Vertrag ist Vertrag“ gilt auch zu Corona-Zeiten. Die im Vertrag vereinbarten Laufzeiten müssen insoweit auch dann gelten, wenn das Fitnessstudio wegen der Corona-Pandemie vorübergehend

schließen musste. Dennoch sind im Berichtszeitraum einige erstinstanzliche Urteile ergangen, nach denen Studios auch einseitig – also ohne die Zustimmung der Verbraucher – die Verträge um die Zeit der Schließung verlängern konnten. Aus Sicht der Verbraucherzentralen sind die Vorschriften, die zu einer solchen Vertragsanpassung führen könnten, nicht pauschal anwendbar. Dies wurde zwischenzeitlich durch Urteile vor dem Landgericht Osnabrück (Az. 2 S 35/21) und dem Landgericht Würzburg (Az. 11 O 684/21 UWG) bestätigt. Eine höchstrichterliche Entscheidung des Bundesgerichtshofes zu der Frage, ob die Studios die Verträge einseitig verlängern dürfen, wird daher mit Spannung erwartet. Gegen das Urteil des LG Osnabrück ist eine Revision beim Bundesgerichtshof unter dem Aktenzeichen XII ZR 64/21 anhängig und lässt auf eine klärende Entscheidung in naher Zukunft hoffen. Darüber hinaus hat der Verbraucherzentrale Bundesverband zwischenzeitlich gegen die SuperFit Sportstudios exemplarisch eine Musterfeststellungsklage eingereicht. Trotz neunmonatiger Schließung während der Corona-Zeit hatte das Sportstudio weiterhin Mitgliedsbeiträge verlangt. Mit dem Instrument der Musterfeststellungsklage soll diese Rechtsfrage abschließend dem Grunde nach geklärt werden.

Nachdem Fitnessstudios wieder öffnen durften, wurde der Zutritt jedoch durch sogenannte 3G- und dann 2G- oder 2G-plus-Regeln beschränkt. Wie sich solche Zutrittsbeschränkungen wiederum auf laufende Fitnessstudioverträge auswirken, ob Verbraucher für die Dauer der Beschränkungen von der Zahlung der Studiobeiträge befreit sind oder gar den Vertrag kündigen können – sind neue Rechtsfragen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie.

Das Anliegen der Verbraucherzentrale war und ist es deshalb, ratsuchende Verbraucher über die aktuelle Rechtsprechung und Entwicklungen in der Fachliteratur und Rechtswissenschaft zu informieren und sie bei der Durchsetzung ihrer berechtigten Ansprüche auch im Wege der außergerichtlichen Rechtsvertretung zu unterstützen.

Auswirkungen der Pandemie auf das Konsumverhalten der Verbraucher

Die pandemiebedingt geänderten Lebensumstände haben das Einkaufsverhalten der Verbraucher stark verändert. Die Pandemie verstärkte den Trend zum Onlineshopping von Produkten und Dienstleistungen.

Mit der Corona-Pandemie ist aber auch die Kriminalität im Internet gewachsen. Ebenso haben Kosten- und Abfallen im Internet stark zugenommen. Typische Fragen in Beratungen der Verbraucherzentrale lauten: Welche Rechte haben Verbraucher, wenn die Onlinebestellung nicht ankommt oder die gelieferte Ware defekt ist? Woran erkennt man einen Fake-Shop? Und wo verstecken sich weitere Fallstricke beim Shoppen im Internet? Zwei Beispiele:

Kostenfalle Onlinekauf in Drittländern außerhalb der Europäischen Union

Im Sommer 2021 war die Aufregung der Verbraucher groß und führte zu einer erhöhten Nachfrage bei der Verbraucherzentrale. Zahlreichen Verbrauchern war offensichtlich entgangen, dass ab dem 1. Juli für alle Onlinebestellungen aus Drittländern außerhalb der EU Einfuhrabgaben zu zahlen sind. Bis dahin musste bei einem Warenwert von unter 22 Euro keine Anmeldung beim Zoll erfolgen. Zwar wurde und wird für Bestellungen bei einem Warenwert von unter 150 Euro kein Zoll fällig, Einfuhrumsatzsteuer – vergleichbar mit der Mehrwertsteuer entweder 7 oder 19 Prozent – muss jedoch gezahlt werden. Eine zusätzliche Servicepauschale der Paketdienste für die Zollabwicklung war eine logische Folge. Damit wurde das Schnäppchen aus China deutlich teurer, was zur Verärgerung bei den Verbrauchern führte. Hinzu kommt, dass auch eine Rückabwicklung des Kaufes durch einen Widerruf oder die Durchsetzung von Gewährleistungsrechten damit praktisch erschwert wurde, da die zu verauslagenden Kosten oftmals den eigentlichen Warenwert überschritten.

Um derartige böse Überraschungen bei den Verbrauchern zu vermeiden, hat die Verbraucherzentrale mit mehreren Fernsehbeiträgen in Ratgebersendungen des Mitteldeutschen Rundfunks und offensiver Öffentlichkeitsarbeit auch in den Printmedien die Verbraucher über die Änderungen und deren finanziellen Folgen informiert. Bereits im Vorfeld einer Bestellung sollten Verbraucher genauestens Impressum und Versandbedingungen prüfen, die Grenzen für eine Zollanmeldung beachten und richtigerweise die Vor- und Nachteile einer Online-Bestellung in Drittländern außerhalb der EU abwägen. Oftmals findet sich ein Onlineshop mit vergleichbaren Produkten, der die Waren innerhalb der EU verkauft. Regelmäßig entfallen Einfuhrzölle und es gelten weitgehend die gleichen rechtlichen Bedingungen zu den Informationspflichten des

Verkäufers, für einen Widerruf und die Durchsetzung von Gewährleistungsrechten.

Phishing-Mails und kein Ende

Seit Jahren werden Verbraucher mit Phishing-Mails konfrontiert. Laut Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) besteht mehr als die Hälfte des weltweiten E-Mail-Aufkommens aus sogenanntem Spam – ein Großteil davon sind unerwünschte Werbe-Mails. „Doch viele Spam-Mails sind nicht nur lästig, sondern auch gefährlich. Spam umfasst auch Phishing-Mails, mit denen Cyber-Kriminelle nach Passwörtern und anderen persönlichen Informationen fischen.“ Mit immer wieder neuen Legenden versuchen Kriminelle über diesen Weg an sensible Verbraucherdaten zu gelangen, was auch im Berichtszeitraum wieder zu zahlreichen Anfragen und Beschwerden bei der Verbraucherzentrale führte. Die Verunsicherung der Verbraucher, insbesondere wenn es sich (zufällig) um Mails des eigenen Kreditinstitutes handelt ist groß. Erklärlich wird die Verunsicherung insbesondere unter dem Eindruck des BGH-Urteils zur Notwendigkeit einer aktiven Zustimmung bei AGB-Änderungen, die auch online abgegeben werden kann.

Wiederholt wurde seitens der Verbraucherzentrale durch aktive Öffentlichkeitsarbeit auf die Nutzung des Phishing-Radar der Verbraucherzentralen hingewiesen, um sich über aktuelle Betrugsvarianten zu informieren. Haben Betroffene eine Mail als derartigen Betrugsversuch identifiziert, könne diese zur Prüfung an phishing@verbraucherzentrale.nrw weitergeleitet werden, um das Radar aktuell auf dem Laufenden zu halten und damit auch andere betroffene Verbraucher frühzeitig zu warnen.

Immer wieder ist die Frage zu beantworten, woher die Kriminellen die Verbraucherdaten haben. Die Antwort der Verbraucherzentrale darauf ist ganz einfach, aber unbefriedigend: Betroffene werden es wahrscheinlich nie erfahren. Vielleicht haben die Kriminellen den echten Anbieter gehackt und sind auf diesem Weg an die Daten gekommen. Vielleicht sind Betroffene selbst irgendwann mit Ihren Daten recht freigiebig umgegangen und Dritte haben diese nun „abgefischt“. Vielleicht gibt es irgendwo ein trojanisches Pferd oder ein sonstiges Schadprogramm auf dem eigenen Rechner. Letztlich ist nicht entscheidend, wie es passiert ist. Insoweit ist Vorsicht und Misstrauen bei betroffenen Verbrauchern auf jeden Fall angeraten.

Datenschutz ist Verbraucherschutz

Werbebriefe, Prospekte, Anzeigenblätter – Werbung landet häufig im Briefkasten. Doch viele Verbraucher sind genervt von der Werbeflut und vollen Briefkästen. Wollen Verbraucher dies nicht, dann haben sie in Abhängigkeit von der Zustellungsform verschiedene Möglichkeiten dagegen vorzugehen. Ein deutlich sichtbarer Aufkleber „Keine Werbung einwerfen“ auf dem Briefkasten sollte bei nicht adressierter Werbung helfen. Dabei ist egal, ob es sich um Wahlwerbung oder einen Flyer der neuen Pizzeria um die Ecke handelt – die verteilenden Personen haben das Werbeverbot zu akzeptieren. Sollten trotz des Aufklebers Flugblätter oder Postwurfsendungen von Unternehmen oder politischen Parteien eingeworfen werden, empfahl die Verbraucherzentrale, den jeweiligen Absender anzusprechen und unmissverständlich aufzufordern, zukünftig weitere Werbeeinwürfe zu unterlassen.

Bekommen Verbraucher jedoch persönlich adressierte Werbesendungen ist die Post verpflichtet, diese Briefe – und hierunter fallen auch Werbebriefe von Parteien – zuzustellen. Parteien, Wählergruppen und andere Träger von Wahlvorschlägen dürfen Verbraucheradressen aus öffentlichen Adressverzeichnissen, beispielsweise beim Einwohnermeldeamt erfragen und letztlich für Wahlwerbung nutzen. Grundsätzlich können Verbraucher persönlich adressierte Wahlwerbesendungen nur dadurch verhindern, dass sie der Übermittlung von Meldedaten im Zusammenhang mit Wahlen beim Einwohnermeldeamt widersprechen.

Aufgabe der Verbraucherzentrale war deshalb, über die Rechtslage in Sachen unerwünschter Werbung und möglichen Abwehrmaßnahmen öffentlichkeitswirksam zu informieren. Unter dem Motto „Ärgern allein hilft nicht“ war seitens der Verbraucherzentrale zu vermitteln, dass aktives Handeln von betroffenen Verbrauchern gefordert ist.

Der präventive Datenschutz ist der beste Datenschutz

Insgesamt bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt den Bürgern ein breitgefächertes Beratungsangebot zum Thema Datenschutz an, welches von allgemeinen Informationen und Tipps zum Schutz der eigenen Daten, über zielgruppenspezifische Vorträge bis zu persönlichen Einzelberatungen reicht. Der effektivste Verbraucherschutz ist gerade im Datenschutz der präventive Verbraucherschutz. Die Verbraucherbildung zum Thema Datenschutz und Medienkompetenz liegt der Verbraucherzentrale deshalb besonders am Herzen und

trifft in Schulen auf große Nachfrage. Die Verbraucherzentrale ist Akteur des Netzwerkes Medienkompetenz der Landesmedienanstalt Sachsen-Anhalt. Als solcher hat sie sich an dem vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz geförderten Projekt und Tagung „Merseburger Verbraucherforschungsforum: Privatheit und Datenschutz bei Kindern und Jugendlichen: Status Quo und Implikationen für Familien und Verbraucherschutz“ an der Hochschule Merseburg mit einem Vortrag zum Thema „Die Rechtsstellung von Kindern und Jugendlichen im Datenschutz aus Verbrauchersicht – Kinder und Jugendliche als kleine Erwachsene?“ beteiligt. Der Vortrag wurde u.a. in einem Band zur Tagung im Jahr 2021 veröffentlicht:



Breites Angebot von Finanzdienstleistungsberatungen

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bietet persönliche Beratungen für Finanzdienstleistungen vorrangig in den Beratungsstellen in Halle, Magdeburg und Dessau an. Darüber hinaus gibt es regelmäßig auch in den anderen Beratungsstellen des Landes Termine für persönliche Spezialberatungen zu Finanzberatungsthemen wie Versicherungen, Geldanlage, Altersvorsorge und Kredite. Diese Termine werden in den Beratungsstellen, über die lokale Presse und über die Internetseite der Verbraucherzentrale veröffentlicht und beworben.

Unabhängig von der Vor-Ort-Beratung können sich Verbraucher telefonisch, über einen Rückrufservice oder schriftlich, auch per E-Mail, beraten lassen. Gerade in Zeiten der Corona-Pandemie wurde der Rückrufservice (Telefonberatung) von den Verbrauchern

gern angenommen, um sich kontaktlos aber trotzdem individuell beraten zu lassen.

Gerade wer sich den Traum von den eigenen vier Wänden realisieren möchte und beabsichtigt, ein Haus oder eine Wohnung zu kaufen, zu bauen oder zu modernisieren, steht vor vielen Entscheidungen mit weitreichenden Konsequenzen. Wieviel Immobilie kann man sich überhaupt leisten? Worauf muss man bei einem Kredit achten? Ist das vorliegende Finanzierungsangebot wirklich so gut, wie die Bank glaubhaft versichert? All das sind Fragen der zukünftigen Immobilienbesitzer, für die eine individuelle und unabhängige Beratung notwendig ist. Die neue Baufinanzierungsberatung per Video ermöglicht eine Beratung von Angesicht zu Angesicht, ohne lange Anfahrtswege oder Beachtung von Corona-Beschränkungen. Wie bei jeder anderen Terminvereinbarung auch, können sich Interessierte einen Termin über das Servicetelefon oder über die Online-Terminbuchung auf der Webseite der Verbraucherzentrale buchen. Die Grundlage der Baufinanzierungsberatung per Video bilden umfangreich erstellte Folien, Skizzen und Darstellungen zu wichtigen Themen der Baufinanzierung. Je nach dem individuellen Einzelfall können so dem Verbraucher individuelle Informationen beispielsweise dem Ablauf einer Baufinanzierung, zu den Bestandteilen eines Grundbuches, Fördermöglichkeiten, verzichtbaren und unverzichtbaren Versicherungen usw. übermittelt werden. Außerdem bietet die Videoberatung die Möglichkeit, wie die persönliche Beratung auch, in der Interaktion mit den Ratsuchenden, Einnahmen-Ausgaben-Rechnungen zu erstellen und/oder den Gesamtfinanzierungsbedarf für das individuelle Vorhaben zu ermitteln. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat durch die Videoberatung ihr digitales Beratungsangebot erweitert. Das Feedback auf die durchgeführten Videoberatungen zur Baufinanzierung von Verbrauchern war durchweg positiv. Das Beratungsangebot hat sich etabliert und wird auch in den kommenden Jahren fortgesetzt werden.

Risikoprüfung für Grundstücke

Beim Jahrhundert-Hochwasser 2021 in Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen haben Starkregenereignisse und über die Ufer getretene Flüsse für katastrophale Zustände, für viele Tote und massive Schäden an Immobilien gesorgt. Auch in Sachsen-Anhalt gab und gibt es immer wieder Über-

schwemmungen und das nicht nur direkt an Saale und Elbe.

Wie wahrscheinlich es ist, dass man beim eigenen Grundstück mit einer Überschwemmung rechnen muss, darüber kann die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ganz konkret Auskunft geben. Ein Maßstab für das Risiko jeder Wohnadresse ist die sogenannte ZÜRS-Zone. Diese gibt an, wie stark Grundstücke und Gebäude durch Überschwemmung, Rückstau und Starkregen gefährdet sind. Mit Hilfe eines Programmes können die Finanzdienstleistungsberater standortgenau die statistische Wahrscheinlichkeit für Hochwasser oder Überschwemmung ermitteln. Das Wissen um die ZÜRS-Zone ist nicht nur bei der Versicherungsberatung zur Wohngebäude- und/oder Hausratversicherung relevant. Auch im Rahmen der Baufinanzierungsberatung für den Neubau oder Neuerwerb von Immobilien wird die ZÜRS-Zone ermittelt, um ggf. bei einer hohen oder mittleren Gefährdung vor dem Risiko einer Überschwemmung zu warnen.

Die Verbraucherzentrale setzt sich dafür ein, dass jeder Immobilienbesitzer und jeder Haushalt sich ausreichend gegen Hochwasser und Überschwemmung, sogenannte Elementarschäden, schützt, um vor den meist nicht unerheblichen finanziellen Folgen abgesichert zu sein. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat auch in 2021 Aufklärungsarbeit im Versicherungsbereich geleistet, u.a. mit verschiedenen Beiträgen in Funk, Fernsehen, im Internet und in den Printmedien zu beispielsweise „Versicherungen im Katastrophenfall“, „Welche Versicherungen kommen für welche Sturmschäden auf?“ oder zu „Hochwassergefährdete Gebiete – welche Versicherungen sind notwendig?“.

Warnungen vor unseriösen Online-Brokern und Trading-Plattformen

Im vergangenen Jahr häuften sich die Beschwerden von Anlegern im Rahmen der Geldanlageberatung zu Online-Brokern und Trading-Plattformen. Viele Anleger suchen derzeit nach Anlagealternativen für ihr Ersparnis, da die Angebote der Hausbank oder der Filialbank vor Ort oftmals nur magere Gewinne versprechen oder aber sogar Geld für das reine Aufbewahren (Verwahrtgelte) der Ersparnisse verlangen. Verlockende Angebote im Internet oder auf Social-Media-Plattformen finden sich dagegen scheinbar zahlreich. Die Anbieter versprechen schnell verdientes Geld und vermeintliche Anleger berichten von ihren herausra-

genden Gewinnen. Doch die tatsächlichen Berichte der geschädigten Verbraucher erzählen eine andere Geschichte. Werden anfänglich meist nur kleinere Beträge zu Testzwecken investiert, verleiten die schnellen und hohen Gewinne sowie die geführten Telefonate doch relativ überstürzt dazu, abermals neues Geld zu investieren. Bei den Telefonaten soll manchmal auch eine kostenlose Software auf dem eigenen PC installiert werden. Die Software ermöglicht den Betrügern einen Fernzugriff auf den PC, wodurch dann wichtige personalisierte Daten abgegriffen werden können.

Soll dann über die Gelder verfügt werden, sind die entsprechenden Unternehmen nicht mehr erreichbar oder es werden Vorab-Auflösungspauschalen gefordert, um eine vermeintliche Überweisung des eingezahlten Geldes zu bewirken.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ermittelt gegen eine Vielzahl von Firmen (Online-Broker und Trading-Plattformen), die keine Erlaubnis zum Betreiben von Bankgeschäften oder Erbringen von Finanzdienstleistungen haben. Dennoch sind die Angebote über die Website der betrügerischen Firmen weiter erreichbar.

Die Verbraucherzentrale hat unverzüglich auf die eingegangenen Verbraucherbeschwerden reagiert und die Mitarbeiter zu diesem Thema geschult, mit eigenen Pressemeldungen und gemeinsam mit dem Mitteldeutschen Fernsehen vor unseriösen Online-Brokern und Trading Plattformen gewarnt. Verbrauchern wurde zu einer gründlichen vorherigen Recherche zur Vermeidung von Betrug und zu äußerster Vorsicht bei der Geldanlage im Internet geraten.

Spar- und Geldanlageberatung: Ungebrochen hohe Nachfrage nach Beratungen zu Prämiensparverträgen

Die Spar- und Geldanlageberatung ist das nachfragestärkste Themengebiet in der Finanzdienstleistungsberatung. Jede dritte durchgeführte Finanzdienstleistungsberatung in der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erfolgt zu diesem Thema. Ursächlich für diese hohen Beratungszahlen ist u.a. die ungebrochen massive Nachfrage nach Beratungen zu den Prämiensparverträgen der Sparkassen in Sachsen-Anhalt.

Prämiensparverträge sind langfristige Ratensparverträge, die von Banken und seit den 1990er Jahren vor allem auch durch Sparkassen verkauft wurden. Bei diesen Ratensparverträgen wird neben einem variablen



Zins eine laufzeitabhängige, kontinuierlich steigende Prämie jährlich gezahlt. Die variable Grundverzinsung lag je nach Zeitpunkt des Vertragsschlusses bei bis zu fünf Prozent, wurde über die Jahre hinweg immer niedriger und liegt heute nahe null Prozent. Die derzeitige Rendite dieser Verträge resultiert ausschließlich aus den gezahlten Prämien auf die jährliche Sparleistung. Die Prämienstafel reichte von 15 über 20 bis hin zu 99 Jahren.

Bereits seit 2015 kündigen Sparkassen solche, für den Verbraucher äußerst lukrative und oftmals für die Altersvorsorge abgeschlossene Verträge, mit dem Verweis auf die Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank und auf das Gebot der Wirtschaftlichkeit. Neben den Beratungen zur Rechtmäßigkeit der Kündigungen von Prämiensparverträgen spielt die Anpassung der variablen Grundverzinsung eine wesentliche Rolle.

Der Bundesgerichtshof hat in den letzten 17 Jahren wiederholt Klauseln zur Zinsanpassung für unzulässig erklärt und Maßstäbe vorgegeben, wonach eine Zinsanpassung als interessengerecht gilt. Aus der Vielzahl der durchgeführten Beratungen wissen die Verbraucherschützer, dass Prämiensparverträge aus den 1990er und den anfänglichen 2000er Jahren unwirksame Zinsanpassungsklauseln erhalten. Für diese Klauseln wurden durch die Sparkassen einseitig Kriterien für die Zinsanpassung festgelegt, die meist nicht der höchstrichterlichen Rechtsprechung entsprachen und den Verbraucher unangemessen benachteiligten, wodurch in der Folge dem Sparer zu wenig Zinsen gezahlt wurden.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unterstützt die Sparer mit einem umfangreichen Beratungsangebot. Neben den allgemeinen Beratungen zur Zinsanpassung und Kündigung bietet die Verbraucherzentrale noch die rechnerische Überprüfung solcher

Sparverträge an. Weit über 800 Berechnungsanfragen haben sie in den letzten drei Jahren dazu bereits erreicht. Die errechneten Erstattungsbeträge belaufen sich auf über 3 Millionen Euro.

Die Antwort eines Sparers auf die rechnerische Überprüfung seines Prämiensparvertrages und die schriftlichen Erläuterungen der Verbraucherzentrale zur Rechtsprechung zur Zinsanpassung und die daran angelehnte Nachberechnung:

Berechnung Sparplan



19:41

Zinsberechnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Nachricht!
Sehr interessiert habe ich Ihre Ausführungen studiert und bin schon beeindruckt von Ihrer Arbeit. Mal sehen, was die Sparkasse dazu sagt.

Vielen Dank nochmals!
Gruß und eine schöne Zeit und bleiben Sie gesund!

Durchsetzung von Verbraucherrechten in Niedrigzins-Zeiten: Musterfeststellungsklagen in Sachsen-Anhalt

Darüber hinaus gibt es für die Sparer in Sachsen-Anhalt derzeit drei Musterfeststellungsklagen, die Betroffenen bei der Durchsetzung ihrer Zinsnachzahlungsansprüche helfen sollen.

Die Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse wurde durch den Verbraucherzentrale Bundesverband bereits im Juli 2020 eingereicht. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt berät die Sparer der Saalesparkasse zu allen Fragen rund um die Musterfeststellungsklage und hat Ratsuchende bei der Eintragung ins Klageregister unterstützt. Bis zur Schließung des Klageregisters im November 2021 haben sich mehr als 800 Prämiensparer der Klage angeschlossen. Die Verbraucherschützer werden den Sparern der Saalesparkasse weiterhin beratend zur Seite stehen und über den Verlauf des Verfahrens informieren.

Fortwährend prüft die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, inwieweit neben der Möglichkeit der Muster-

feststellungsklage auch noch andere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes effektiv eingesetzt werden können. So wurden Ende des Jahres 2021 beispielsweise Sonderberatungstage in den Beratungsstellen Sangerhausen und Stendal durchgeführt, um Verbraucher ausfindig zu machen, welche bereit sind, sich mit ihren Verträgen in einer Klageschrift bei einer Musterfeststellungsklage benennen zu lassen. Die insgesamt vier Sonderberatungstage stießen auf eine große Resonanz bei den Sparern der Kreissparkasse Stendal und der Sparkasse Mansfeld-Südharz, wodurch die Einreichung einer Musterfeststellungsklage gegen die beiden Sparkassen Ende 2021 durch den Verbraucherzentrale Bundesverband möglich wurde. Die Einreichung der Klage noch in 2021 bedingt die Hemmung der Verjährung von Zinsansprüchen, wenn sich der Sparer nach Eröffnung des Klageregisters in dieses einträgt. Umgehend nach der Klageeinreichung beim Oberlandesgericht Naumburg hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt über eine aktive Öffentlichkeitsarbeit die Sparer informiert. Außerdem wurden noch 120 Sparer der Sparkasse Mansfeld-Südharz und der Kreissparkasse Stendal, welche in 2021 eine Beratung wahrgenommen oder eine Zinsberechnung durch die Verbraucherzentrale haben durchführen lassen, schriftlich über die Klageeinreichung informiert. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wird auch die beiden Verfahren beobachten und den Sparern ratsuchend zur Seite stehen.

Viele Verbraucher fordern Bankentgelte zurück

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in einem richtungsweisenden Verfahren gegen die Postbank im April 2021 entschieden, dass die Klauseln zu Preiserhöhungen und Vertragsanpassungen in den AGB unwirksam sind. Diese Klauseln sahen vor, dass Banken ihre Kunden zwar über Änderungen oder Gebühreneinführungen oder -erhöhungen informieren mussten, es aber als Zustimmung werten konnten, wenn die Kunden darauf nicht geantwortet haben. Da eine Vielzahl von Banken vergleichbare Klauseln verwendeten, konnten auch Kunden anderer Banken Entgelte zurückfordern, wenn sie in der Vergangenheit Änderungen nicht aktiv zugestimmt haben. Viele Verbraucher forderten infolge des BGH-Urteils ihre Bank auf, Entgelte, beispielsweise für das Girokonto, den Sparverkehr oder die Depotführung, zurückzuzahlen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat unmittelbar nach dem Bekanntwerden des Urteils ihre Mitarbeiter geschult und Musterbriefe zur Rückforderung von Entgelten für die Beratung zur Verfügung gestellt. Die Mehrzahl der Banken und Sparkassen verweigerte ihren Kunden allerdings die Rückzahlung der geforderten Beträge voll, zahlte nur einen geringen Teil der geforderten Beträge (meist für die letzten drei Jahre) zurück oder kündigte ihren Kunden sogar das Girokonto. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt stand auch in diesen Fällen den Verbrauchern beratend zur Seite, indem sie individuelle Musterbriefe zur Verfügung stellte oder die Rechtsvertretung übernahm.

Auf Grund des BGH-Urteils fordern nun viele Banken und Sparkassen ihre Kunden auf, den aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Preis-Leistungsverzeichnis und diversen Sonderbedingungen, beispielsweise für Überweisungen, für das Online-Banking, für die Nutzung der Kreditkarte, ausdrücklich zuzustimmen. Unterlagen in einem Umfang von 80 Seiten sind dabei keine Seltenheit, wodurch Verbraucher stark verunsichert sind, inwieweit sie diesen Bedingungen zustimmen können oder sollen. Die weit über 800 Beratungen rund um das BGH-Urteil zur Zustimmungsfiktion sorgten für eine temporäre Vollaustattung der Beratungskapazitäten und somit für Wartezeiten bei den nachfragenden Verbrauchern.

Digitales, Energie und Finanzen – Die Themen der Marktbeobachtung

Erkennen – Informieren – Handeln:

Wie die Verbraucherzentralen mit der Marktbeobachtung die Verbraucherinteressen schützen

Verbraucher haben es in ihrem Alltag oft mit komplexen Produkten und intransparenten Märkten zu tun. Ein sicherer Umgang mit den Angeboten in diesen Märkten erfordert häufig Expertenwissen. Nicht selten kommt es daher für Verbraucher zu Problemen.

Für die Bereiche Digitales, Energie und Finanzen haben die Verbraucherzentralen ein Frühwarnsystem aufgebaut, mit dem Probleme systematisch ausgewertet werden, um Verbraucherinteressen in diesen Märkten schneller und besser zu schützen.

Die Arbeitsweise der Marktbeobachtung folgt dem Prinzip „Erkennen – Informieren – Handeln“.

Erkennen: Die Marktbeobachtung hilft Missstände zu identifizieren.

Informieren: Durch die Marktbeobachtung kann frühzeitig auf Missstände aufmerksam gemacht werden.

Handeln: Die Marktbeobachtung hilft die Interessen der Verbraucher gegenüber der Politik besser durchzusetzen.

Grundlage für die Marktbeobachtung bilden Daten aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Durch die zahlreichen Beratungsangebote vor Ort können Verbraucher für ihr konkretes Problem direkt Hilfe erhalten. Eine anonyme Erfassung der Informationen aus den Beratungsgesprächen dient der bundesweiten Marktbeobachtung und hilft dabei andere Verbraucher zu warnen oder zu schützen.

Darüber hinaus können Verbraucher ihre Beschwerden und Hinweise über ein Beschwerdeformular einsenden und auf diesem Weg bei der Marktbeobachtung mitmachen. Durch Verbraucheraufrufe zu gezielten Fragestellungen sammeln die Verbraucherzentralen regelmäßig auch Hinweise und Meldungen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bearbeitete weit über 700 auffällige Fälle aus den Beratungsbereichen Digitales, Energie und Finanzen und leitete diese in das Frühwarnnetzwerk weiter. Es handelte sich dabei ausschließlich um Verbraucherprobleme, die in den Beratungsstellen in Sachsen-Anhalt Gegenstand einer Beratung waren bzw. als Beschwerdehinweis an die Verbraucherzentrale herangetragen wurden. In vielen Fällen zeigte sich, dass diese Beschwerden bundesweite Relevanz besitzen.

Im Jahr 2021 lagen die Arbeitsschwerpunkte der Marktbeobachtung im Bereich Digitale Welt auf Themen wie Kostenfallen, insbesondere bei Partnervermittlungsbörsen, Shopping-Apps und auf Telekommunikationsverträgen. Im Finanzmarkt lag das Hauptaugenmerk bei Geldanlage- bzw. Altersvorsorgeprodukten und Versicherungen, wie z.B. Riester-Versicherungen und Prämiensparverträgen der Sparkassen. Ein wesentlicher Schwerpunkt zeichnete sich bei Bankenentgelten/Kontoentgelten durch aktuelle Rechtsprechungen ab. Themen wie die Einführung der Smart Meter und der damit einhergehenden Probleme in der Praxis und nicht zuletzt die drastische Preisentwicklung auf dem Strom- und Gasmarkt am Ende des Jahres 2021 und die Folgen für Verbraucher wurden und werden im Bereich Energie unter die Lupe genommen.

Folgende Missstände wurden dabei vor allem erkannt:

Marktbeobachtung Digitales

Betreiber von Online-Dating-Portalen agieren nicht immer verbraucherfreundlich und viele Partnerver-

mittlungen verlangen hohe Geldbeträge als Ersatzforderungen beim Widerruf. Singlebörsen und Erotikportale setzen mitunter Fake-Profilen ein, um Verbraucher zu hohen Ausgaben zu verleiten. Auch schildern Verbraucher oft Probleme beim Abschluss eines Probe-Abos. Diese sind eigentlich eine gute Möglichkeit, ein Angebot kennenzulernen. Bei einigen Anbietern geht allerdings das Probe-Abo ohne weitere Informationen in ein teures Premium-Abo über. Etliche Partnervermittlungen bieten ihre Leistungen im Abo-Modell an. Hier erreichen die Verbraucherzentralen viele Beschwerden über die Höhe der Wertersatzforderungen beim Widerruf.

Immer wieder wird bei der Beratung in Sachen Online-Shopping erkennbar, dass die Widerrufsmöglichkeit gerade bei ausländischen Firmen nur schwer auffindbar ist. Wird dann per E-Mail oder über das Kontaktformular der Widerruf erklärt, versuchen die Unternehmen, Verbraucher aktiv vom Widerruf abzuhalten. Vom Shop wird dann beispielsweise ein Preisnachlass angeboten, wenn Verbraucher auf den Widerruf verzichten.

In anderen Fällen wird keine Rücksendeadresse angegeben oder die Kontaktaufnahme durch fehlende E-Mail-Adressen oder Formulare komplett verhindert. Das Geschäftsmodell Sozialer Medien beinhaltet oft das Tracken des Nutzers zum Zweck der personalisierten Werbung: Dabei werden die Aktivitäten des Nutzers verfolgt und gespeichert, um mehr über Vorlieben, Interessen und das Konsumverhalten zu erfahren. Besonders kritisch ist dies aus Sicht der Markt-

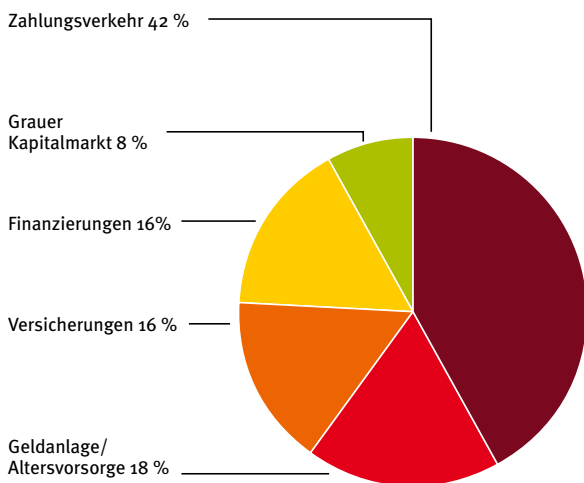
beobachtung, wenn das Nutzer-Tracking durch den Verbraucher selbst jedoch meist nicht eingeschränkt werden kann. Die Europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) soll Verbrauchern mehr Kontrolle über ihre Daten ermöglichen. Defizite und Verstöße gegen die Schutzvorschriften der DSGVO von Anbietern sozialer Medien zeigte bereits eine 2019 veröffentlichte Untersuchung des Marktwächter Digitale Welt der Verbraucherzentralen auf.

Für Telekommunikationsverträge gilt seit Dezember 2021 ein neues Minderungs- und Sonderkündigungsrecht, wenn Verbraucher die vertraglich vereinbarte Internetgeschwindigkeit von ihrem Anbieter nicht erhalten. Voraussetzung dafür ist, dass die tatsächliche Internetgeschwindigkeit „erheblich, kontinuierlich oder regelmäßig“ von der vertraglich zugesicherten Leistung abweicht. Verbraucher berichteten in Beratungsgesprächen, dass sie ihrem Internetanbieter mit dem Breitband-Messprotokoll eine zu langsame Internetgeschwindigkeit nachweisen, dieser aber die Minderung oder Sonderkündigung entweder verweigert oder nur teilweise anerkennt. Als Begründung weisen Anbieter beispielsweise darauf hin, dass zumindest die Minimalgeschwindigkeit im Upload erreicht wird.

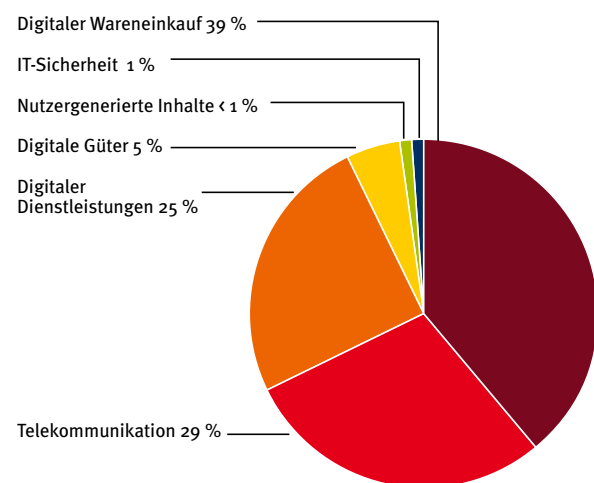
Marktbeobachtung Finanzen

Auf der Suche nach Krediten landen Verbraucher immer wieder auf betrügerischen Webseiten. Die dort dargestellten Angebote richten sich gezielt an Personen, die in finanziellen Schwierigkeiten sind, einen negativen Schufa-Eintrag haben oder noch nicht lange

Marktbeobachtung Finanzen – Schwerpunkte



Marktbeobachtung Digitales – Schwerpunkte



in Deutschland leben. Verbraucher berichten, dass sie nur ihre Daten auf einer Webseite eingetragen haben, um ein unverbindliches Angebot oder eine kostenlose Prepaid-Kreditkarte zu bekommen. Kurze Zeit später erhalten sie dann jedoch keine Kreditkarte, sondern die erste Rechnung über eine Aufnahmegebühr sowie Entgelte für ein Abo. Die Kosten hierfür betragen meist mehrere hundert Euro. Zahlt der Verbraucher nicht, kommen Mahnungen von Inkassobüros oder Rechtsanwaltskanzleien.

Handelsplattformen im Internet versprechen satte Gewinne mit geringem Risiko durch den Handel von Differenzkontrakten (CFD) sowie Währungen und Kryptowährungen. Angelockt werden die Verbraucher zumeist mit irreführender Werbung im Internet oder über Soziale Medien. Dort wird z.B. über den Erfolg des Handelssystems bei der Start-up-Show „Die Höhle der Löwen“ berichtet oder prominente Personen schwärmen über ihre großartigen Erfahrungen damit. Diese Statements und Erfolgsbelege sind aber alle gefälscht. Die Trading-Plattformen fordern in der Regel anfangs nur ein kleines Startkapital von 250 Euro. Auf den Anlagekonten der Verbraucher sind steigende Guthaben zu sehen, die die Verbraucher letztlich überzeugen, mehr Geld zu investieren. Die Verbraucher erkennen den Betrug erst dann, wenn sie ihr Geld ausgezahlt bekommen möchten, aber eine Rückzahlung nicht stattfindet.

Im April 2021 urteilte der BGH zugunsten des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv), dass die Klauseln zu Vertragsanpassungen innerhalb der AGB nicht

so offen formuliert sein dürfen, dass der gesamte Vertrag ohne ausdrückliche Zustimmung der Kunden geändert werden könne. Bisher haben Banken diese Klauseln verwendet, um vertragliche Änderungen wie Aktualisierung der Kontenmodelle und auch Preiserhöhungen bei Bankentgelten durchzuführen. Kunden haben nun grundsätzlich einen Anspruch auf Rückerstattung. Die Marktbeobachtung analysiert dabei die Umsetzung des BGH-Urteils durch die Banken und hilft bei der Umsetzung bzw. Durchsetzung von Ansprüchen der Verbraucher.

Marktbeobachtung Energie

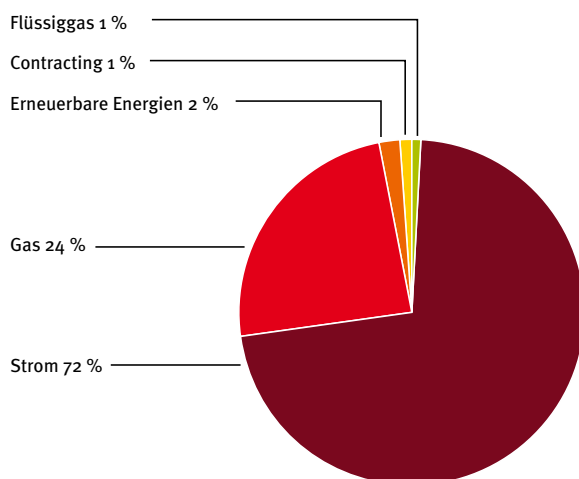
Untergeschobene Energielieferverträge auf dem Strom- und Gasmarkt sind ebenso wie unerwünschte Werbeanrufe oder intransparente Preiserhöhungsschreiben die Themen, die die Energierechtsberatung der Verbraucherzentrale im Jahr 2021 wie die Jahre zuvor dominierten. Das änderte sich schlagartig im letzten Quartal des Jahres 2021.

Die Handelspreise für Strom und Gas steigen seitdem in ungeahnte Höhen und lassen auch die Energiepreise für Verbraucher explodieren.

Ab Oktober 2021 beschwerten sich Verbraucher über drastische Erhöhungen des Arbeits- und/oder Grundpreises ihrer Gas- und Stromlieferanten, zum Teil auch trotz bestehender Preisgarantien. So berichteten Verbraucher, dass sich ihr Arbeitspreis beim Strom durch die Preiserhöhung um mehr als das Doppelte erhöhen sollte. Das bringt immer mehr Verbraucher in finanzielle Bedrängnis – explodierende monatliche Abschläge für Energie werden unbezahlbar. Die der Verbraucherzentrale vorgelegten Unterlagen belegen zudem: die Preiserhöhungen verbergen sich oftmals in undurchsichtigen Schreiben, werden fehlerhaft begründet und das Sonderkündigungsrecht der Verbraucher missachtet.

Die Energiepreiskrise hat nicht nur das Neukundengeschäft gestoppt, zahlreiche Strom- und Gasanbieter haben sich sogar, ohne insolvent zu sein, aus dem Markt zurückgezogen und die Versorgung ihrer Kunden einseitig eingestellt bzw. Verträge innerhalb der Laufzeiten gekündigt. Verbraucher, die dadurch in die Ersatz- und Grundversorgung ihres regionalen Versorgers gefallen sind, müssen zum Teil deutlich höhere Preise als Alt-Kunden zahlen, wie die Beschwerden der Verbraucher in der Beratung der Verbraucherzentrale belegen.

Marktbeobachtung Energie – Schwerpunkte



Die Verbraucherzentralen halten diese Vorgehensweise sowohl der ursprünglichen Anbieter als auch der Grund- und Ersatzversorger für rechtlich nicht zulässig und fordern die Politik zum Handeln auf, damit nicht allein die Verbraucher die Kosten der Energiekrise bezahlen. Nötig sind staatliche Unterstützungsleistungen für Verbraucher sowie ein stärkerer Verbraucherschutz im Energiewirtschaftsgesetz (EnWG). Zum Schutz von Haushaltskunden ist in § 38 Absatz 1 Satz 3 EnWG ausdrücklich geregelt, dass die Preise der Ersatzversorgung nicht die der Grundversorgung übersteigen dürfen. Um diesen Schutz nicht wie derzeit von einigen Grundversorgern umgehen zu können, soll klargestellt werden, dass es zudem nur einen einheitlichen Preis in der Grundversorgung geben darf. Des Weiteren ist mehr Kostentransparenz und eine stärkere Aufsicht, insbesondere eine strengere Kontrolle der Leistungsfähigkeit von Energielieferanten durch die Bundesnetzagentur, dringend erforderlich.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Im Jahr 2021 war das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ ein Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Die Mittel für dieses Projekt werden von Bund und Land zum zweiten Mal für einen Förderzeitraum von drei Jahren zur Verfügung gestellt.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ führt aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen durch, die zielgruppenspezifisch und bundesweit zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes angelegt sind. In der gesamten Förderperiode vom 1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2022 werden im Rahmen von Gemeinschaftsaktionen Maßnahmen zu den Themenkomplexen „Verbraucherschutz im Alltag“, „Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge“ sowie „Verbraucherschutz für Eltern und Kindern“ erarbeitet und umgesetzt. In den Gemeinschaftsaktionen lag der Schwerpunkt, wie im vergangenen Jahr bei der Erarbeitung von digitalen Angeboten, die kontinuierlich ausgebaut werden.

Die Herausforderung im Jahr 2021 bestand darin, trotz coronabedingter Schließungen von Einrichtungen zielgerichtete Aktivitäten durchzuführen. Bis Ende Mai 2021 konnten keine Präsenzveranstaltungen durchgeführt werden bzw. keine Kooperationen und

Zusammenarbeiten wie geplant fortgesetzt werden. Zusammen mit den Kreisvolkshochschulen aus Sachsen-Anhalt wurden in dieser Zeit vermehrt auf digitale Angebote gesetzt. Neben dem Angebot von Online-Vorträgen konnten sich Verbraucher während der Sommertour der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt unter anderem zu den Themen Gewährleistungsrecht, Inkasso oder Vorsorge informieren.

Verbraucherschutz im Alltag

Die Schließung der Geschäfte im ersten Halbjahr, die Zugangsbeschränkungen am Ende des Jahres nahmen Verbraucher zum Anlass, um im Internet einzukaufen. Hier stehen Verbraucher vor dem Problem, dass sie auf den besuchten Seiten auf Cookie-Banner stoßen. Oft wird dann auf den Button „Alles zulassen“ geklickt ohne zu wissen, was das bedeutet. Zu diesem Thema wurde ein Vortrag erarbeitet und eingesetzt.

Das Einkaufen im Internet hat auch Nachteile. Zwar gibt es Möglichkeiten Preise und Produkte zu vergleichen, jedoch werden dort nicht alle Anbieter gelistet und Preise häufig durch eingepreisten Bonus verzerrt. Der erarbeitete Vortrag zu dem Thema Vergleichsportale wurde angeboten und gehalten.

Verbraucher kennen Preisdifferenzierung vor allem vom Tanken. Je nach dem wann getankt wird, fällt der Preis für Benzin oder Diesel unterschiedlich aus. Im Online-Handel ist das nicht anders, außer dass neben der Zeit auch personenbezogene Daten wie Alter, Beruf oder das verwendete Endgerät Kriterien sind, um den vermeintlich passenden Preis darzustellen. Die Verbraucherzentralen haben eine interaktive Webseite erarbeitet. Unter www.wasistdeinpreis.de erfahren Verbraucher mit welchen Methoden Shop-Seiten arbeiten und wie sich das auf die Preise auswirkt.

Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

Bereits in den vergangenen Jahren zeigte sich, dass Verbraucher immer mehr selbstbestimmen wollen, wer sie im Pflegefall vertreten soll oder welche Maßnahmen im Sterbeprozess gewünscht oder abgelehnt werden. Nicht selten zeigt sich, dass die Verbraucher beim Erstellen der Vorsorgedokumente unsicher sind. Um den Informationsbedarf zu decken, fand im Februar 2021 eine landesweite Online-Veranstaltung zu den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung statt. An den drei Veranstaltungen haben 124 Verbraucher teilgenommen.

Nicht allein die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat gute Erfahrungen mit digitalen Aktionswochen

gemacht. Die Verbraucherzentralen haben sich daher dazu entschlossen, eine bundesweite Aktionswoche unter dem Titel „Woche der Vorsorge“ durchzuführen. Medien nahmen dies gern zum Anlass, um auf das Thema wieder aufmerksam zu machen. Insgesamt wurden in der Woche 28 Vorträge angeboten. Daran teilgenommen haben insgesamt 1.908 Verbraucher.

Jedoch spiegelten Verbraucher in ihren Fragen an die Verbraucherzentrale immer wieder, dass allein die Informationen nicht ausreichen und sie sich ein verständliches und handhabbares Formular zur Vorsorgevollmacht und zur Patientenverfügung wünschen. In Umsetzung dieses Wunsches ging in einem ersten Schritt das Online-Tool „Selbstbestimmt“ der Verbraucherzentralen am 8. November 2021 bundesweit an den Start. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war bei der konzeptionellen Erarbeitung und Umsetzung beteiligt. Bis zum 31.12.2021 haben bereits 84.308 Verbraucher auf die Seite zugegriffen und wiederum davon haben 9.162 Verbraucher eine Patientenverfügung mit dem Tool erstellt.

Im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz wird nicht nur das Thema Vorsorge behandelt, sondern auch die Pflege zu Hause. Denn es ist ein weitverbreiteter Wunsch, im Alter zu Hause und in vertrauter Umgebung bleiben zu können. Aus Anfragen von Pflegebedürftigen selbst und ihren Angehörigen an die Verbraucherzentrale wird deutlich, dass oftmals unbekannt ist, hierzu bestimmte Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel bei der Krankenversicherung und anderen Kostenträgern beantragen zu können. Der Informationsschwerpunkt liegt deshalb auf Hilfsmitteln, einschließlich auf digitalen Assistenzsystemen, die dabei helfen sollen, den Alltag in der Wohnung zu erleichtern.

Auf der Themenseite „Hilfsmittel für die Krankenbehandlung und in der Pflege“ des Internetauftritts der Verbraucherzentralen wurden im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz im Berichtsjahr Artikel bereitgestellt, die Verbrauchern einen Überblick über Hilfsmittel und wie diese richtig beantragt werden können, verschaffen sollen.

Die bereits im Jahr 2020 erstellte Themenseite „Digitale Assistenzsysteme: Was können digitale Helfer für Senioren?“ wurde 2021 um das Thema „Demenz und Bewegungseinschränkung“ erweitert.

Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

Das speziell an Eltern und Kinder gerichtete Angebot von Smartphone-Rallys wurde im Jahr 2021 um die

Spiele „Otto Hasenfuß und die Suche nach dem verlorenen Passwort“ und „Data Harry 2.0“ erweitert. Der Themenschwerpunkt in den Smartphone-Rallys ist der Datenschutz. Bei „Otto Hasenfuß und die Suche nach dem verlorenen Passwort“ sollen die Spieler für ein sicheres Passwort sensibilisiert werden. „Data Harry 2.0“ zeigt nicht nur grafisch wie Daten von Unternehmen aufgesaugt werden, sondern erklärt anhand von Beispielen, wie Unternehmen die Daten und Informationen von Kindern sammeln und auswerten.

Die im Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz erstellten haptischen und digitalen Informationsangebote sollen die Verbraucher zielgruppengerecht erreichen. Eine besondere Herausforderung besteht bei jungen Verbrauchern darin, dass sie sich überwiegend über das Internet informieren. Dabei nehmen die Social-Media-Plattformen eine wichtige Rolle ein. Deshalb wurden zwei Social-Media-Kampagnen zu den Themen „Handy“ und „Gap Year“ konzipiert, um darüber junge Verbraucher mit gezielten Verbrauchertemen zu erreichen.

Umsetzungsprobleme, die bereits im Jahr 2020 bestanden, setzten sich im Berichtszeitraum 2021 fort. Durch den coronabedingt eingeschränkten Schulbetrieb konnten im ersten Halbjahr 2021 keine Veranstaltungen durchgeführt werden. Erst kurz vor den Sommerferien fanden die ersten Veranstaltungen, wie die Saline-Sommerakademie statt. Ziel der Saline-Sommerakademie ist es, junge Verbraucher für technische Berufe zu begeistern und gleichzeitig auch für den Alltag vorzubereiten. Anhand des Spieles „Fit For Finance“ wird jungen Verbraucher gezeigt, wie sich das eigene Konsumverhalten im Laufe des Lebens verändert. Wie im richtigen Leben mussten die Schüler im Spiel unerwartete Ereignisse meistern, wie zum Beispiel den Einkommensverlust durch Arbeitslosigkeit. Diejenigen, die ihr Geld ausgegeben hatten statt zu sparen, erfuhren so spielerisch, dass solche Ereignisse oft zur Überschuldung und in eine Schuldenfalle führen können, aus der man unter normalen Umständen nicht mehr durch das Einkommen oder Vermögen und damit nicht mit eigenen Kräften so leicht herauskommt.

Neben dem Spiel „Fit For Finance“ hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die sehr beliebte „Schüler-Bank-Tour“ an Schulen in Sachsen-Anhalt angeboten und durchgeführt. Hier wird Schülern gezeigt, welche Möglichkeiten Banken bieten und was sie bei Eröffnung ihres ersten Girokontos beachten müssen.

HOTLINE PFLEGE-RECHTBERATUNG

Bundesgesundheitsminister a.D. Jens Spahn hatte es in einem Interview im Oktober 2020 auf den Punkt gebracht: „Pflege ist die soziale Frage der 20er Jahre.“ Bereits mit der Einführung des Zweiten Pflegestärkungsgesetzes sind in den vergangenen Jahren wesentliche Änderungen in der Pflegeversicherung wirksam geworden. Das bisherige System der 3 Pflegestufen und der zusätzlichen Feststellung von erheblich eingeschränkten Alltagskompetenzen wurde durch 5 Pflegegrade für alle Pflegebedürftigen ersetzt. Nach den Angaben des Statistischen Landesamtes Sachsen-Anhalt ist die Anzahl der Verbraucher, welche Leistungen aus der Pflegeversicherung abrufen können, im Land um 17,22 Prozent gestiegen. Ein Grund für diesen Anstieg ist die wachsende Zahl der älteren Menschen, denn die Altersstruktur hat erheblichen Einfluss auf die Entwicklung der Zahl der Pflegebedürftigen. Es muss daher auch weiterhin mittel- und langfristig mit einer erheblich steigenden Zahl an Pflegebedürftigen in Sachsen-Anhalt gerechnet werden. Im Juni 2021 ist die neue Pflegereform vom Bundestag beschlossen worden. Das so genannte Gesundheitsversorgungswertentwicklungsgesetz (GVWG), welches zum Teil bereits seit Juli 2021 in Kraft ist, konnte die Leistungen für Pflegebedürftige weiterhin verbessern. Gleichzeitig gingen die Änderungen, Nachträge oder Ergänzungen zu einzelnen Gesetzen mit zahlreichen Neuerungen einher, die für die Pflegebedürftigen und deren Angehörige nicht leicht nachvollziehbar sind. Weitere Änderungen des Rechtsrahmens für die Pflege stehen 2022 bevor. So gibt es zum Beispiel seit dem 01.01.2022 eine gestaffelte Zuschusszahlung bei der stationären Pflege, welche schon Ende 2021 einen steigenden Beratungsbedarf zum GVWG an der Hotline spürbar machte. Angesichts dieser Situation und der vorherrschenden Corona-Pandemie wurde das An-

gebot der Pflegerechtsberatung pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen zu Fragen des Pflegerechts anbieter- und kostenträgerunabhängig zu beraten, in sehr großem Umfang genutzt. Über die Hotline Pflegerechtsberatung konnten im Jahr 2021 1.153 Anrufe verzeichnet werden. Allen Anrufern konnten die Berater die dringend benötigte Unterstützung gewähren. Von den einzelnen durchgeführten Beratungen haben sich mehr als 29 zu einer aufwendigen außergerichtlichen Vertretung entwickelt. Der größte Teil dieser außergerichtlichen Vertretungen konnte bereits zeitnah für den Verbraucher mit einem zufriedenstellenden Ergebnis beendet werden.

Der größte Beratungsbedarf an der „Hotline Pflegerechtsberatung“ war, wie auch schon im Jahr 2020, bei der stationären Pflege zum Thema Entgelterhöhung erkennbar. Hinzugekommen ist im Jahr 2021 aufgrund der Corona-Pandemie ein hoher Beratungsbedarf hinsichtlich Besuchsbeschränkungen in vollstationären Pflegeeinrichtungen. Neben den Nachfragen, die die stationäre Pflege betreffen, wurden verstärkt Handlungsempfehlungen im Bereich der ambulanten Pflege nachgefragt. Fragen zum Entlastungsbetrag, Abrechnungsprobleme oder Vertragsprüfungen spielten hier eine große Rolle. Im Fokus der Beratungen standen zudem vermehrt die Leistungen der Pflegekassen sowie die Begutachtung durch den medizinischen Dienst bei Antragsstellung auf einen Pflegegrad.

Die Hotline Pflegerechtsberatung hat 2021 zwei Umfragen zu Besuchsbeschränkungen in Pflegeeinrichtungen im Land durchgeführt. So wurden zahlreiche Verstöße gegen die jeweils zum Zeitpunkt der Befragung gültige Landesverordnung zur Eindämmung des neuartigen Coronavirus aufgedeckt. Im Frühjahr berichteten 42,65 Prozent der teilnehmenden Verbraucher von Ausgangssperren in Pflegeeinrichtungen, welche von Seiten der Pflegeeinrichtung ausgesprochen wurden. Im Sommer 2021 gaben immerhin noch 16,6 Prozent der Teilnehmer an, von solchen Sperren betroffen zu sein.



SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Verschuldung in Zeiten von Corona

Laut Schuldenatlas 2021 der Wirtschaftsauskunftei Creditreform sank die Schuldnerquote in Sachsen-Anhalt im Vergleich zum Vorjahr um fast 10 Prozent. Die Auswirkungen der Coronapandemie sind also noch nicht sichtbar geworden. Sowohl Einkommenseinbußen durch Kurzarbeit als auch Arbeitslosigkeit und nicht zuletzt große Verunsicherung über die weitere wirtschaftliche Entwicklung führten zu Konsumzurückhaltung und einem gewissen Ausgabenverzicht. Doch dieser positive Trend ist trügerisch, denn die Auswirkungen der Überschuldungsentwicklung vollziehen sich nicht sprunghaft, sondern zeitlich versetzt. Durch staatliche Hilfspakete und juristische Regulierungen wurden viele Schuldner zunächst vor der Zahlungsunfähigkeit bewahrt.

Nicht nur die Situation der Überschuldeten, sondern auch die Beratungssituation im Besonderen wurde von der Pandemie geprägt. Die erwartete hohe Nachfrage am Anfang des Jahres kam erst langsam in Gang. Die Betroffenen zogen sich – bildlich gesprochen – in ihr Schneckenhaus zurück und warteten zunächst ab, bevor sie sich Unterstützung von der Schuldner- und Insolvenzberatung holten. Hinzu kam, dass der Zugang zur Beratungsstelle erschwert war. Die Beratungsstelle war zwar während der gesamten Pandemiezeit telefonisch und per Internet erreichbar. Beratungen wurden auch per Video durchgeführt. Vielen Ratsuchenden fehlt es jedoch an der Technik. Gut angenommen wurde hingegen die Übersendung der notwendigen Unterlagen für die Bescheinigung zum Pfändungsschutzkonto per E-Mail an die Beratungs-

stelle und die Übermittlung der ausgefüllten Bescheinigung per Post an die Betroffenen. Im Juni öffnete die Beratungsstelle ihre Türen unter Einhaltung der 3G-Regeln für die Ratsuchenden wieder. Diese Zugangsregelung wird von einigen Ratsuchenden jedoch nicht als Gesundheitsschutz, sondern eher als Hindernis wahrgenommen. Da die Beratungsstelle die von Überschuldung betroffenen Familien trotz aller Widrigkeiten erreichen will, findet am ersten Freitag im Monat seit Oktober eine Sprechstunde von 9 Uhr bis 12 Uhr in der Anlaufstelle der Sozialconcierge im Südpark in Halle-Neustadt je nach Infektionslage eine Präsenz- oder Onlineberatung statt. Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang auch, dass sich die Beratungssituationen, in denen Ratsuchende kaum oder nur wenig deutsch sprechen, deutlich zugenommen haben. Eine Beratung ist oft nur möglich, wenn jemand zum Übersetzen aus dem Freundes- oder Familienkreis der Betroffenen organisiert werden kann.

Die Neuregelungen zum Pfändungsschutzkonto und die Reformierung des Inkassorechts haben für die Überschuldeten Verbesserungen gebracht und werden von der Beratungsstelle als positiv bewertet. Vor allem die Änderung der Insolvenzordnung im Hinblick auf die Verkürzung der Verfahrenszeit von sechs auf drei Jahre war im Interesse der Überschuldeten und führte Anfang des Jahres zu einer Art Rückstau bei der Bearbeitung der Insolvenzanträge.

Corona wirkt wie ein Brennglas, durch das die Aufmerksamkeit hervorgerufen, der Blick auf ein Leben mit Überschuldung geschärft und die Unterstützungsmöglichkeiten durch die Beratungsstelle aufgezeigt wurden. Ein Bewusstsein für diese schwierige Situation, die mit Scham und Scheitern behaftet ist und in die Jeder auch unverschuldet hineingeraten kann, hat mehr Verständnis und Akzeptanz in der Öffentlichkeit und in der Politik gefunden.



QUARTIERSPROJEKT – DAS LETZTE JAHR

Digitaler Winter

Das zweite Coronajahr brach an, und man hatte sich allmählich mit der Situation arrangiert. Das heißt nicht, dass es für alles Lösungen gab, denn die omnipräsente Lösung für alles, die Digitalisierung, hatte die Menschen in den Quartieren nach wie vor nicht so richtig erreicht. Onlineveranstaltungen mit Verbrauchern waren so nicht möglich. Daher nahmen die Projektmitarbeiter weiterhin den „Umweg“ über Kooperationspartner, die Direktkontakte haben durften (Kinder- und Jugendhilfe/Familienhilfe, Beratungsstellen, Familienzentren) und nutzten diese als Multiplikatoren. So boten sie Onlinevorträge wie „Was tun bei Schulden und drohender Stromsperre“ und „Inkasso“ an, die sich reger Teilnahme erfreuten und sehr gut ankamen. Über ein Projekt des Jobcenters konnte mit dem Onlinevortrag „Budgetplanung“ auch eine Bildungseinheit direkt für Verbraucher durchgeführt werden.

Zudem wurde die telefonische und digitale Erreichbarkeit der Projektmitarbeiter nicht nur bei den Verbrauchern, sondern auch bei Netzwerkpartnern beworben. Die Möglichkeit des unkomplizierten Direktkontaktes bei akuten Fragen und Problemen kam gut an und wurde rege genutzt: Verbraucherprobleme wurden an die Projektmitarbeiter weitergeleitet bzw. diese wurden bei Gesprächen mit Verbrauchern telefonisch hinzugezogen. Zudem wurde den Multiplikatoren durch die Projektmitarbeiter verschiedenes Informationsmaterial zur Verfügung gestellt, darunter Wörterbücher, die schwierige Verbraucherbegriffe erklären.

Daraus wird schon ersichtlich, dass der Kontakt zu den anderen Akteuren im Quartier sehr rege blieb –

natürlich dank Digitalisierung. Hilfreich dabei war, dass viele der Netzwerkrunden auf einer sehr soliden Basis standen und daher gut in digitale Formate überführt werden konnten. Relativ neue Kontakte hingegen ließen sich durch den Wegfall der persönlichen Ebene meist nicht halten.

Was bleibt, wenn nichts mehr bleibt? – Vorbereitung aufs Projektende

Das – neben den pandemiebedingten Arbeitsanpassungen – andere große Thema dieses Jahres war die Verstärkung der Verbraucherinformation in den Quartieren. Da sich abzeichnete, dass das Projekt in Halle aufgrund fehlender Finanzierung durch Stadt oder Land nicht fortgeführt werden kann, waren die Projektmitarbeiter bemüht, projektbezogene Netzwerk- und Kooperationspartner stärker mit der Verbraucherzentrale selbst zu vernetzen und ihnen Material und Wissen an die Hand zu geben, um auch selbst im Bereich der Verbraucherinformation tätig sein zu können. Bei einer Abschiedsveranstaltung für alle Kooperationspartner wurden diese dann mit neuen Ansprechpartnern aus der Verbraucherzentrale in einer Art Speed Dating zusammengebracht, um Möglichkeiten der weiteren Zusammenarbeit trotz Projektende auszuloten. Ebenso wurde viel Energie verwendet auf verschiedene Aktivitäten rund um den gewünschten Transfer des im Projekt gesammelten Erfahrungswissens in das in anderen Quartieren weiterhin bestehende Projekt, aber auch die Verbraucherzentrale allgemein hinein.

Analoger Sommer – Bewährtes bewahren

Neben dem bewährten Info-Fahrrad wurde als weitere Möglichkeit der indirekten corona-konformen Ver-



 **Verbraucher
stärken
im Quartier**

braucherinformation ein Beutelzaun mit Infomaterial eingerichtet, der sehr gut angenommen wurde. In den Sommermonaten wurden wieder alle Möglichkeiten genutzt, auch analoge Veranstaltungen stattfinden zu lassen. Viele der etablierten Veranstaltungsreihen in Innenräumen konnten allerdings auf Grund von Corona-Auflagen oder aus Angst wegbleibenden Besuchern nicht stattfinden. Immerhin waren etliche Aktions- und Infostände im Außenbereich möglich, ebenso eine aufwändige, kooperativ durchgeführte mobile Aktion für Kinder, bei der es um eine spielerische Umsetzung des Themas „Recht am eigenen Bild“ ging. Außerdem gaben die Projektmitarbeiter im Rahmen städtischer Müllsammelaktionen mehrfach Inputs zum Thema Mülltrennung (und sammelten anschließend selbst mit). Viel Zeit und Energie wurde auch in die Vorbereitung des etablierten, vom Quartiersprojekt verantworteten Nachbarschaftsfestes Südpark gesteckt. Dieses musste letztlich wegen nicht zu stemmender Corona-Auflagen der Stadt abgesagt werden.

Zuletzt konnte unter hohen Corona-Auflagen noch ein gemeinsames Projekt mit Streetwork Halle stattfinden: ein mehrtägiger Kurs in Präsenz für junge Menschen, die Schwierigkeiten haben, eine Wohnung zu finden, weil sie Vermietern nicht vertrauenswürdig erscheinen. In Absprache mit den städtischen Wohnungsgenossenschaften soll die Teilnahme an der Veranstaltung bei der Bewerbung um eine Wohnung positiv berücksichtigt werden.

Und, was hat's gebracht?

Will man beurteilen, inwieweit das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ zur Stärkung der Verbraucherkompetenz in den halleschen Quartieren beigetragen hat, muss man zunächst die Ausgangslage betrachten. Hauptzielgruppe sind sogenannte verletzte Verbraucher; erreicht wurden verschiedene Untergruppen dieser in sich sehr heterogenen Zielgruppe: finanziell benachteiligte Menschen, Menschen mit sozialen Schwierigkeiten, z.B. familiären Problemen, Menschen mit keinen oder geringen Sprachkenntnissen und wenig Wissen über in Deutschland übliche Abläufe und Unterstützungsangebote, Menschen, die aufgrund ihres Alters eingeschränkt mobil sind. Allen gemein ist, dass sie die Angebote der Verbraucherzentrale kaum oder gar nicht kennen oder aufgrund von Beeinträchtigungen schlecht nutzen können. Gleichzeitig fehlen oft

Aktion „Recht am eigenen Bild“

grundlegende Informationen, um sich selbst helfen zu können bzw. Probleme von vornherein zu vermeiden.

Daher war es das Ziel der Projektmitarbeiter in Halle, die Kompetenz der Zielgruppe in mehreren Bereichen zu stärken:

- das Erkennen und Benennen von Problemlagen, denn nur wer weiß, dass er ein Problem hat, kann dessen Lösung in Angriff nehmen
- das Wissen um Unterstützungsangebote und die Zugänge dazu, etwa durch Verweisswissen, Vermittlung an die Verbraucherzentrale, Information vor Ort
- das Vermeiden von Problemlagen durch präventive Wissensvermittlung
- die Stärkung der Selbsthilfekompetenz durch entsprechende Infoveranstaltungen, aber auch Stärkung des nachbarschaftlichen Miteinanders.

Um die Zielerreichung zu messen, kann freilich nur auf die Wahrnehmung der Projektmitarbeiter und Rückmeldungen der Verbraucher zurückgegriffen werden. Diese zeigen aber ganz klar, dass das Projektziel der Stärkung der Verbraucherkompetenz in diesen vier Bereichen erreicht wurde. Einige Beispiele seien hier genannt: Durch die starke Präsenz der Mitarbeiter in den Quartieren und ihre hohe öffentliche Wahrnehmbarkeit etwa bei Straßen- und Stadtteilfesten sowie die flächendeckende Verteilung von Info- und Werbematerial sind die Angebote der Verbraucherzentrale sehr viel bekannter geworden. Durch Aktionen sind viele Menschen zum Energiesparen oder zur Mülltrennung ermuntert worden, denen diese Problematik vorher gar nicht bewusst war. Klassische Themen der Verbraucherzentrale wie Widerruf, Reklamation und Gewährleistung sind gerade den regelmäßigen Besuchern der diversen Veranstaltungsreihen in Fleisch und Blut übergegangen. So mancher ungünstige Vertrag wurde gar nicht erst abgeschlossen, weil den entsprechend gebrieften Verbrauchern dessen Fallstricke selbst rechtzeitig auffielen.



ENERGIEBERATUNG

Nicht nur die Energiekosten in den Haushalten zu senken, sondern auch die begrenzten Ressourcen verantwortungsbewusst einzusetzen und dabei etwas für den Umweltschutz beizutragen, ist die Intention der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Mit 20 Energieberatern an 38 Standorten ist das Beratungsnetz im Land gut ausgebaut. Pandemie bedingt mussten jedoch im Jahr 2021 die Beratungsstandorte zum Teil für einige Wochen geschlossen bleiben. Auch die Wiederaufnahme der persönlichen Beratung in den Beratungsstellen und -stützpunkten erfolgte nur zögerlich. Stattdessen wurden alternative Beratungsformen, wie telefonische, Online- aber auch Videoberatung von den Verbrauchern stärker in Anspruch genommen. Die anfänglichen Schwierigkeiten, wie z.B. die digitale Übermittlung der umfangreichen Unterlagen zur Prüfung der Heizkostenabrechnung werden von den Energieberatern mittlerweile routiniert bewältigt. Die Anzahl der telefonischen, Online- und Videoanfragen stieg im Vergleich zum Vorjahr um ca. 29 Prozent von 1.327 auf 1.857. Zeitgleich sanken die persönlichen Beratungen in den Beratungsstellen und -stützpunkten um ca. 56 Prozent, von 1.195 auf 520 Beratungen.

Eine Bewerbung der Energieberatung auf Messen und Veranstaltungen fand im Jahr 2021 so gut wie gar nicht statt. Eine schlecht besuchte Baumesse, die Corona bedingt mehrmals verschoben wurde und wenige kleine Infostände im Sommer ließen die Kontaktaufnahme zu interessierten Verbrauchern weiter schrumpfen. So konnten nur noch ein Viertel der persönlichen Beratungen auf Messen vom Vorjahr erreicht werden, im Vergleich zu 2019 sogar nur noch 10 Prozent. Mit ca. 800 Teilnehmern konnte dank der Onlinevorträge die Nachfrage gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt werden und auf diesem Wege ein Interesse an der Energieberatung geweckt werden. Insgesamt wurde trotz Corona mit 752 annähernd das Vorjahresniveau von 790 Energie-Checks erreicht. Einen starken Einbruch – um die Hälfte – erlitten die Basis-Checks. Die Beratung in engen Wohnräumen lehnten die meisten Energieberater aus Angst vor Ansteckung mit dem Coronavirus ab. Alternativ konnten Probleme am Telefon besprochen werden. Die Nachfrage nach Gebäude-, Heiz-, Solarwärme- und Detail-Checks verhielt sich genauso wie im Vorjahr. Allerdings brachte ein Durchführungs-Stopp der Detail-Checks im letzten Quartal auf Grund der Ausschöpfung der Fördermittel das sonst gut nachgefragte Beratungsangebot zum Stillstand. Einen Ausgleich dazu brachten

die 133 durchgeführten Eignungs-Checks Heizung – ein neues Angebot der Energieberatung seit Januar 2021.

Eignungs-Check Heizung

Passend zu den Interessen der Ratsuchenden werden geeignete Heiztechniken ermittelt. Der Austausch einer veralteten Heizungsanlage und der Umstieg auf erneuerbare Energien beschäftigt aktuell viele Verbraucher. Sie interessieren sich beispielsweise für Wärmepumpen, das Heizen mit Holz und Solarthermie. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale bietet diesen Ratsuchenden eine Hilfestellung bei der Entscheidungsfindung.

Kooperationsmanagement

Im Dezember 2020 endete das bundesweite Projekt Regionalmanagement im Energieprojekt, das 2016 mit dem Ziel eingeführt wurde, die Fallzahlen der Energieberatung durch Kooperationen mit Kommunen und anderen Akteuren zu steigern. Die zahlreichen in diesem Zeitraum gewonnenen Erfahrungen und Netzwerkpartner veranlassten die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt dazu, bestehende Kooperationen, beispielsweise mit der Landesenergieagentur, kommunalen Klimaschutzmanagern, zivilgesellschaftlichen und kirchlichen Vereinen und Organisationen fortzuführen und neue Partnerschaften mit dem Ziel zu initiieren, die Angebote der Energieberatung landesweit noch bekannter zu machen. 2021 lag der Schwerpunkt der Zusammenarbeit häufig im Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Der Pandemie geschuldet konnten nur wenige Treffen mit Kooperationspartnern und öffentliche Veranstaltungen mit Verbrauchern in Präsenz durchgeführt werden. Mehrere bereits geplante Termine für Märkte, Feste und Messen wurden von Veranstaltern aufgrund des Inkrafttretens neuer Verordnungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Kontaktbeschränkungen oft kurzfristig abgesagt.

Die Vermittlung von fachlichen Informationen über die Beratungsangebote hinaus erfolgte deshalb verstärkt in Online-Vorträgen. In Kooperation mit mehreren (Kreis-)Volkshochschulen im Land gab es ein kontinuierliches Angebot digitaler Veranstaltungen, insbesondere für die Zielgruppen Bauherren, Wohnungs- und Hauseigentümer. Vor allem an den Themen „Heizen mit erneuerbaren Energien“, „Förder-

mittel für energetische Sanierungen“ sowie Nutzung von Sonnenenergie: „Photovoltaik vom eigenen Dach“ ließ sich ein wachsendes Interesse verzeichnen. Im Berichtszeitraum vermittelten die Energieberater der Verbraucherzentrale zahlreichen Verbrauchern auf diesem Weg fachliches Hintergrund- und Entscheidungswissen für die Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen beim Bauen, Sanieren und Wohnen, die Nutzung erneuerbarer Energien zur Erzeugung von Strom, Wärme und Warmwasser oder zur Durchführung von geringinvestiven Maßnahmen zum Zweck der Energie- und Kosteneinsparung.

Zu den in 2021 neu initiierten Kooperationen zählt die Zusammenarbeit mit dem Wissenschaftsverein science2public, der sich für die Begegnung und den Austausch von Wissenschaft und Zivilgesellschaft engagiert. Den Auftakt bildete im Juli ein gestreamtes Interview aus Anlass der haleschen Open-Air-Bauzausstellung des Vereins zu Themen der nachhaltigen Stadtentwicklung. In der zweiten Jahreshälfte fand eine gemeinsame öffentliche Vortragsreihe zu Energiethemen auf dem Bürgerforschungsschiff „Make Science Halle“ großen Zuspruch.

Auch weitere Kommunen konnten als Partner gewonnen werden, darunter die Städte Köthen und Burg. Das Ziel der kommunalen Klimaschutzmanager in diesen Städten ist es, private Haushalte mit Hilfe von Energieberatungen bei der Senkung des Energieverbrauchs und folglich der CO₂-Emissionen zu unterstützen – als wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaschutzziele auf lokaler Ebene. Im Rahmen der bereits langjährigen Kooperation übernahm die Stadt Halle (Saale) 2021 zu diesem Zweck erneut die Verbraucher-Eigenanteile für die Energie-Checks der Verbraucherzentrale und stell-

te dafür erstmals Gelder in Höhe von 1.000 Euro zur Verfügung. Im Gegensatz zu den Vorjahren waren die Mittel aufgrund der gestiegenen Nachfrage nach kostenlosen Energie-Checks bereits zu Beginn des vierten Quartals voll ausgeschöpft.

Die Stadt Wernigerode übernahm 2021 ebenfalls wieder das Verbraucherentgelt für Energie-Checks der Verbraucherzentrale in Höhe von insgesamt 750 Euro und ermöglichte den Einwohnern der Stadt damit deren kostenlose Inanspruchnahme. Dass die Kooperationsmöglichkeiten von Kommunen über die finanzielle Bezuschussung hinausgehen, zeigt das Beispiel der Stadt Dessau-Roßlau. Dort wurde die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in den Maßnahmenkatalog zum energiepolitischen Arbeitsprogramm aufgenommen und wird intensiv in die Vorbereitung einer Solar-Kampagne eingebunden.

Fazit: Das Jahr 2021 war für das Energieprojekt der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, trotz Einschränkungen durch die Corona-Pandemie vom weiteren Ausbau bestehender Kooperationen sowie zahlreichen Anfragen neuer Kooperationspartner gekennzeichnet. Durch den stetigen Ausbau des digitalen Vortragsangebotes zur Verbraucheransprache im Berichtszeitraum ist dieses Format auch aus dem Energieprojekt nicht mehr wegzudenken und erreicht mittlerweile mehr Teilnehmer, als bei vergleichbaren Präsenzveranstaltungen. Jedoch besteht nicht nur bei Kooperationspartnern und Teilnehmern der Wunsch, Veranstaltungen auch in Präsenz anzubieten bzw. zu besuchen. Die Verbraucherzentrale wird bei der Planung von Vorträgen folglich auch weiterhin beide Formen berücksichtigen.

LEBENSMITTEL

Gemeinschaftsaktion Neuartige Lebensmittel

Marktcheck zur Anreicherung von Lebensmitteln mit Vitamin D

Der Hype um Vitamin D hat auch zu einem Wildwuchs bei der Anreicherung von Lebensmitteln mit Vitamin D geführt. Dafür bedarf es in Deutschland einer Genehmigung, denn Vitamin D ist ein (im Wesentlichen vom Körper selbst gebildeter) Stoff, der wie ein Steroid-

hormon wirkt und chronisch überdosierte toxisch wirkt. Doch viele Hersteller halten sich offenbar nicht daran. Das ergab eine Marktstichprobe der Verbraucherzentralen. Dabei hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt speziell die Produktgruppe der Getränke untersucht. Der Untersuchungsbericht mit dem Tenor „Vielen Lebensmitteln ist Vitamin D zugesetzt – trotz Verbot“ wurde zusammen mit einer Pressemeldung veröffentlicht und rief eine große Resonanz bei Medien,

Behörden und der anbietenden Wirtschaft hervor. Bei der Beurteilung der Produkte ergibt sich eine strittige Rechtslage: Lebensmittel-Verband und Anwälte der Anbieter haben eine andere Rechtsauffassung als Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL), Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) und Verbraucherzentralen.

Da europäische Regelungen lückenhaft sind, muss auf nationales Recht zurückgegriffen werden und eine Ausnahmegenehmigung bzw. Allgemeinverfügung für die Anreicherung beantragt werden. Mit den Ergebnissen des Marktchecks haben die Verbraucherzentralen ihre jeweiligen Lebensmittelüberwachungsbehörden bzw. obersten Landesbehörden angeschrieben. Dabei wiesen sie auf die Problematik der fehlenden Allgemeinverfügungen und Ausnahmegenehmigungen für eine Anreicherung mit Vitamin D bei zahlreichen gefundenen Produkten hin, darunter u.a. Getränke, bei denen sich das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) ausdrücklich gegen eine Anreicherung ausgesprochen hat. Für die Hälfte der beanstandeten Produkte wurde von den Behörden auf die strittige Rechtsauslegung verwiesen, sodass keine sichere Klärung möglich sei, einige Produkte wurden als verkehrsfähig bewertet, einigen wurde das Inverkehrbringen untersagt und einige weitere Produkte waren von deren Herstellern bereits selbst vom Markt genommen worden.

Für die europäische Verbraucherarbeit sowie für die weiterführende Nutzung der Ergebnisse von Seiten des BMEL wurde eine englische Übersetzung des Marktcheck-Berichtes erstellt.

Für die Information der Verbraucher wurde eine Ausstellung zum Thema entwickelt und bei der Sommertour 2021 durch acht Städte in Sachsen-Anhalt eingesetzt. Für die Landingpage zum Thema Neuartige Lebensmittel wurden neue Texte erstellt (u.a. zu neuartigen Zuckerersatzstoffen, zu Lebensmitteln, die zur Vitamin-D-Anreicherung UV-behandelt werden und zu Laborfleisch). Verbraucher können ihr Wissen dazu anhand von Quizfragen testen.

Focusgruppen-Befragung von Verbrauchern zum Thema Speiseinsekten

Insekten sind neuartige Lebensmittel und gelten als proteinreiche Lebensmittel der Zukunft. Eine Focusgruppen-Befragung durch forsa im Auftrag der Verbraucherzentralen zu Kenntnissen und Erwartungen der Verbraucher an Qualität und Sicherheit

von Speiseinsekten zeigte, dass den Meisten nicht bekannt war, dass Speiseinsekten einerseits zu den mikrobiologisch sensiblen Lebensmitteln zählen und zum anderen, dass der Verzehr bei Menschen, die auf Schalen- und Krustentiere oder Hausstaubmilben allergisch reagieren, ebenfalls allergische Reaktionen auslösen kann. Diejenigen, die einen besonders hohen Proteingehalt erwarteten, wurden enttäuscht, denn als „proteinreich“ dürfen Lebensmittel schon beworben werden, wenn der Proteinanteil 20 Prozent des Brennwertes beträgt. Und bezogen auf die geringen Verzehrsmengen relativiert sich die Proteinaufnahme weiter. Die Ergebnisse der Befragung wurden mit einer bundesweiten Pressemeldung und Infografiken veröffentlicht. Für die Informations- und Bildungsarbeit zum Thema Speiseinsekten wurden digitale und analoge Workshops für verschiedene Zielgruppen, Vortragsmaterial und Learning Apps erstellt.

Portal der Verbraucherzentralen „KLARTEXT NAHRUNGSERGÄNZUNG“

Die Verstärkung der Gemeinschaftsaktion unter Federführung der Verbraucherzentralen Hessen und Sachsen-Anhalt verläuft sehr erfolgreich. Die Zugriffszahlen auf das Portal sind weiterhin sehr hoch: im Jahresdurchschnitt deutlich über 600.000 eindeutige Seitenansichten pro Monat. Das Portal hat sich als Reichweitengarant unter den Angeboten der Verbraucherzentralen etabliert.

Neben neuen Texten (beispielsweise zu Nahrungsergänzungsmitteln gegen Corona, zu Amygdalin, CBD oder zu Produkten mit Bakterienzusatz) und veröffentlichten Verbraucheranfragen (FAQ) wurden 2021 sehr viele Verbraucherwarnungen bzw. Rückrufe von Nahrungsergänzungsmitteln veröffentlicht, zuletzt meist wegen zu hoher Ethylenoxid-Belastungen, zu hoher Tagesdosen Alpha-Liponsäure oder unzulässigen Arzneiwirkstoffen wie Sibutramin oder Sildenafil/Tadalafil in Nahrungsergänzungsmitteln. Auf dem Portal wurden weiter aktuelle Untersuchungsergebnisse von Überwachungsbehörden sowie Medienbeiträge veröffentlicht. Auf der Startseite wird nun auch auf Vortragsangebote der Verbraucherzentralen hingewiesen und es sind alle themenrelevanten Podcasts zu hören.

Im Dezember 2020 wurde eine Nachuntersuchung des Magnesium-Marktchecks der Verbraucherzentralen von 2016 durchgeführt und Anfang 2021 veröffent-

licht. Nach wie vor haben 57 Prozent (2016: 64 Prozent) der Produkte einen zu hohen Magnesiumgehalt. Neben Marktanalysen und Rechtsverfolgung bei Verstößen wirken die Verbraucherzentralen auch auf die Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen hin. Das Positionspapier „Nahrungsergänzungsmittel sicher regulieren“ der Verbraucherzentralen und des vzbv wird für die verbraucherpolitische Arbeit regelmäßig aktualisiert. Zum Antrag der Koalitionsfraktionen im Bundestag „Gesundheitlichen Verbraucherschutz bei Nahrungsergänzungsmitteln und angereicherten Lebensmitteln verbessern“ wurde eine kritische Stellungnahme „NEM endlich regulieren – Bundesregierung nicht aus der Verantwortung nehmen“ abgegeben und auf dem Portal veröffentlicht. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erstellte darüber hinaus eine Stellungnahme zu einer von der Europäischen Kommission vorgeschlagenen Verordnung betreffend VO (EG) Nr.1925/2006 zur Beschränkung der Verwendung von Monakolinen. Monakolin K in Rotschimmelreisprodukten (NEM) ist identisch mit dem Wirkstoff Lovastatin, der in zugelassenen Fertigarzneimitteln gegen Hypercholesterinämie enthalten ist und nach Meinung der Verbraucherschützer in Nahrungsergänzungsmitteln ganz verboten werden sollte. Die Verbraucherbefragung zum Thema Nahrungsergänzungsmittel aus dem Jahr 2016 wurde Ende 2021 wiederholt, um aktuelle Zahlen für die weitere verbraucherpolitische Arbeit zu haben. Die Veröffentlichung ist für März 2022 geplant. Die geforderten Arbeiten an den Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe wurden auf EU-Ebene endlich wieder aufgenommen. Das Portal kann dazu starke Argumente für die weitere verbraucherpolitische Arbeit liefern.

Gemeinschaftsaktion Lebensmittelverschwendung stoppen

Mit einer Laufzeit von drei Jahren startete 2021 diese Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen. Schwerpunkt der Arbeit im ersten Jahr war es, schon bestehende Informations- und Bildungsmaterialien aller Verbraucherzentralen zum Themengebiet „Lebensmittelverschwendung“ zu sammeln und systematisch zu überprüfen. Aus der umfangreichen Materialsammlung wurden Best Practice-Beispiele ausgewählt und aufbereitet. So wurde u.a. eine Präsentation für Verbraucher zum Thema Lebensmittelverschwendung erstellt.

Zum „Internationalen Jahr für Obst und Gemüse“ der Generalversammlung der Vereinten Nationen wurde 2021 die Vermeidung von Abfällen in Obst- und Gemüseabteilungen des Lebensmitteleinzelhandels (LEH) in den Fokus genommen. Der bundesweite Marktcheck der Verbraucherzentralen hat das Angebot von ausgewähltem Obst und Gemüse in 25 Supermärkten, Biohandelsmärkten und Discountern untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass selbstgesetzte Vorgaben des Handels für Obst und Gemüse die Umwelt und das Klima belasten: Brokkoli wird beispielsweise nach Einheitsgewicht vermarktet, Äpfel nur mit makelloser Schale und bei Möhren oder Kohlrabi dienen die frisch-grünen Blätter nur der Optik, lassen das Gemüse selbst aber schneller welk werden. Damit Obst und Gemüse besonders frisch und makellos aussehen kann, müssen oft zusätzliche Pflanzenschutz- und Düngemittel eingesetzt werden.

Des Weiteren wurden die Mitarbeiter des Referats Lebensmittel in verschiedenen Online-Seminaren zu Themen wie z.B. Wirkung von essbaren Coatings auf Haltbarkeit und Qualität gartenbaulicher Produkte (Leibniz Institut für Agrartechnik und Bioökonomie e.V.), Raus aus der Tonne – Neue Wege für nicht perfekte Lebensmittel (Universität Kassel-Witzenhausen) und Reduzierung von Lebensmittelverschwendung (Collaborating Centre on Consumption And Production Wuppertal) fortgebildet.

Unter dem Motto „Deutschland rettet Lebensmittel“ fanden vom 29. September bis 6. Oktober 2021 bundesweit Aktionen zum Thema Lebensmittelverschwendung statt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt konnte das Thema in Präsenz u.a. am 2. Oktober 2021 beim Herbst- und Bauernmarkt in Dessau unter dem Motto „Lebensmittel richtig transportieren, lagern und zubereiten – ein wichtiger Beitrag zur Verringerung von Lebensmittelverschwendung“ präsentieren. Verbraucher wurden exemplarisch über wichtige Grundregeln der richtigen Lagerhaltung verschiedener Lebensmittel und zu Bedeutung und Umgang mit dem Mindesthaltbarkeitsdatum informiert.

Gemeinschaftsaktion Ernährung von Senioren

Seit 2020 läuft die Gemeinschaftsaktion „Ernährung von Senioren“, in deren Rahmen Senioren vor allem über digitale Medien zu Themen rund um Lebensmittel informiert werden. Dazu war 2020 eine Landingpage

erstellt worden, von der aus auf diverse, für Senioren relevante Texte zu Lebensmitteln verlinkt wurde (viele verlinkte Texte auf „Klartext Nahrungsergänzung“). Zudem sind 2020 erste Online-Vorträge entwickelt und einige Informationsmaterialien in digitaler Form an die Zielgruppe gebracht worden. Im Jahr 2021 wurde diese Arbeit fortgeführt. Es konnten zwei weitere Vorträge zu den Themen „Nahrungsergänzung für Senioren“ sowie „Essen auf Rädern“ fertiggestellt werden. Diese Vorträge wurden zu mehreren Gelegenheiten gehalten. Als herausragendes Ereignis ist der Digitaltag am 18.06.21 zu nennen, wobei sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit dem Thema „Online-Einkauf von Lebensmitteln“ beteiligte. Des Weiteren fand vom 24.–26.11.21 in Kooperation mit der BAGSO der 13. Deutsche Senioren-Tag statt. Der Tag musste kurzfristig als online-Veranstaltung angeboten werden. Die Verbraucherzentralen beteiligten sich mit einem Online-Vortragsangebot, Sachsen-Anhalt speziell mit zwei informativen Vorträgen zu „Süßungsmittel/Zucker“ und „Zusatzstoffe“.

Im März 2021 stellte die Arbeitsgruppe ein digitales Memory-Spiel auf die Landingpage und es wurde eine auf Senioren ausgerichtete Actionbound-App entwickelt, eine multimediale Erlebnistour, die zu einer virtuellen Fahrradtour rund um das Thema „Getränke“ einlädt. Die in 2020 entwickelten Informationsmaterialien wie der Flyer „Essen auf Rädern“ sowie ein Kreuzworträtsel, Trinkpläne und Postkarten wurden in 2021 gedruckt und von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bei passenden Gelegenheiten angeboten. Ebenso sind die bereits von den Verbraucherzentralen eingesetzten Lupenkarten auf die Zielgruppe Senioren angepasst und gedruckt worden. Zudem konnte der Flyer „Essen auf Rädern“ in digitaler Form auch barrierefrei zur Verfügung gestellt werden. Die Medienarbeit bezüglich Lebensmittelwissen für Senioren bestand in 2021 für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt aus Pressemitteilungen, die über die Homepage sowie den Presseverteiler verbreitet wurden und die Online-Vorträge ankündigten sowie neu erstellte Informationsmaterialien publik machten.

Bedarfsgegenstände mit Lebensmittelkontakt (FCM) aus Kunststoff unter Verwendung von Bambusfasern

Im August 2020 veröffentlichte die EU-Kommission eine Mitteilung, in der sie die Diskussion der Experten-

gruppe für Lebensmittelbedarfsgegenstände (LMBG) über den Gebrauch und das Inverkehrbringen von FCMs aus Kunststoff, die Bambusfasern oder ähnliche pflanzliche Bestandteile enthalten, zusammenfasst. Fazit: Bambus ist, ebenso wie weitere pflanzliche Bestandteile (Reismehl, Weizenstroh) für die Verwendung in Kunststoffen nicht zugelassen. Gemäß der aktuellen Risikoeinschätzung der europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) können Kunststoffprodukte, denen Bambusfasern zugesetzt wurden, beim Kontakt mit heißen oder sauren Lebensmitteln krebserregende Stoffe an Lebensmittel abgeben. Nichtsdestotrotz waren FCMs aus Kunststoff, die unter Verwendung von Bambus hergestellt wurden, allein zwischen Mai und Oktober 2021 mehr als 250-mal Gegenstand von Warnmeldungen in Europa.

Die aktuelle Marktlage wurde von der Verbraucherzentrale stichprobenhaft in Halle (Saale) als auch online sondiert. Im Zuge der Vor-Ort-Stichprobe wurden verschiedene Handelsketten mit insgesamt 41 Einzelhandelsfilialen überprüft. Dabei konnten drei nicht verkehrsfähige Produkte ermittelt werden. Allerdings finden sich im Onlinehandel ungleich mehr der hier in Rede stehenden Artikel. Entsprechende Produkte werden insbesondere als labelbare Werbegeschenke sowie auf Online-Marktplätzen angeboten. Also genau dort, wo es einerseits für Verbraucher schwierig ist, die bereitgestellten Informationen zu überprüfen und es für die Lebensmittelüberwachung andererseits schwierig ist ihrer Kontrollfunktion in ausreichendem Maße nachzukommen. Allein hier fanden sich anhand einer einfachen Online-Recherche 15 deutsche Unternehmen, die die Artikel zum Teil europaweit vertreiben. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden in einer Pressemitteilung veröffentlicht und fließen in die Verbraucherberatung und Bildungsmaterialien ein. Für die Verbraucherberatung wurde zudem ein Hintergrundpapier zur Erweiterung des entsprechenden Beratungsstandpunkts hinsichtlich der toxikologischen Bewertung, der aktuellen Rechtsauffassung in der EU sowie den Erkenntnissen der Marktanalyse erstellt.

Pilze im Blick – Risiken für Verbraucher?

Zur Vorbereitung des Landesthemas „Pilze“ wurden allgemeine Informationen über die bedeutendsten Speisepilze, zur Beurteilung ihres Frischezustands und der rechtlichen Grundlagen recherchiert. Die Ergebnisse wurden in einem Beratungsstandpunkt, Adresslisten

und Literaturempfehlungen für die Beratungsarbeit der Verbraucherzentrale zusammengefasst. Darüber hinaus wurde in Interviews mit unterschiedlichen Akteuren wie der deutschen Gesellschaft für Mykologie, Pilzsachverständigen sowie der Fachzeitschrift „Tintling“ die Marktlage von Apps zur Pilzbestimmung eingeschätzt und deren Funktion beurteilt. Auch in aktuellen Stichproben werden immer wieder giftige Pilze von Software-Apps als essbar identifiziert. Im Gegensatz dazu unterscheiden Pilzsachverständige auch schwer identifizierbare, giftige Doppelgänger von genießbaren Speisepilzen ohne weiteres. Meist nutzen Apps zu wenige Merkmale, um Pilze sicher bestimmen zu können. Dabei sind Merkmale wie Geruch, Konsistenz und Sporenform, -farbe und -menge elementar für eine zweifelsfreie Identifikation. Die Verbraucherrelevanz wird an den Zahlen des Giftinformationszentrums Erfurt, das im Rahmen eines Interviews geführt wurde, deutlich. Demnach wurden in den letzten drei Jahren allein für Sachsen-Anhalt mehr als 698 zum Teil sehr schwere Pilzvergiftungen registriert. Darüber wurde die Öffentlichkeit mit einer bundesweit wahrgenommenen Pressemitteilung informiert.

Für das Landesthema Pilze und die bundesweite Aktion Lebensmittelverschwendung wurde ein Gespräch mit einem Experten vom Leibniz-Institut für Agrartechnik Potsdam-Bornim geführt. Dabei wurden die Vor- und Nachteile der aktuell verfügbaren Verpackungsmaterialien abgefragt und die sich daraus ergebende Haltbarkeit von Zuchtpilzen eruiert. Anhand der Recherchen konnten bildhaftes Anschauungsmaterial und Handlungsanweisungen für Verbraucher zur Frischhaltung und -beurteilung von Pilzen ausgearbeitet werden.

Verkaufsstrategien für Lebensmittel mit Kinderoptik

An Kinder gerichtete Werbung tritt in verschiedenen Formen auf. Unternehmen kombinieren meist mehrere Strategien und nutzen sowohl analoge als auch digitale Medien. Bei den vermarkteten Produkten, sogenannten „Lebensmitteln mit Kinderoptik“, handelt es sich häufig um hoch verarbeitete Produkte, die viel Zucker, Salz und Fett enthalten. Das ist kritisch zu sehen, da entsprechende Werbemaßnahmen zu einem höheren Konsum führen, was die Entwicklung von Übergewicht begünstigt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hatte sich für 2021 daher zum Ziel gesetzt, Verkaufs-

strategien für Lebensmittel mit Kinderoptik zu hinterfragen und dabei auch den Einfluss von neuen Kanälen wie Facebook, Snapchat und Instagram zu betrachten. Dies wurde umgesetzt, indem eine ausführliche Marktbegehung und Recherche zu Kanälen des Kindermarketings stattfand. Über einen mehrwöchigen Zeitraum wurde beobachtet und dokumentiert, wo Kindermarketing anzutreffen ist – sei es in Kinderzeitschriften, auf Plakaten von Bushaltestellen, durch gezielte E-Mail-Ansprache oder im Werbevideo vor einem Youtube-Spot. Der Einfluss von Influenzern, die gezielt an Kinder gerichtete Produkte in ihren Videos unterbringen, wurde kritisch untersucht und Beispiele mit besonders negativem Einfluss herausgestellt. Aus den Ergebnissen konnte ein Informationsvortrag erstellt werden, der über gesetzliche Regelungen zum Marketing für Kinderlebensmittel aufklärt und aufzeigt, wie Strategien der Unternehmen funktionieren. Der Vortrag richtet sich an Multiplikatoren und Mitarbeitende in Kinder- und Jugendeinrichtungen und konnte bereits mit guter, positiver Resonanz eingesetzt werden. Er wurde zudem in das Bildungsangebot der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt aufgenommen und im Internetauftritt beworben. Zur Thematik wurde eine Ausstellung konzipiert, die ebenfalls zum Einsatz kam und auch in den Medien angekündigt wurde.

Maßnahmen zur Verbraucherbildung und -information

Auch im Jahr 2021 waren die Verbraucherbildungsaktivitäten weiterhin stark eingeschränkt. Insgesamt mussten 45 Veranstaltungen aufgrund der Pandemiebedingungen abgesagt werden (12 Infostände, 12 Vorträge und 21 Workshops).

Trotz aller Widrigkeiten konnte die Verbraucherzentrale letztendlich 128 Veranstaltungen, davon 27 Informationsstände, 24 Präsenz-Vorträge, 34 Online-Vorträge, 39 Workshops und 4 Ausstellungen durchführen.

Vortragsveranstaltungen

Gefragt waren 2021 trotz Pandemiebedingungen auch Vorträge vor Ort. Angefragte Themen waren Kennzeichnung (5 Vorträge), Süßungsmittel/Zucker (4 Vorträge), Gesundheitswerbung (3 Vorträge) und Nahrungsergänzungsmittel (1 Vortrag). Bei 5 Vernetzungsveranstaltungen wurden interessierten Multiplikatoren die Bildungsangebote des Fachbereichs Lebensmittel vorgestellt.

Zum Thema Zucker und Süßungsmittel produzierte die Verbraucherzentrale ein Lege-Video, welches die gesetzlichen Vorgaben zur „Zuckerwerbung“ erklärt und beleuchtet, was es heißt, wenn ein Lebensmittel mit „zuckerarm“ oder „zuckerfrei“ beworben wird (https://www.youtube.com/watch?v=z16U6GS1WBY&ab_channel=VerbraucherzentraleSachsen-Anhalt). Der Film wurde auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen gezeigt und in den Vortrag zum Thema Süßungsmittel/Zucker eingebaut.

2021 konnte das Format der Online-Vorträge stark ausgebaut werden. Die Einarbeitung in die Software edudip wurde vertieft und neue Tools für das Veranstaltungsformat verwendet. So fanden insgesamt 34 digitale Vorträge statt. Auch hier waren die Themen rund um Kennzeichnung und Süßungsmittel oder auch Zusatzstoffe von Bedeutung. Es wurde zudem der Vortrag zum Thema „Kinderlebensmittel – Mehr Schein als Sein“ grundlegend aktualisiert sowie digitalisiert und mit einem neu entwickelten Vortrag zum Thema „Kindermarketing – Verkaufsstrategien für Lebensmittel mit Kinderoptik“ kombiniert. Dieses Vortragspaket konnte digital angeboten werden und fand großes Interesse bei Multiplikatoren im Bereich Kinder- und Jugendarbeit.

Auch wurde die Zeit der Pandemie dafür genutzt, die Bewerbung der Bildungsangebote auszubauen und u.a. eine Aktualisierung der Angebote auf der Website der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vorzunehmen.

Workshops/Seminare – schulische Verbraucherbildung

In 2021 konnten insgesamt 39 Workshops durchgeführt werden. Dabei stand mit 10 Veranstaltungen der Schokologie-Workshop zum fairen Handel an oberster Stelle, gefolgt vom Hygiene-Workshop mit 8 Veranstaltungen. Zum Hygiene-Workshop wurde ergänzend ein interaktiver „Hygiene-Koffer“ angeschafft, mit dem es möglich ist, die Übertragung von Bakterien auf den Handflächen zu simulieren, was zusätzlich für Aufmerksamkeit bei den Teilnehmern sorgt. Der Workshop zum Thema „Trendgetränke“ war 8-mal nachgefragt, der „Sinnesparcours“ und Klima-Workshop mit je 6 Veranstaltungen. Der Klima-Workshop war im Jahr zuvor neu erstellt und 2021 erstmalig eingesetzt worden.

Um zukünftig der Pandemie-Situation entsprechend angepasst agieren zu können, wurde damit gestartet, die Workshops digital umzusetzen, zunächst einmal für Fortbildungen von Lehrkräften. Begonnen wurde mit dem Schokologie-Workshop, gefolgt vom Work-

shop zu Trendgetränken. Zukünftig ist es Ziel, Lehrkräften die Möglichkeit anzubieten, über diese Online-Varianten die Workshops kennenzulernen, um sich einerseits fachlich weiterzubilden, aber vor allem das Workshop-Angebot der Verbraucherzentrale für die jeweiligen Schulklassen nachfolgend wahrnehmen zu können.

Informationsstände und Ausstellungen

Auf Messen und Märkten mit Infoständen präsent zu sein war 2021 besser möglich als im Vorjahr, da Großveranstaltungen gerade im Sommer wieder stattfanden. So wurden bei 27 Veranstaltungen mehr als 4.000 Interessierte erreicht. Im Rahmen der Tage der Regionen war die Verbraucherzentrale bei 11 Veranstaltungen zum Thema Lebensmittelverschwendung auf Bauernmärkten, dem Historischen Erntefest in Bernburg sowie dem Landeserntedankfest in Magdeburg. Besonders das Historische Erntefest und das Landeserntedankfest stellten nach der einjährigen Auszeit von Großveranstaltungen ein Highlight dar, bei denen an drei Tagen über 1.000 Verbraucher erreicht werden konnten. Mit einer weiteren Veranstaltung zum Thema Lebensmittelverschwendung beteiligte sich die Verbraucherzentrale an der Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ des BMEL.

Zum Thema „Vitamin D-angereicherte Lebensmittel und Nahrungsergänzungsmittel“ wurde ebenfalls eine Ausstellung entwickelt die aufzeigte, dass die zunehmende Anreicherung von Lebensmitteln des täglichen Bedarfs mit dem „Sonnenvitamin“ insbesondere in Kombination mit der Einnahme von entsprechenden Nahrungsergänzungsmitteln nicht unbedenklich ist. Die Ausstellung konnte im Rahmen einer erneut initiierten Infotour in acht Städten in Sachsen-Anhalt (Dessau, Wittenberg, Köthen, Halle (Saale), Aschersleben, Bernburg, Weißenfels und Bitterfeld) eingesetzt werden. Sie fand vor allem Interesse bei Menschen, die sich gesundheitsbewusst ernähren wollen und daher auf diese Produkte zurückgreifen ohne über Risiken beim Konsum chronisch hoher Vitamin D-Mengen informiert zu sein.

Im Sommer fand das internationale und mehrtägige „Science & Media Festival SILBERSALZ“ statt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligte sich am „Convention Youth, Science & Maker“ und stellte verschiedene Workshop-Elemente aus ihrem Bildungsangebot vor, die die Jugendlichen zum Mitmachen und Ausprobieren animierten.

Weitere Themen bei Info-Veranstaltungen waren Lebensmittelhygiene, Nachhaltigkeit, Trendgetränke,

Süßungsmittel/Zucker sowie Fairer Handel und Nahrungsergänzungsmittel.

Zudem nutzte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihre Räumlichkeiten dazu, auch 2021 Verbraucher, die in die Beratungsstellen kamen, mithilfe von Ausstellungen zu weiteren Themen wie Fairer Handel, Kinderlebensmittel und neuartige Lebensmittel zu informieren (4 Ausstellungen).

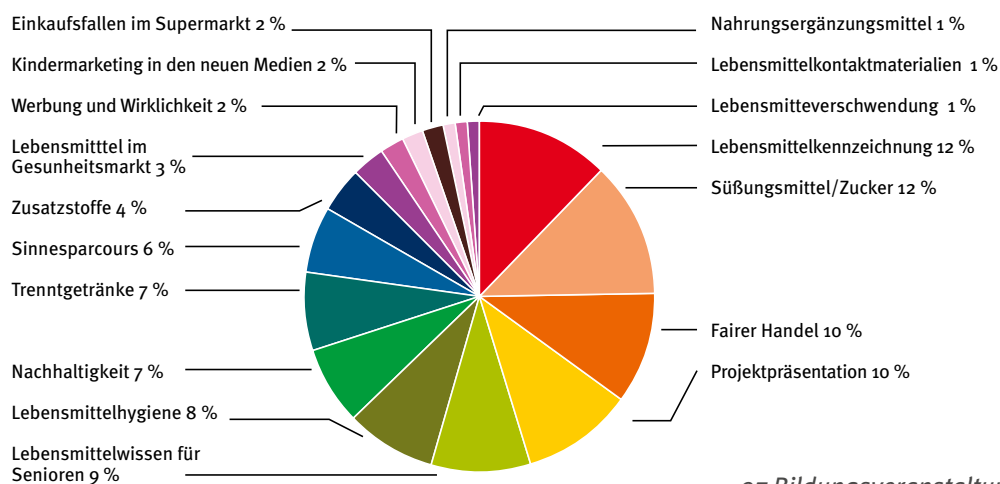
Internationale Grüne Woche (IGW) 2021

Die Internationale Grüne Woche fand Anfang 2021 erstmalig digital statt. Informationen und Vortragsangebote wurden im Internetauftritt in einer Landingpage gebündelt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligte sich mit zwei Vorträgen zum Thema Kennzeichnung von Lebensmitteln und Ernährungswissen für Senioren. Beide Vorträge wurden vom Pu-

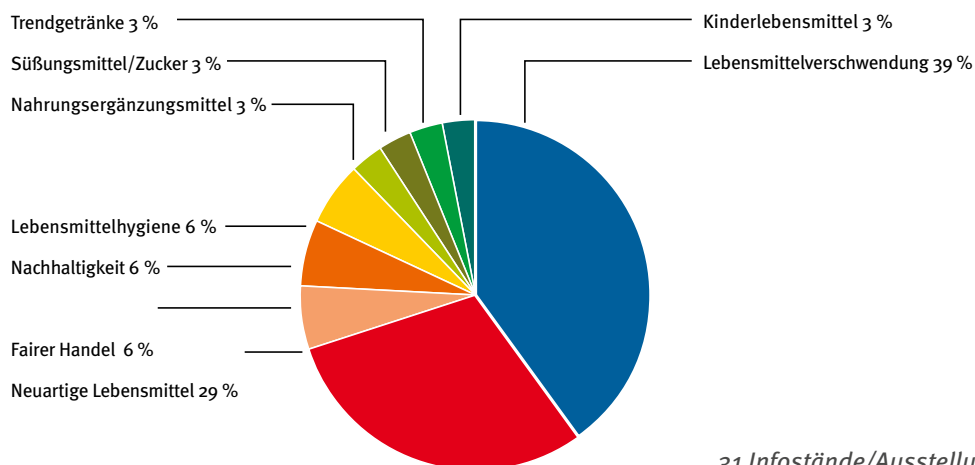
blikum sehr gut angenommen und als sehr informativ bewertet.

Individuelle Verbraucherberatung

In 5 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale (Halle, Magdeburg, Dessau, Stendal, Wittenberg) standen die Beraterinnen Verbrauchern auf telefonischem und mündlichem Wege beratend zur Seite. In den Vordergrund traten zunehmend online-Anfragen. Im Juni 2021 ging das bundesweite interaktive Lebensmittelforum an den Start, im Rahmen dessen auch die Verbraucherzentrale Verbrauchern aus Sachsen-Anhalt künftig gezielt ihre Fragen rund um Lebensmittel beantwortet. Ausgewählte Antworten werden hier in den jeweiligen Themenkategorien, natürlich unter Einhaltung des Datenschutzes, veröffentlicht und laden zum Stöbern ein.



97 Bildungsveranstaltungen (1258 Teilnehmer)



31 Infostände/Ausstellungen (4185 Teilnehmern)

DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Verbraucherbeschwerden sammeln, massenhafte Probleme erkennen, sachlich informieren und immer auf der Suche nach der besten Lösungsmöglichkeit für die Betroffenen. Diese Arbeitsweise der Verbraucherschützer in der Beratung gilt auch für die Medienarbeit. Vor allem die Möglichkeit aus tausenden individuellen Beratungsgesprächen immer konkret und faktenbasiert und damit anschaulich aus der Welt der Verbraucher berichten zu können, macht die Experten der Verbraucherzentrale zu gefragten Ansprechpartnern. Das Themenfeld der Pressemitteilungen reichte von schnellen Verbraucherwarnungen über Marktchecks bis zum populären Ratgebern. Auch in 2021 gab es rechtliche Hinweise, Service und gut aufbereitetes Expertenwissen.

Für das Gemeinschaftsportal der Verbraucherzentralen, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt ist, wurde für das Jahr 2021 eine Zahl von 38,13 Millionen Besuchen ermittelt. 151.417 Besuche entfielen auf die speziellen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten über www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de. Die Verbraucherzentrale verschickt einen eigenen Newsletter und bestückt einen eigenen YouTube-Kanal mit populären Videos zur Verbraucherinformation.

Bei Journalisten gefragt war vor allem die besondere Sachkunde der Experten bei speziellen Verbraucherthemen für Presse, Hörfunk und Fernsehen und den Nachrichtenagenturen wie DPA und EPD. Vor den zahlreichen Veröffentlichungen wurden 98 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 16-mal war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Aktuell, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie radioSAW. 15-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerteam oder im Studio die Sachkunde der Verbraucherschützer für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für Formate wie MDR um 4, MDR um 11, Voss und Team im Vorabendprogramm und die



Anne Neumann in der ARD-Sendung „Livenachneun“

ARD-Sendungen im Ersten wie PlusMinus, MONITOR oder Ratgeberformate wie WISO im ZDF. Erreicht wurde auch das Publikum der Privatsender RTL, Sat1 und Kabel1. Auch 2021 wurden zahlreiche Beiträge der Verbraucherzentrale auf den Netzangeboten der Medien, in Spezial- und Fachportalen oder bei Behörden, Verwaltungen, und anderen Organisationen übernommen und weiterverbreitet (u. a. sachsen-anhalt.de, hallanzeiger.de, hallelife.de).

Bei den Printausgaben der Zeitungen und deren Internetportalen kam es zu 389 Berichten und Erwähnungen, darunter in den beiden großen Tageszeitungen des Landes „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ und „BILD“, hinzukommen Artikel in überregionalen Tages- oder Wochenzeitungen. Informationen der Verbraucherzentrale gab es wiederum in den reichweitestarken Anzeigenblättern „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Wochenspiegel“, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kamen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen, Fachmedien wie anwalt.de oder t-online.de hinzu sowie Veröffentlichungen auf Online-Portalen.

Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweiterehebung über die Medien durch einen externen Dienstleister. Ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild der Zahl der Verbraucherkontakte über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 400 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2021 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 129 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden 266 längere Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 4 Telefonforen.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 56.600 Verbraucher ließen sich im Jahr 2021 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2021

30.482 persönliche Beratungen

- davon 6.099 telefonisch
- davon 776 schriftlich/elektronisch

17.747 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe

2.574 Teilnehmer an Bildungsangeboten

5.806 Informationskontakte bei Aktionen

Guter Service mit hoher Qualität trotz Pandemie

Auch das zweite Corona-Jahr erforderte notwendige Kontaktreduzierungen und zeitweilige Schließungen von Beratungsstellen. Erneut gab es dadurch viele Veränderungen für die Ratsuchenden und die Beraterinnen und Berater. Der Erstzugang erfolgte über das gut erreichbare landesweite Servicetelefon oder durch die direkte Buchung eines Beratungstermins im Internet. Digitale Alternativen konnten auch im Berichtsjahr die eingeschränkten Vor-Ort-Angebote und Präsenztermine größtenteils ersetzen.

Broschüren/Ratgeber/Verbraucherinformationen

Mehr als einhundert informative Titel von „Altersvorsorge“ bis zum „Was bedeuten die E-Nummern“ umfasst das Angebot von Ratgebern und Broschüren der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel entweder im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörten 2021 „Das Vorsorge-Handbuch“, „Patientenverfügung“ sowie Ratgeber rund um den Immobilienerwerb wie beispielsweise „Kauf eines gebrauchten Hauses“. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Faltblätter) ergänzen dieses Angebot.



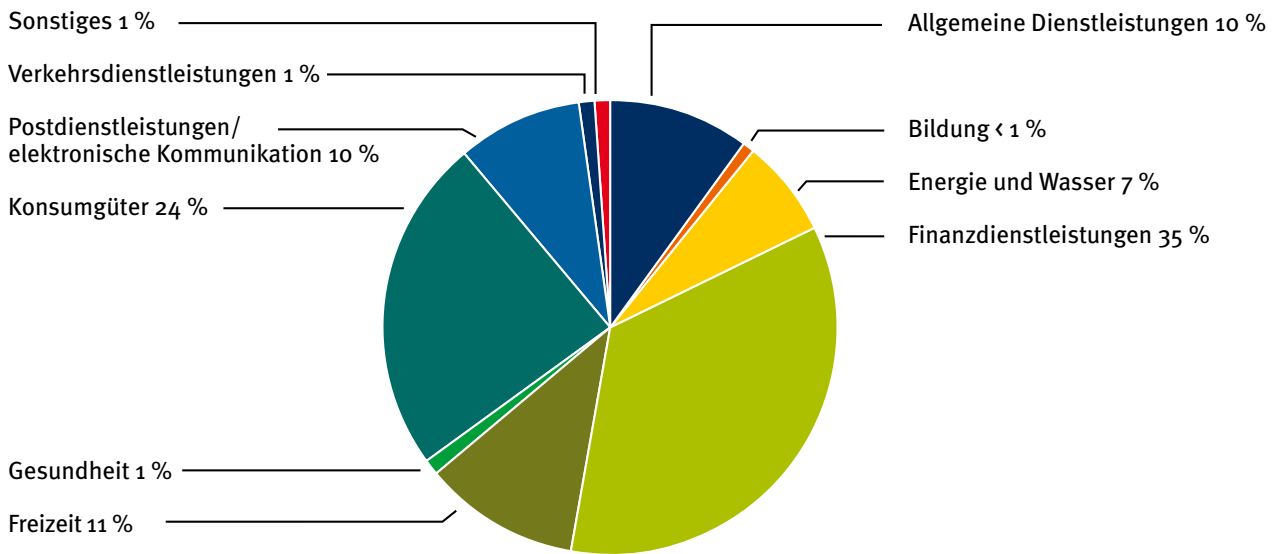
MINT Convention Halle (10.07.2021)

Kooperationen und Gremien

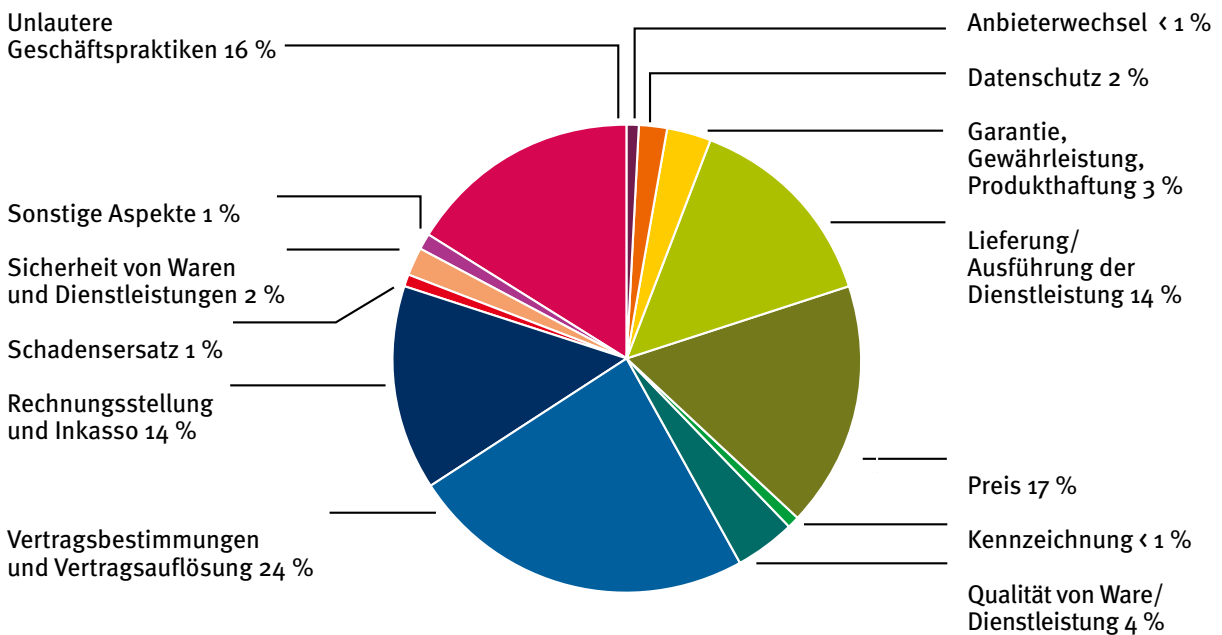
Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt.

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiteten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter zum Beispiel: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministeriums nach § 90 a SGB V, Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz, Landes-Arbeitskreis Ernährung. Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes sowie im Sachverständigenausschuss der IHK Halle-Dessau tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

Verbraucheranfragen in 2021
nach Produkten/Dienstleistungen



Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog
der Europäischen Union



FINANZEN 2021

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2020 und Sonstiges	440.405,78
Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt ³	2.005.495,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	166.611,67
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ⁴	600.347,96
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ⁵	149.263,00
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	133.737,50
Stadt Halle, Sozialamt	157.700,00
Kommunale Zuwendungen	36.200,00 ¹
Spenden	212,60
Einnahmen gesamt	3.689.397,51

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.663.405,53
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	143.745,84
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	101.761,14
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	256.298,14
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	74.189,18
Projekt Marktbeobachtung	228.952,32
Projekt Energieberatung	122.432,97
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	144.933,10
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	343.481,06
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	24.662,83
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	31.637,13
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	43.057,78
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	14.947,25
Projekt Marktbeobachtung	77.802,36
Projekt Energieberatung	21.385,13
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	44.113,3
Ausgaben gesamt	3.336.805,06

Restsumme (zur Verwendung im Folgejahr)

Einnahmen – Ausgaben

353.168,45²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 38.780 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel und Umsatzsteuer-Zahlungen

³ Fortgesetzt durch: Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

⁴ Fortgesetzt durch: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz

⁵ Fortgesetzt durch: Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz

(Stand 02/2022)

DER VEREIN

Vorstand

Marco Tullner, Vorsitzender
Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
Dr. Verena Späthe
Dr. Ralf Gladigau
Dieter Mika
Ulrike Bergmann

Mitglieder

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Sachsen-Anhalt
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.
Verband für Wohneigentum Sachsen-Anhalt e.V.
Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e.V.
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.
1 Einzelmitglied

Mitgliedschaften

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Berlin
Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Halle e.V.
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Kehl e.V. Kehl
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

Mitarbeiter

20 Vollzeitbeschäftigte
34 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
20 Energieberater

Betriebsrat

Katrin Merta
Sybille Schwarz
Ute Ziegler

Beratungsstellen

Aschersleben Herrenbreite 9

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–17,30 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Bitterfeld Markt 7

Öffnungszeiten: 3. Di im Monat 10–13 Uhr
Energieberatung: 2. Do im Monat

Dessau Johannisstraße 17

Öffnungszeiten: Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mi
Lebensmittelberatung: Di

Halberstadt Holzmarkt 7

Öffnungszeiten: Do 9–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: 2.+ 4. Di im Monat

Halle (Saale) Oleariusstraße 6 b

Postanschrift: Steinbockgasse 1
Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr
Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mo und Mi
Lebensmittelberatung: Di

Magdeburg Breiter Weg 32

Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr
Di und Do 10–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: Mo und Mi
Lebensmittelberatung: Di

Merseburg Markt 1

Öffnungszeiten: 2. Mo im Monat 14–18 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: 2. Mi im Monat 12–17 Uhr
Energieberatung: 3. Mo im Monat

Salzwedel An der Mönchskirche 7

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–18 Uhr
Do 14–18 Uhr
Energieberatung: 3. Mi im Monat

Sangerhausen Kylische Straße 54 c

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–17 Uhr
Energieberatung: 4. Mo im Monat

Stendal Jacobikirchhof 2

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Di 9,30–13 / 14–17,30 Uhr
Energieberatung: 2.+ 4. Do im Monat
Lebensmittelberatung: Di

Wittenberg Lutherstraße 56

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: Di
Lebensmittelberatung: Mo

Zeitz Altmarkt 9

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–18 Uhr
Do 14–18 Uhr
Energieberatung: 3. Di im Monat

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

Halle (Saale) | Steinbockgasse 1

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Mi 9–12 / 14–18 Uhr

Lebensmittelberatung erfolgt nach vorheriger Terminvereinbarung unter Tel. (0345) 29 27 800.

Energieberatungs-Stützpunkte

Zusätzlich wird **Energieberatung** in folgenden Stützpunkten angeboten.

Eine vorherige Terminvereinbarung unter **Tel. (0800) 809 802 400** (kostenfrei aus allen deutschen Netzen) ist erforderlich.

Arendsee

Am Markt 3 (Rathaus)

Bad Bibra

Bürgergarten 1 (Haus des Gastes)

Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22 (Rathaus)

Bernburg

Schlossgartenstraße 16 a (Kreisverwaltung)

Blankenburg

Markt 8 (Rathaus)

Burg

In der Alten Kaserne 2 (Stadtverwaltung)

Coswig

Schloßstraße 57 (Klubraum im Klosterhof)

Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)

Genthin

Marktplatz 3 (Stadtverwaltung)

Gräfenhainichen

Wittenberger Straße 67 a (Stadtbibliothek)

Haldensleben

Markt 20–22 (Rathaus)

Helbra

An der Hütte 1

Hettstedt

Markt 1–3 (Stadtverwaltung)

Hohenmölsen

Markt 1 (Stadtverwaltung)

Jessen

Markt 23 (Stadtverwaltung)

Köthen

Marktstraße 1–3 (Rathaus)

Oschersleben

Marktplatz 1 (Rathaus)

Quedlinburg

Heiligegeiststr. 8 (Kreisvolkshochschule)

Roßlau

Markt 5 (Stadtverwaltung)

Schönebeck

Geschwister-Scholl-Str. 157 (Kreisverwaltung)

Seehausen

Arendseer Str. 6 (Tourist-Info/Bibliothek)

Weißenfels

Neumarkt 6 (Stadtteilbüro)

Wernigerode

Breite Straße 84 (Frauenzentrum)

Wolfen

Rathausplatz 1 (Hauptverwaltung)

Wolmirstedt

August-Bebel-Straße 25 (Stadtverwaltung)

Zerbst

Fritz-Brandt-Straße 16 (Kreisverwaltung)

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)
Tel.: (0345) 298 03 29
Fax: (0345) 298 03 26
E-Mail: vzsa@vzsa.de
Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt, pixabay, Fotolia

Titelbild: ©fotomek - stock.adobe.com

Gestaltung: laut wie leise | Halle

Druck: diedruckerei.de

Auflage: 200

Die im Jahresbericht aus Gründen der leichten Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form steht stellvertretend für alle Geschlechter.

Stand: Dezember 2021

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt