



Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt

Jahresbericht 2025



Inhalt

Vorwort	1
Verbraucherrecht	3
Schuldner- und Insolvenzberatung	19
Energiesparberatung	20
Verbraucherschutz im Lebensmittelbereich	22
Verbraucherzentrale im Internet und in den Medien	29
Zahlen – Daten – Fakten	31
Finanzen 2025	32
Verein auf einen Blick	33

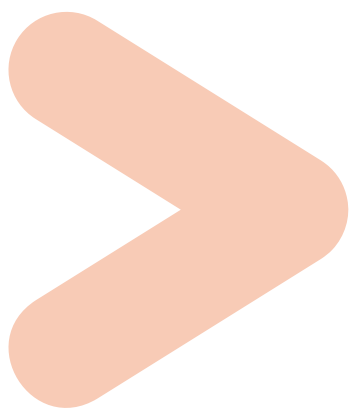
Worauf kann man sich eigentlich noch verlassen?

Das Jahr 2025 hat erneut gezeigt, wie wichtig verlässlicher und anbieterunabhängiger Verbraucherschutz in einer Zeit tiefgreifender wirtschaftlicher, technischer und gesellschaftlicher Veränderungen ist. Viele Menschen in Sachsen-Anhalt waren auch in diesem Jahr mit steigenden Lebenshaltungskosten, komplexen Vertragsgestaltungen, digitalen Risiken und einer insgesamt wachsenden Unsicherheit im Verbraucheralltag konfrontiert. In einer solchen Lage braucht es Orientierung, rechtliche Klarheit und eine starke Interessenvertretung – genau hier setzt die Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an.

Aufgabe der Verbraucherzentrale ist es, Verbraucherinnen und Verbraucher dabei zu unterstützen, informierte Entscheidungen zu treffen, ihre Rechte durchzusetzen und sich gegen

Benachteiligungen wirksam zu wehren. Der vorliegende Jahresbericht macht deutlich, wie breit dieses Aufgabenspektrum inzwischen ist: von Fragen des Verbraucherrechts, der Energieversorgung, der Finanzdienstleistungen und Pflege bis hin zu Ernährung, digitalem Verbraucherschutz, Marktbeobachtung und Verbraucherbildung. Die Themen werden vielfältiger, die Fallgestaltungen komplexer – und zugleich wächst der Bedarf an unabhängiger Beratung, verständlicher Information und konsequenter Rechtsdurchsetzung.

Verbraucherschutz ist immer konkret: Es sind Menschen mit Sorgen, Konflikten und Fragen: ungewollte Vertragsabschlüsse, Probleme bei Energie- und Telekommunikationsverträgen, unsichere digitale Angebote, betrügerische Zahlungsaufforderungen, steigende Kosten in



»Verbraucherschutz muss erreichbar sein – für Menschen in Städten ebenso wie im ländlichen Raum, für junge Erwachsene ebenso wie für ältere Menschen und Familien.«

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

der Pflege oder der Wunsch nach verlässlicher Information zu Lebensmitteln. Unser Anspruch ist es, diesen Menschen nicht nur Auskunft zu geben, sondern sie zu stärken – individuell im Einzelfall und zugleich strukturell durch Marktbeobachtung, Öffentlichkeitsarbeit sowie rechtliche Schritte gegen unlautere Geschäftspraktiken.

Besonders wichtig war uns auch 2025, unsere Angebote niedrigschwellig und über verschiedene Zugangswege bereitzustellen: persönlich in den Beratungsstellen, telefonisch, schriftlich, digital und im Rahmen zahlreicher Vorträge, Aktionen und Informationsveranstaltungen im ganzen Land. Verbraucherschutz muss erreichbar sein – für Menschen in Städten ebenso wie im ländlichen Raum, für junge Erwachsene ebenso wie für ältere Menschen und Familien. Diese Nähe zu den Verbraucherinnen und Verbrauchern ist ein wesentlicher Teil unseres Selbstverständnisses.

Der Jahresbericht zeigt zugleich, dass Verbraucherschutz weit über die Bearbeitung einzelner Beschwerden hinausgeht. Wo sich Missstände häufen, wo Märkte intransparent werden oder wirtschaftliche Risiken einseitig auf Verbraucher verlagert werden, braucht es eine starke Stimme im öffentlichen und politischen Raum. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt versteht sich deshalb nicht nur als Beratungsinstitution, sondern auch als Interessenvertretung und Frühwarnsystem für verbraucherpolitische Fehlentwicklungen.

Wir laden Sie ein, sich mit diesem Jahresbericht einen Überblick über unsere Arbeit, unsere Schwerpunkte und die wichtigsten Entwicklungen des Jahres 2025 zu verschaffen. Er zeigt, wo Verbraucher Unterstützung brauchten, wo wir helfen konnten und wo auch künftig entschlossenes Handeln im Sinne eines starken Verbraucherschutzes erforderlich bleibt.

Verbraucherrecht

Rechtsberatung und Rechtsdurchsetzung in einem zunehmend unsicheren Marktumfeld

Das Jahr 2025 war für viele Verbraucher in Sachsen-Anhalt weiterhin von wirtschaftlicher Unsicherheit und tiefgreifenden Veränderungen im Marktgeschehen geprägt. Steigende Lebenshaltungskosten, insbesondere in den Bereichen Energie, Lebensmittel und Wohnen, trafen auf eine zunehmende Komplexität von Verträgen, Geschäftsmodellen und Angebotsstrukturen. Parallel dazu nahm die Zahl unseriöser Angebote, irreführender Werbung und betrügerischer Praktiken weiter zu, insbesondere im digitalen Raum.

Vor diesem Hintergrund wuchs der Bedarf an unabhängiger rechtlicher Orientierung deutlich. Verbraucher sahen sich immer häufiger mit unklaren Vertragsbedingungen, überraschenden Kosten, untergeschobenen Verträgen oder der Frage konfrontiert, wie sie ihre Rechte gegenüber Unternehmen wirksam durchsetzen können. Erschwerend wirkte sich zudem eine steigende Zahl von Unternehmensinsolvenzen aus, die die Durchsetzung von Gewährleistungs-, Rücktritts- oder Erstattungsansprüchen erheblich beeinträchtigte.

Ein weiterer Schwerpunkt lag im Jahr 2025 auf der fortschreitenden Digitalisierung des Verbraucheralltags. Online-Verträge, Abonnements, digitale Dienstleistungen und neue Vertriebsformen boten zwar Komfort, gingen jedoch vielfach mit mangelnder Transparenz, fehlerhaften Widerrufsinformationen oder unklaren Preisangaben einher. Gleichzeitig stieg die Gefahr von Phishing, Identitätsmissbrauch und betrügerischen Zahlungsforderungen. Verbraucher benötigten hier nicht nur rechtliche Einzelfallberatung, sondern auch verlässliche Einordnung und Unterstützung im Umgang mit strukturellen Fehlentwicklungen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt reagierte auf diese Entwicklungen mit einem breiten Angebot an Information, Beratung und rechtlicher Unterstützung. Ziel war es, Verbraucher dabei zu unterstützen, ihre Rechte zu kennen, berechnete Ansprüche durchzusetzen und unberechtigte Forderungen abzuwehren. Die Beratung erfolgte persönlich in den Beratungsstellen, telefonisch, per Videoberatung sowie schriftlich per E-Mail und Brief. Gerade das persönliche Gespräch blieb für viele Ratsuchende ein zentraler Zugang, um komplexe Sachverhalte verständlich zu klären, individuelle Fragen einzuordnen und tragfähige Lösungswege zu entwickeln.

Individuelle Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung

Die beschriebenen Entwicklungen führten dazu, dass Verbraucher im Jahr 2025 zunehmend nicht nur Informationsbedarf hatten, sondern konkrete Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Rechte benötigten. In vielen Fällen reichte eine reine Rechtsauskunft nicht aus, um bestehende Konflikte mit Unternehmen zu klären oder unberechtigte Forderungen wirksam abzuwehren. Vor diesem Hintergrund gewann die individuelle Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung weiter an Bedeutung und stellte eine wichtige Ergänzung zur klassischen Beratung dar.



Auf Grundlage von § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) ist die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt befugt, Verbraucher außergerichtlich zu vertreten und vermittelnd tätig zu werden. Ziel dieser Tätigkeit ist es, Streitigkeiten möglichst einvernehmlich zu lösen und gerichtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden. Diese Form der Unterstützung erwies sich auch im Jahr 2025 insbesondere bei Zahlungsstreitigkeiten, Vertragskündigungen sowie bei der Abwehr unberechtigter Forderungen als wirksam und entlastend für die Betroffenen.

Im Jahr 2025 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in 435 Fällen zwischen Verbrauchern und Unternehmen, um eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen. Die außergerichtliche Vertretung trug dazu bei, Rechte effektiv durchzusetzen, ohne nennenswerte zusätzliche finanzielle oder zeitliche Belastungen für die Ratsuchenden zu verursachen, und stärkte zugleich die Position der Verbraucher gegenüber Unternehmen.

Während sich ein Großteil der Beratungs- und Vertretungstätigkeit auf individuelle Einzelfälle bezog, zeigte sich zugleich, dass viele Rechtsverstöße nicht isoliert auftraten. In zahlreichen Fällen waren strukturelle Problemlagen erkennbar, bei denen eine Vielzahl von Verbrauchern betroffen war oder sich rechtswidrige Geschäftspraktiken als systematisch erwiesen.

Kollektive Rechtsdurchsetzung: Abmahnungen und Klagen zum Schutz aller Verbraucher

Vor diesem Hintergrund kam der kollektiven Rechtsdurchsetzung auch im Jahr 2025 eine zentrale Bedeutung zu. Wo individuelle Lösungen nicht ausreichten oder Rechtsverstöße eine über den Einzelfall hinausgehende Wirkung entfalten, ging die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit Abmahnungen und Klagen gegen Unternehmen vor. Ziel war es, rechtswidrige Geschäftspraktiken zu unterbinden, Markttransparenz herzustellen und Verbraucher insgesamt vor Nachteilen zu schützen.

Die kollektive Rechtsdurchsetzung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt setzte im Jahr 2025 an unterschiedlichen Stellen des Marktgeschehens an. Die Verfahren verdeutlichen, dass Rechtsverstöße sowohl im stationären Alltag als auch im digitalen Umfeld auftreten und Verbraucher in ganz unterschiedlichen Lebensbereichen betreffen können.

Ein Beispiel hierfür ist eine irreführende Pfandpraxis im Bereich des Außer-Haus-Verkaufs, bei der Verbraucher bereits beim alltäglichen Kaffeeverkauf benachteiligt wurden.

Pfand, das keines ist – irreführende Mehrwegpraxis

Ende 2025 mahnte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die Schäfers Brot- und Kuchen-spezialitäten GmbH ab. Anlass war ein Marktcheck mit Testkauf: Für Kaffee zum Mitnehmen im Mehrwegbecher wurden zusätzlich 1 Euro Pfand für den Becher und 50 Cent Pfand für den passenden Mehrwegdeckel berechnet und auf dem Kassenbon ausgeschrieben. Bei Rückgabe wurde jedoch lediglich der Becher zurückgenommen, nicht der Deckel.

Diese Praxis verstößt gegen § 33 Abs. 1 Satz 2 Verpackungsgesetz. Danach dürfen Ware und Mehrwegverpackung zusammen nicht zu einem höheren Preis oder zu schlechteren Bedingungen angeboten werden als dieselbe Ware in Einwegverpackung. Das Unternehmen gab die geforderte Unterlassungserklärung ab. Bereits Mitte 2023 war die Schäfers GmbH wegen eines ähnlichen Verstoßes abgemahnt worden.

Während sich dieser Fall auf eine konkrete Verkaufssituation im stationären Handel bezog, zeigten sich vergleichbare Transparenzdefizite auch im digitalen Bereich – insbesondere bei hochpreisigen Online-Dienstleistungen.

Unzureichende vorvertragliche Informationen bei Online-Coaching-Leistungen Im Mai 2025 erhob die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Klage gegen die Digistore24 GmbH vor dem Landgericht Hildesheim. Gegenstand des Verfahrens war das Online-Angebot www.die-2-chance.com.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale wurden Verbraucher vor Vertragsschluss nicht ausreichend über den tatsächlichen Vertragspartner informiert. Der Hinweis auf den Anbieter der Dienstleistung erfolgte erst am unteren Rand der Bestellseite. Zudem fehlte eine klare Information darüber, dass die beworbene Dienstleistung nicht von der Plattform selbst, sondern von einem Dritten erbracht wird.

Beanstandet wurde außerdem die fehlende transparente Angabe des Gesamtpreises. Statt der Gesamtbelastung in Höhe von 3.588,00 Euro wurde lediglich die monatliche Rate von 299,00 Euro hervorgehoben dargestellt. Darüber hinaus enthielten die Widerrufsinformationen nach Auffassung der Verbraucherzentrale inhaltliche Fehler.

Mit Urteil vom 29. Januar 2026 untersagte das Landgericht Hildesheim diese Geschäftspraxis in erster Instanz (Az. 11 O 6/25). Gegen dieses Urteil hat das Unternehmen Berufung erhoben. Das Verfahren wird nun vor dem OLG Celle weitergeführt (Az. 13 U 22/26).

Neben digitalen Geschäftsmodellen rückten auch untergeschobene Verträge im Telekommunikationsbereich erneut in den Fokus der kollektiven Rechtsdurchsetzung.

Ungewollter Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich

Untergeschobene Verträge stellten auch 2025 ein zentrales Problem der Verbraucherrechtsberatung dar. Besonders betroffen waren Verbraucher im Zusammenhang mit der 1N Telecom GmbH. Diese versandte persönlich adressierte Schreiben, die den Eindruck eines bloßen Tarifwechsels erweckten. Tatsächlich wurde ein Anbieterwechsel von der Deutschen Telekom zur 1N Telecom ausgelöst. Vielen Betroffenen wurde dies erst durch die Kündigungsbestätigung ihres bisherigen Anbieters bewusst.

Für die vorzeitige Beendigung des Vertrags verlangte die 1N Telecom einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von 419,88 Euro. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hielt diese

Forderung für unzulässig und mahnte das Unternehmen wegen Irreführung sowie einer aus ihrer Sicht unwirksamen Schadensersatzklausel ab. Zudem bestehen erhebliche datenschutzrechtliche Bedenken hinsichtlich der Herkunft der verwendeten personenbezogenen Daten.

Da das Unternehmen keine außergerichtliche Unterlassungserklärung abgab, erhob die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bereits im Jahr 2023 Unterlassungsklage vor dem Landgericht Düsseldorf. Das Verfahren wurde dort unter dem Aktenzeichen 38 O 243/23 geführt.

Das Gericht hat die 1N Telecom im Februar 2026 dazu verpflichtet, diese Werbe- und Vertragspraktiken einzustellen. Das Urteil schafft, wenn auch nicht höchstrichterlich bindend, Rechtsklarheit darüber, dass derartige Geschäftspraktiken unzulässig sind und stärkt damit die Rechte aller Verbraucher. Es ist zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Jahresberichts noch nicht rechtskräftig.

Die Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit der 1N Telecom GmbH machten zugleich deutlich, dass Verbraucher nicht nur durch untergeschobene Verträge, sondern auch durch nachgelagerte Inkassomaßnahmen erheblich unter Druck geraten können.

Keine Inkassokosten für die Beitreibung bestrittener Forderungen

Im April 2025 erhob die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Unterlassungsklage gegen die BID Bayerischer Inkasso Dienst GmbH vor dem Landgericht Coburg (Az. 1 HK O 8/25). Gegenstand der Klage ist der Forderungseinzug für bestrittene Forderungen der 1N Telecom GmbH. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale wurden dabei unzulässige Inkassokosten geltend gemacht und Verbraucher unter Druck gesetzt.

Die Verbraucherzentrale stützt ihre Klage ausdrücklich auf die Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts vom 7. Juni 2023 (Az. 2 BvR 2139/21). Danach sind Inkassokosten für die Beitreibung bestrittener Forderungen regelmäßig nicht erstattungsfähig. Zudem

dürfen Verbraucher durch Inkassounternehmen nicht mit unzulässigen Maßnahmen bedroht werden. Eine Entscheidung des Landgerichts Coburg steht zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch aus.

Die dargestellten Verfahren verdeutlichen exemplarisch, mit welchen rechtlichen Herausforderungen Verbraucher im Jahr 2025 konfrontiert waren. Viele der aufgezeigten Problemlagen beschränkten sich dabei nicht auf einzelne Anbieter oder Branchen, sondern waren Ausdruck grundlegender Entwicklungen wie intransparenter Vertragsmodelle, digitaler Geschäftsformen und einer zunehmenden Verlagerung wirtschaftlicher Risiken auf Verbraucher.

Diese strukturellen Entwicklungen spiegelten sich auch in der täglichen Verbraucherrechtsberatung wider. Neben der Bearbeitung individueller Einzelfälle zeigte sich ein wachsender Bedarf an frühzeitiger Information, rechtlicher Einordnung und präventiver Aufklärung. Ergänzt wurde die Beratungstätigkeit durch das Bundesprojekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz sowie durch die bundesweite Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen. Die dort gewonnenen Erkenntnisse flossen unmittelbar in die Informations- und Beratungspraxis ein und ermöglichten es, Verbraucher frühzeitig über neue Maschen, rechtliche Risiken und strukturelle Fehlentwicklungen zu informieren.

Der Bericht gibt im Folgenden einen vertieften Einblick in die einzelnen Beratungsfelder und zeigt, wie die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Verbraucher auch 2025 dabei unterstützt hat, ihre Rechte in einem zunehmend komplexen und unsicheren Marktumfeld wirksam wahrzunehmen.

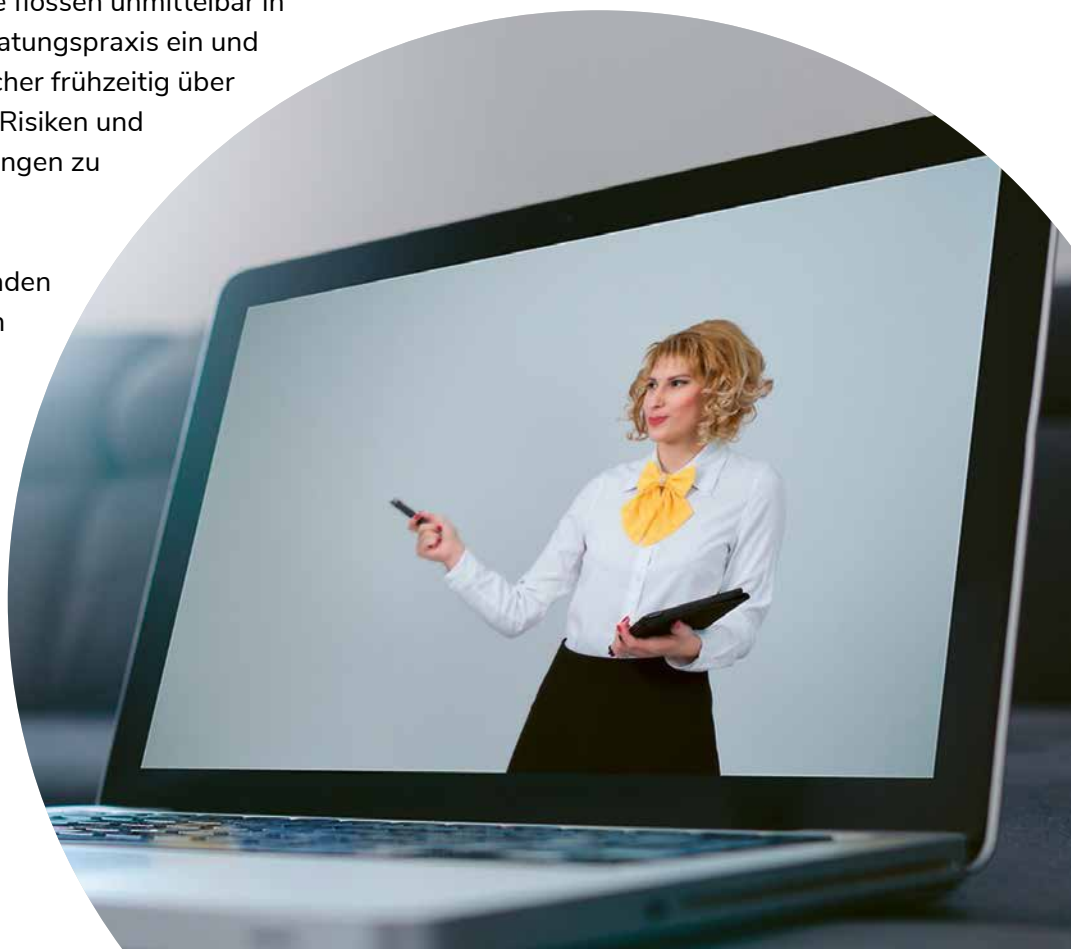
Verbraucherrechte im digitalen Alltag und bei alltäglichen Vertragskonflikten

Fernunterrichtsschutz und Online-Coaching: Rechtliche Klarheit für einen wachsenden unübersichtlichen Markt

Auch im Jahr 2025 zeigte sich in der Verbraucherrechtsberatung ein anhaltend hohes Interesse an Coaching- und Weiterbildungsangeboten. Viele Verbraucher nutzten entsprechende Angebote zur beruflichen oder persönlichen Weiterentwicklung. Der Markt für Online-Coachings

ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen und zeichnet sich durch eine niedrige Zugangsschwelle aus. Gerade diese vermeintliche Einfachheit führt jedoch dazu, dass Verträge häufig unkritisch abgeschlossen werden.

In der Beratungspraxis wurde deutlich, dass insbesondere junge und unerfahrene Verbraucher gezielt über soziale Medien angesprochen werden. Die Angebote werden dort häufig aggressiv beworben und mit dem Versprechen verknüpft, durch das Coaching schnell und ohne nennenswertes Risiko hohe Einnahmen erzielen zu können.



Diese Form der Ansprache nutzt gezielt Erwartungen und Unsicherheiten aus und erschwert eine sachliche Auseinandersetzung mit Inhalt, Kosten und rechtlicher Ausgestaltung der Verträge. Die Verbraucherzentrale sieht hierin ein strukturelles Verbraucherschutzproblem, da wirtschaftliche Risiken einseitig auf Verbraucher verlagert werden und bestehende Informations- und Transparenzpflichten vielfach nicht eingehalten werden.

Hinzu kommt, dass wesentliche Vertragsinformationen häufig fehlen oder nur schwer erkennbar sind. Verbraucher berichteten von unklaren Angaben zur Qualifikation der Anbieter, zur Identität des Vertragspartners sowie zu Laufzeit und Gesamtpreis der Verträge. Nicht selten wurde der tatsächliche finanzielle Umfang erst nach Vertragsschluss deutlich. Gerade bei langfristigen und hochpreisigen Programmen führte diese Intransparenz zu erheblichen wirtschaftlichen Belastungen.

Der Bundesgerichtshof hat diese Problematik im Jahr 2025 in zwei grundlegenden Entscheidungen aufgegriffen und den Anwendungsbereich des Fernunterrichtsschutzgesetzes weit ausgelegt.

Mit Urteil vom 12. Juni 2025 (Az. III ZR 109/24) stellte der BGH klar, dass das FernUSG nicht nur klassische Verbraucher im Sinne des § 13 BGB schützt, vielmehr auch Personen, die als angehende Unternehmer auftreten, wenn Online-Kurse oder Coaching-Programme Kenntnisse vermitteln und den Lernerfolg überwachen, ohne über die erforderliche Zulassung der Staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zu verfügen. Im Rahmen dieses Zulassungsverfahrens wird insbesondere geprüft, ob die Lerninhalte fachlich korrekt, aktuell und didaktisch so aufbereitet sind, dass das Lernziel im Fernunterricht erreichbar ist. Fehlt diese Zulassung, sind die Verträge nichtig.

Mit Urteil vom 2. Oktober 2025 (Az. III ZR 173/24) bestätigte und bekräftigte der Bundesgerichtshof diese Rechtsprechung ausdrücklich.

Den Entscheidungen lagen Online-Coaching-Angebote zur finanziellen Fitness und zum

E-Commerce zugrunde, wie sie nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt typischerweise an junge und unerfahrene Marktteilnehmer herangetragen werden. Diese fallen aufgrund der inhaltlichen Ausrichtung der Angebote häufig nicht unter den Verbraucherbegriff des § 13 BGB, sodass ihnen klassische verbraucher-schützende Vorschriften nicht zugutekommen.

Vor diesem Hintergrund kommt dem Fernunterrichtsschutzgesetz eine zentrale Schutzfunktion zu. Es schließt eine erhebliche Schutzlücke und bietet auch solchen Personen wirksamen rechtlichen Schutz, die sich in einer wirtschaftlich besonders vulnerablen Situation befinden. Forderungen nach einer Abschaffung des FernUSG wären daher aus Sicht des Verbraucherschutzes fatal. Sie würden der verbraucherfreundlichen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs die Grundlage entziehen und den Markt für intransparente und risikoreiche Coaching-Angebote weiter öffnen. Der Verbraucherschutz würde in einem besonders sensiblen Marktbereich erheblich geschwächt.

Online-Shopping: Bequem einkaufen, Risiken erkennen

Das Online-Shopping blieb auch 2025 ein fester Bestandteil des Verbraucheralltags. Die Möglichkeit, Produkte jederzeit und ortsunabhängig zu bestellen, wird von vielen Verbrauchern geschätzt. Gleichzeitig zeigte die Beratungspraxis, dass mit dieser Bequemlichkeit erhebliche Risiken verbunden sind.

Ein zentrales Problem stellten weiterhin Fake-shops dar. Diese sind für Verbraucher häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar. Die Betreiber agieren zunehmend professionell und nutzen moderne Technologien, darunter auch KI-gestützte Anwendungen. Texte wirken sprachlich korrekt, Pflichtinformationen scheinen vollständig vorhanden zu sein und selbst Impresen erweisen sich bei näherer Prüfung oft als gefälscht oder missbräuchlich übernommen.

Besonders problematisch ist zudem das täuschend echte Kopieren bestehender Webseiten.

Design, Inhalte und Produktbilder entsprechen dem Original, lediglich die Internetadresse unterscheidet sich geringfügig. In der Beratung gingen hierzu zahlreiche Beschwerden ein, vor allem aus dem Bereich Kleidung und Accessoires, aber auch aus anderen Bereichen wie dem Energiesektor. Diese Entwicklungen verdeutlichen die Bedeutung von Aufklärung und einer kritischen Prüfung digitaler Angebote.

Datenschutz als Voraussetzung für Vertrauen: Transparenz statt Datenmissbrauch

Datenschutzrechtliche Fragestellungen spielten auch 2025 eine immer größer werdende Rolle in der Verbraucherrechtsberatung. Exemplarisch hierfür steht das Klageverfahren der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gegen die 1N Telecom GmbH, das bereits im Jahr 2023 eingeleitet wurde. Gegenstand sind unter anderem Fragen der unzulässigen Verarbeitung personenbezogener Daten sowie Verstöße gegen datenschutzrechtliche Informations- und Auskunftspflichten.

Ausgangspunkt waren zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern, die nicht nachvollziehen konnten, wie das Unternehmen an ihre personenbezogenen Daten gelangt war. Trotz mehrfacher Aufforderungen blieb eine substantielle Auskunft aus. Der Fall verdeutlicht die Bedeutung der Datenschutz-Grundverordnung als zentrales Instrument zur Durchsetzung von Verbraucherrechten und zur Herstellung von Transparenz im Umgang mit personenbezogenen Daten.

Gerade vor dem Hintergrund aktueller Diskussionen über eine Reform der DSGVO zeigt sich, dass ein wirksamer Datenschutz nicht als bürokratisches Hindernis, sondern als Voraussetzung für Vertrauen und Datensicherheit verstanden werden muss. Eine Abschwächung der bestehenden Regelungen würde Verbraucher erheblich benachteiligen.

Private Parkplatzkontrollen: Vertragsstrafen statt Bußgelder

Im Jahr 2025 verzeichnete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen deutlichen Anstieg von Beschwerden zu privaten Parkplatzkontrollen auf Supermarktparkplätzen. Ursache war der zunehmende Einsatz von Videoüberwachung und privaten Dienstleistern zur Kontrolle von Parkflächen.

Zwar sind solche Maßnahmen grundsätzlich zulässig, in der Praxis führten sie jedoch häufig zu Verunsicherung. Hinweise zu Parkbedingungen waren oft unklar oder schlecht sichtbar. Viele Verbraucher erkannten nicht, dass sie sich auf einem überwachten Privatparkplatz befanden oder besonderen Nutzungsregeln unterlagen. Zahlungsaufforderungen wirkten wie amtliche Bußgelder, stellten rechtlich jedoch private Vertragsstrafen dar.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt griff dieses Thema präventiv durch gezielte Pressearbeit auf, um auf Missstände hinzuweisen und Verbraucher für ihre Rechte zu sensibilisieren.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt griff dieses Thema präventiv durch gezielte Pressearbeit auf, um auf Missstände hinzuweisen und Verbraucher für ihre Rechte zu sensibilisieren.

Energie-Rechtsberatung: Energiewende, Stabilisierung des Marktes und fortbestehende strukturelle Probleme

Der Strom- und Gasmarkt zeigte im Jahr 2025 trotz weiterhin hoher Preise eine spürbare Stabilisierung. In der Energierechtsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt entfielen weiterhin rund 80 Prozent der Beschwerden auf den Strom- und Gasmarkt. Gleichzeitig war ein tendenzieller Anstieg der Beschwerdevorgänge im Bereich der erneuerbaren Energien zu verzeichnen. Ausschlaggebend hierfür war insbesondere der starke Zubau von Photovoltaikanlagen und Wärmepumpen im privaten Bereich. Mit der zunehmenden Bedeutung der Energiewende im Verbraucheralltag nahmen auch die rechtlichen Konflikte zu.

Der im Vergleich zum Vorjahr insgesamt rückläufige Beschwerdeumfang ist vor allem auf stabilere Marktverhältnisse nach der Energiekrise zurückzuführen. Für viele Haushaltskunden wurden Vertrags- und Lieferantenwechsel wieder attraktiver. Insbesondere Neukunden profitierten erneut von günstigen Konditionen und Bonusangeboten. Zugleich zeigte die Beratungspraxis, dass auch ein Tarifwechsel beim bisherigen

Anbieter Einsparpotenziale bieten kann. Gleichzeitig wurde deutlich, dass mit der steigenden Wechselbereitschaft neue wie fortbestehende strukturelle Risiken verbunden sind.

Untergeschobene Energielieferverträge: Aggressive Akquise und fehlende Rechtssicherheit

Untergeschobene Lieferverträge stellten 2025 weiterhin ein zentrales Beschwerdethema dar. Verbraucher berichteten von ungewollten Anbieterwechseln infolge aggressiver Haustür- oder Telefonwerbung. Die Maschen unseriöser Anbieter wurden zunehmend raffinierter und erhöhten das Risiko unbemerkter Vertragsabschlüsse. Betroffene schilderten, dass sie erst durch eine Vertragsbestätigung oder die Kündigung ihres bisherigen Anbieters von dem Wechsel erfuhren.

Ein Verbraucher berichtete:

»Ein Vertreter klingelt bei mir an der Haustür und stellte sich als Mitarbeiter des örtlichen Grundversorgers vor. Ich unterschrieb am Ende des Besuchs Unterlagen. Erst Tage später erhielt ich die Vertragsunterlagen und stellte fest, dass ich auf einen Lieferanten hereingefallen bin, den ich gar nicht kannte. Mein alter Vertrag wurde bereits gekündigt.«

Diese Fälle sind nicht nur belastend, sondern können auch erhebliche finanzielle Nachteile mit sich bringen, etwa durch höhere Preise oder lange Vertragslaufzeiten. Dabei ist die Rechtsslage eindeutig. Energielieferverträge bedürfen der Textform. Ein mündliches Einverständnis am Telefon oder an der Haustür reicht für einen wirksamen Vertragsabschluss nicht aus. Darüber hinaus bedarf auch die Kündigung des Altvertrages oder eine entsprechende Kündigungsvollmacht der Textform. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Verbraucher nach ersten Widersprüchen häufig nicht weiter ernsthaft berücksichtigt oder auf formelhafte Antworten verwiesen wurden.

Entscheidend ist daher schnelles Handeln. Geht Post eines ungewollten Anbieters ein, sollte der neue Vertrag umgehend schriftlich widerrufen

werden. Da Anbieterwechsel inzwischen sehr schnell vollzogen werden, ist eine Rückabwicklung häufig schwierig. Selbst bei rechtzeitigem Widerruf und formunwirksamer Kündigungsvollmacht sehen die von der Bundesnetzagentur vorgegebenen Geschäftsprozesse für den Anbieterwechsel Abweichungen von den Verbraucherschützenden zivilrechtlichen Regelungen vor. Eine Rückkehr in den vom Neulieferanten bereits gekündigten Altvertrag wird dadurch in der Praxis erheblich erschwert. Diese Situation ist häufig mit finanziellen Nachteilen verbunden, insbesondere wenn der Altvertrag zu günstigeren Konditionen bestand.

Verzögerte Leistungen und schwierige Rechtsdurchsetzung

Mit dem weiteren Ausbau erneuerbarer Energien nahmen auch die Beschwerden in diesem Bereich zu. Verbraucher berichteten von nicht eingehaltenen Terminen, unvollständigen Leistungen und ausbleibenden Reaktionen der Anbieter. Häufig wurden Anlagen zwar teilweise installiert, jedoch nicht vollständig in Betrieb genommen oder ordnungsgemäß angemeldet. Trotz hoher Vorauszahlungen blieben Leistungen aus.

Ein Verbraucher berichtete:

»Die PV-Anlage wurde installiert, dann erschien eine Fehlermeldung zur Batterie. Die Firma sagte im Februar 2025 die Lieferung eines Ersatzteils zu. Bis heute ist nichts passiert. Telefonisch ist niemand erreichbar.«

In einem weiteren Fall hieß es:

»Die Anbieterin wurde mehrfach aufgefordert, die PV-Anlage anzuschließen, anzumelden und in Betrieb zu nehmen. Trotz Fristsetzung reagiert sie nicht. Der Vertrag wurde bereits zu 90 Prozent bezahlt.«

Die Durchsetzung vertraglicher Ansprüche erwies sich für Betroffene als besonders mühsam und nervenaufreibend. Unternehmen reagierten häufig nicht auf Fristsetzungen oder Nachfragen, teilweise ging es dabei um erhebliche Schadenssummen.

Auch im Zusammenhang mit der Auszahlung der Einspeisevergütung kam es 2025 zu einer auffälligen Zunahme von Beschwerden. Verbraucher berichteten, dass Abrechnungen über längere Zeiträume ausblieben oder unverständlich waren. In Sachsen-Anhalt ist die Mitteldeutsche Netzgesellschaft (MITNETZ) als flächendeckender Netzbetreiber für Strom tätig. Nach Intervention der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wurde ein strukturierter Anbieterdialog mit der MITNETZ aufgenommen. In diesem Rahmen konnten die Ursachen für die Verzögerungen, unter anderem im Zusammenhang mit IT-Systemumstellungen, geklärt werden. Durch die direkte Weiterleitung konkreter Beschwerdefälle an den Netzbetreiber konnten für zahlreiche Verbraucher zeitnah Abrechnungen erstellt und Auszahlungen veranlasst werden. Der Anbieterdialog erwies sich hier als wirksames Instrument, um pragmatische und schnelle Lösungen im Interesse der Verbraucher zu erzielen.

Abrechnungen, Preisbildung und Öffentlichkeitsarbeit: Strukturelle Defizite sichtbar machen

Neben untergeschobenen Verträgen stellten auch fehlerhafte oder verspätete Abrechnungen ein zentrales Beschwerdethema dar. Verbraucher bemängelten unverständliche Rechnungen, falsch berechnete Abschläge, geschätzte Verbräuche sowie verspätet erstellte Jahresabrechnungen. Auch Fragen zur Preisbildung der Anbieter führten regelmäßig zu Beratungsanfragen und trugen zur Verunsicherung vieler Haushalte bei.

Ein Verbraucher schilderte exemplarisch:
»Ich habe 2022 wegen einer einseitigen Vertragsänderung außerordentlich gekündigt und den Abrechnungen widersprochen. Eine Korrektur wurde nie erstellt. Im Oktober 2025 erhielt ich plötzlich ein Forderungsschreiben über mehr als 900 Euro mit der Androhung eines gerichtlichen Verfahrens.«

Vor diesem Hintergrund kam der Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

auch 2025 eine besondere Bedeutung zu. Durch regelmäßige Stellungnahmen gegenüber Medien zu Strom- und Gaspreisen, Anbieterwechseln sowie Abrechnungs- und Vergütungsproblemen wurden typische Konfliktlagen sichtbar gemacht. Ziel war es, Verbraucher frühzeitig zu sensibilisieren, strukturelle Missstände im Energiemarkt aufzuzeigen und den politischen Handlungsbedarf deutlich zu machen. Die Erfahrungen aus der Beratungspraxis flossen dabei unmittelbar in die Öffentlichkeitsarbeit ein und trugen dazu bei, Verbraucherrechte nachhaltig zu stärken.

Breites Angebot von Finanzdienstleistungsberatungen

Die Finanzdienstleistungsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war im Jahr 2025 von einer weiterhin hohen Nachfrage sowie von tiefgreifenden Veränderungen im Finanz- und Zahlungsverkehr geprägt. Die fortschreitende Digitalisierung, neue Vertriebs- und Bezahlmodelle sowie eine zunehmende Zahl betrügerischer Angebote führten dazu, dass Verbraucher verstärkt unabhängige Beratung und verlässliche Orientierung suchten. Gleichzeitig wuchs der Bedarf an Verbraucheraufklärung und präventiver Information, insbesondere im Hinblick auf digitale Finanzdienstleistungen.

Die Beratungsangebote wurden im Berichtsjahr weiter ausgebaut und an die veränderten Bedürfnisse der Ratsuchenden angepasst. Besonders häufig nachgefragt wurden Beratungen zu Geldanlage- und Altersvorsorge, Versicherungen, Zahlungsverkehr sowie zu Finanzierungen. Dabei zeigte sich, dass viele Ratsuchende nicht nur konkrete Einzelfragen klären wollten, sondern auch grundlegende Unterstützung bei der Einordnung von Risiken, Vertragsbedingungen und langfristigen finanziellen Auswirkungen benötigten.

Finanzdienstleistungsberatung auf unterschiedlichen Kommunikationswegen

Finanzdienstleistungsberatungen wurden persönlich in den Beratungsstellen in Magdeburg, Halle und Dessau angeboten. Um auch Verbraucherinnen und Verbraucher in anderen Regionen

Sachsen-Anhalts zu erreichen, fanden regelmäßig Vor-Ort-Beratungstermine in weiteren Beratungsstellen statt. Ergänzend kam das Beratungsmobil zum Einsatz, das über eine Videoschaltung den direkten Kontakt zu Finanzexperten ermöglichte. Diese Form der Beratung erwies sich insbesondere bei komplexen Sachverhalten als geeignet, da Unterlagen gemeinsam gesichtet, Rückfragen unmittelbar geklärt und individuelle Lösungsansätze entwickelt werden konnten.

Darüber hinaus bestand die Möglichkeit, telefonische Rückruftermine zu buchen sowie schriftliche, Video- oder Onlineberatungen in Anspruch zu nehmen. Die Vielfalt der Kommunikationswege trug dazu bei, unterschiedliche Zielgruppen zu erreichen und auch Verbraucher mit eingeschränkter Mobilität oder zeitlichen Einschränkungen einzubinden.

Zunehmende Komplexität der Beratungsanliegen

In der Beratungspraxis zeigte sich zunehmend, dass qualifizierte Einschätzungen nur auf Grundlage umfassender Unterlagen möglich sind. Insbesondere bei Beschwerden im Zusammenhang mit Straftaten wie Anlagebetrug oder Phishing ist eine Prüfung häufig nur anhand von Vertragsunterlagen, E-Mail-Verkehr, Screenshots oder Umsatzübersichten möglich. Vielfach ähneln sich die Namen betrügerischer Anbieter, und die entsprechenden Internetseiten oder Handelsplattformen sind nach kurzer Zeit nicht mehr auffindbar. Dies erschwerten die Nachvollziehbarkeit und rechtliche Bewertung der Sachverhalte erheblich. Zudem zeigte sich, dass viele Verbraucher erst dann Beratung suchten, wenn bereits finanzielle Schäden eingetreten waren. Die Beratung umfasste daher häufig nicht nur rechtliche Fragen, sondern auch die Aufarbeitung komplexer Abläufe und die Einschätzung realistischer Handlungsmöglichkeiten.

Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung: Hohe Nachfrage und zunehmende Betrugsrisiken

Die Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung stellte im Jahr 2025 wieder das nachfragestärkste Themenfeld im Finanzdienstleistungsbereich

dar. Eine Vielzahl von Einzelberatungen erfolgte im Zusammenhang mit der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zur Zinsnachberechnung bei Prämiensparverträgen. Aufgrund der Beteiligung an Musterfeststellungsklagen konnten viele betroffene Prämiensparer ihre Ansprüche auch 2025 noch geltend machen. In den Beratungen wurden Zinsberechnungen geprüft, individuelle Verjährungsfragen erörtert sowie Ablehnungsschreiben der Sparkassen analysiert.

Parallel dazu nahm die Zahl der Beschwerden zu betrügerischen Geldanlageangeboten deutlich zu. Verbraucher wurden insbesondere über vermeintlich lukrative Festgeldangebote oder Investitionen in Kryptowährungen angesprochen, häufig über Werbeanzeigen in sozialen Medien. In vielen Fällen sollten zunächst kleinere Beträge investiert werden, um digitale Währungen »probeweise« auszuprobieren. Über Online-Konten wurden hohe Gewinne angezeigt, teilweise kam es sogar zu Rücküberweisungen kleiner Beträge. Sobald jedoch größere Summen ausgezahlt werden sollten, wurden Konten gesperrt oder gelöscht. Das investierte Geld war verloren, häufig verbunden mit dem Risiko des Identitätsmissbrauchs. Die Verbraucherzentrale informierte hierzu gezielt über Pressearbeit, Infostände und Vorträge und sensibilisierte für typische Betrugsmechanismen.

Versicherungsberatung: Individuelle Absicherung und Beschwerdebearbeitung

Die Versicherungsberatung blieb ein weiterer Schwerpunkt der Finanzdienstleistungsberatung. Ratsuchende erhielten Unterstützung bei der Einschätzung, welche Versicherungen in ihrer individuellen Lebenssituation sinnvoll, notwendig oder entbehrlich sind. Mithilfe anbieterunabhängiger Beratungssoftware konnten Tarife analysiert, Leistungen verglichen und fundierte Entscheidungen vorbereitet werden. Auch Beschwerden zu kapitalbildenden Lebens- und Rentenversicherungen nahmen breiten Raum ein. Verträge wurden auf rechtliche Mängel geprüft und gemeinsam mit den Verbrauchern Handlungsempfehlungen entwickelt.



Beraterin Kristin Stannek bei MDR um Vier zum Thema »Buy now pay later«

Positiv wirkte sich die seit Januar 2025 geltende gesetzliche Karenzzeit beim Abschluss von Restschuldversicherungen aus. Seit Einführung der einwöchigen Wartefrist gingen Beschwerden zu Neuabschlüssen deutlich zurück, was auf eine verbesserte Entscheidungsgrundlage für Verbraucher hindeutet.

Buy now pay later: Neue Risiken bei digitalen Bezahlmodellen

Die Bezahlmethode »Buy now pay later« (»Jetzt kaufen, später bezahlen«) trat im Jahr 2025 regelmäßig in den Finanzierungsberatungen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auf. Diese Modelle ermöglichen es, Käufe zu tätigen, ohne den Betrag sofort begleichen zu müssen. Neu ist dabei insbesondere, dass vergleichsweise geringe Beträge in Raten aufgeteilt werden können und kein klassischer Kreditantrag erforderlich ist. Mit wenigen Klicks ist der Kauf abgeschlossen, die Raten werden automatisiert eingezogen.

Viele Verbraucher nehmen diese Zahlungsverpflichtungen nicht als Kredite oder Schulden wahr. Das Risiko, den Überblick über mehrere parallel laufende Zahlungsverpflichtungen zu verlieren oder Zahlungsfristen zu versäumen, ist entsprechend hoch und kann schnell zu einer Überschuldung führen. In der Beratungspraxis zeigte sich, dass insbesondere jüngere Verbraucher die finanziellen Folgen dieser Bezahlmodelle häufig unterschätzen. Die Verbraucherzentrale klärte daher gezielt über Funktionsweise, Risiken und Besonderheiten dieser Bezahlmodelle auf.

Betrügerische Abbuchungen: Steigender Beratungsbedarf im Zahlungsverkehr

Ein weiterer zentraler Beratungsschwerpunkt im Bereich des Zahlungsverkehrs war die deutliche Zunahme betrügerischer Abbuchungen auf Girokonten und Kreditkarten. Verbraucher wandten sich häufig erst dann an die Verbraucherzentrale, wenn Kreditinstitute oder Kreditkartenunternehmen die Erstattung nicht autorisierter Belastungen ablehnten. Die betroffenen Fälle waren regelmäßig komplex, zeitaufwendig und mit erheblichen finanziellen Schäden verbunden.

Die Finanzberater prüften den Schriftverkehr, Umsatzübersichten und Screenshots, um die Vorgänge gemeinsam mit den Betroffenen chronologisch aufzuarbeiten. In einzelnen Fällen ließen sich Angriffspunkte identifizieren, etwa bei gefälschten Internetseiten von Buchungsportalen, digitalen Vignettenverkäufern oder Ticketbörsen. Häufig blieb jedoch unklar, auf welchem Weg die Täter Zugriff auf sensible Daten erlangt hatten. Die Verbraucherzentrale unterstützte die Geschädigten bei der Reklamation, erstellte individuelle Anschreiben und übernahm bei Bedarf auch die außergerichtliche Rechtsvertretung.

Zahlungsverkehr: Neue gesetzliche Vorgaben und Informationsbedarf

Seit Oktober 2025 gilt der verpflichtende Empfängerabgleich bei SEPA-Überweisungen. Ziel ist es, Fehlüberweisungen und bestimmte Betrugsmaschen zu verhindern. Die Verbraucherzentrale informierte über die Neuerungen und wies insbesondere auf Besonderheiten bei papierhaften Überweisungen hin. Auch die Einführung verpflichtender Echtzeitüberweisungen führte zu Beratungsbedarf im Zusammenhang mit geänderten Geschäftsbedingungen der Kreditinstitute.

Verbraucherbildung und Vortragsangebote: Digitale Finanzthemen im Fokus

Im Rahmen der Verbraucherbildung und -aufklärung wurden digitale Finanzthemen im Jahr 2025 gezielt vertieft. Der neu entwickelte Vortrag »Online-Banking – So gelingt der sichere Start!« richtet sich an Kunden von Banken und Sparkassen,

die ihr Girokonto künftig online führen oder ein Online-Konto eröffnen möchten. Vermittelt werden grundlegende Kenntnisse zu Ident-Verfahren, gängigen Online-Banking-Anwendungen sowie zu sicherheitsrelevanten Aspekten und bekannten Betrugsmaschen.

Ergänzend steht mit dem Vortrag »Betrügerische Abbuchungen – Was nun!?« ein Angebot für Verbraucher zur Verfügung, die bereits digitale Finanzdienste nutzen. Der Vortrag informiert über typische Betrugsformen, erläutert die aktuelle Rechtslage und vermittelt praxisnahe Hinweise zu Sofortmaßnahmen und Handlungsmöglichkeiten bei unberechtigten Abbuchungen.

Beide Vorträge erweitern das bestehende Vortragsangebot der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt dauerhaft und tragen zur landesweiten Multiplikation zentraler Verbraucherinformationen bei. Die Verbraucherzentrale bewirbt die Angebote regelmäßig durch Pressemeldungen und stellt aktuelle Termine fortlaufend auf der eigenen Internetseite bereit. Durch die Aufnahme der Vorträge in das Herbst-/Winterprogramm 2025/2026 des Landesverbandes der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e. V. werden die Inhalte über etablierte Bildungsstrukturen verbreitet. Die Veranstaltungen finden sowohl online als auch in Präsenz an ausgewählten Standorten in Sachsen-Anhalt statt und erreichen damit eine breite und heterogene Zielgruppe.

Finanzdienstleistungsberatung zwischen individueller Unterstützung und strukturellem Verbraucherschutz

Die Finanzdienstleistungsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt machte im Jahr 2025 deutlich, wie stark sich finanzielle Entscheidungen, Risiken und Betrugsgefahren in den digitalen Raum verlagert haben. Die Vielzahl und Komplexität der Beratungsanliegen zeigte, dass Verbraucher zunehmend mit intransparenten Geschäftsmodellen, neuen Bezahlformen und professionell organisierten Betrugsstrukturen konfrontiert sind. Neben der individuellen Unterstützung bei konkreten Schadensfällen

wurde damit auch der wachsende Bedarf an frühzeitiger Information, präventiver Aufklärung und klaren rechtlichen Rahmenbedingungen sichtbar. Die Erfahrungen aus der Beratung unterstreichen die verbraucherpolitische Bedeutung einer unabhängigen Finanzdienstleistungsberatung, die nicht nur auf Einzelfälle reagiert, sondern strukturelle Risiken identifiziert, Marktentwicklungen kritisch begleitet und Fehlentwicklungen frühzeitig sichtbar macht. Zugleich wird deutlich, dass Verbraucher angesichts digitaler Finanzangebote und neuer Zahlungsmodelle auf verständliche Informationen, transparente Vertragsbedingungen und wirksame Schutzmechanismen angewiesen sind. Die Finanzdienstleistungsberatung der Verbraucherzentrale leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der finanziellen Selbstbestimmung und Prävention vor Überschuldung und Betrug.

Pflegerechtsberatung: Undurchsichtige Verträge und steigende finanzielle Belastungen

Die Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bietet eine unabhängige, niederschwellige und fachkundige Unterstützung in pflegerechtlichen Fragestellungen. Das Angebot richtet sich an pflegebedürftige Menschen, deren Angehörige sowie weitere am Pflegeprozess beteiligte Personen und ist anbieter- und kostenträgerunabhängig.

Sachsen-Anhalt ist vom demografischen Wandel in besonderem Maße betroffen. Neben einer stagnierenden beziehungsweise rückläufigen Bevölkerungsentwicklung ist eine deutliche Alterung der Bevölkerung zu verzeichnen. Nach Angaben des Statistischen Landesamtes ist das Durchschnittsalter in den vergangenen 25 Jahren um nahezu neun Jahre gestiegen. Diese Entwicklung wirkt sich unmittelbar auf die Zahl pflegebedürftiger Menschen aus. Im Dezember 2023 erhielten in Sachsen-Anhalt 204.236 Personen Leistungen aus der gesetzlichen Pflegeversicherung. Dies entspricht einem Anstieg von 22,78 Prozent gegenüber 2021. Mit einer Pflegequote von

9,6 Prozent weist Sachsen-Anhalt eine der höchsten Quoten bundesweit auf. Mehr als 74 Prozent der Pflegebedürftigen werden im Land zu Hause versorgt, überwiegend durch Angehörige.

Vor diesem Hintergrund stieg der Beratungsbedarf im ambulanten Bereich auch im Jahr 2025 weiter an. Zusätzliche Verunsicherung entstand durch gesetzliche Änderungen, insbesondere durch die zum 1. Juli 2025 in Kraft getretene Reform der Verhinderungs- und Kurzzeitpflege. Das bislang getrennte Budget wurde zu einem gemeinsamen Jahresbudget von bis zu 3.539 Euro zusammengeführt, die Vorpflegezeit entfiel und der Zeitraum der Verhinderungspflege wurde auf bis zu acht Wochen ausgeweitet. Obwohl diese Reform eine Entlastung schaffen soll, zeigte sich in der Beratungspraxis, dass die Regelungen für viele Betroffene schwer verständlich sind und der Informationsbedarf weiter steigt.

Unabhängig von gesetzlichen Änderungen bestand auch 2025 eine hohe Nachfrage zu dauerhaft relevanten Themen. Dazu zählen insbesondere alternative Wohnformen im Alter. Ambulant betreute Wohnformen sind häufig mit dem Abschluss mehrerer, teils bis zu sechs, unterschiedlicher Verträge verbunden. Die daraus resultierenden Kostenstrukturen sind für Pflegebedürftige oft nicht transparent, Abrechnungen schwer nachvollziehbar. Entsprechend hoch war der Bedarf an unabhängiger rechtlicher Beratung und Vertragsprüfung.

Ist eine häusliche Versorgung nicht mehr möglich, rückt häufig ein stationärer Heimaufenthalt in den Fokus. Wie bereits in den Vorjahren bestand hier ein erheblicher Beratungsbedarf zu Entgelterhöhungen. Laut vdek lag die durchschnittliche monatliche Belastung in der stationären Pflege in Sachsen-Anhalt Anfang 2026 (ohne Berücksichtigung der leistungsabhängigen Zuschüsse) bei 2.996 Euro und damit rund 11,8 Prozent über dem Vorjahreswert. Werden Entgelte erhöht, sind Pflegeeinrichtungen verpflichtet, das gesetzlich geregelte Verfahren nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

einzuhalten. In vielen Fällen erwiesen sich die Begründungen als unzureichend.

Infolge steigender Eigenanteile nahm auch der Beratungsbedarf zur »Hilfe zur Pflege« deutlich zu. Viele Pflegebedürftige können die Kosten eines Heimaufenthalts nicht mehr aus eigenen Mitteln tragen. Fragen zur Anrechnung von Einkommen und Vermögen, zu Immobilien sowie zu Unterhaltspflichten von Ehepartnern oder Kindern waren häufig mit erheblichen Existenzängsten verbunden.

Darüber hinaus stieg der Beratungsbedarf im Zusammenhang mit der Feststellung von Pflegegraden. Begutachtungen durch den Medizinischen Dienst wurden vielfach kritisch hinterfragt. Insgesamt wurden über die Hotline Pflegerechtsberatung im Berichtsjahr 2.314 Anrufe verzeichnet. Neben der individuellen Beratung kam es regelmäßig zu aufwendigen außergerichtlichen Vertretungen mit überwiegend zufriedenstellenden Ergebnissen. Ergänzend baute die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihr Netzwerk weiter aus und brachte sich aktiv in fachpolitische Prozesse ein, unter anderem durch Stellungnahmen zur Novellierung des Wohn- und Teilhabegesetzes Sachsen-Anhalt sowie durch ein erweitertes Vortragsangebot, insbesondere zu Vorsorgefragen und zur elektronischen Patientenakte.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Mit dem Jahr 2025 endete für das Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) eine dreijährige Förderperiode. Das Projekt wurde durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert; das Land Sachsen-Anhalt beteiligte sich anteilig an der Finanzierung.

Eine Verlängerung des Projektes um weitere drei Jahre wurde angestrebt und bewilligt. Das Projekt WVS zeichnet sich durch die bundesweite, kooperative Zusammenarbeit aller 16 Verbraucherzentralen aus. Die Projektmitarbeitenden

entwickeln und erstellen Informationsangebote in unterschiedlichen Formaten zu wirtschafts- und verbraucherrechtlichen Themen. Im abgelaufenen Förderzeitraum gliederten sich diese Inhalte in die drei Hauptbereiche Allgemeines Verbraucherrecht, Digitales und Finanzen.

Im Jahr 2025 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt im Rahmen des Projektes insgesamt 94 Veranstaltungen durch und erreichte mit ihren Informationsangeboten 2.642 Verbraucher.

Allgemeines Verbraucherrecht sowie Pflege- und Vorsorgethemen

Im Berichtsjahr stand – nicht nur im Zusammenhang mit der Einführung des neuen Corporate Designs der Verbraucherzentralen – auch im Projekt WVS die möglichst barrierefreie Bereitstellung von Informationen im Fokus. Hierzu wurden digitale Angebote wie Legal-Tech-Anwendungen und Infografiken überarbeitet sowie zahlreiche Informationstexte in Leichte Sprache übersetzt. Ziel ist es, insbesondere sensible Zielgruppen zu erreichen, die aufgrund kognitiver, körperlicher oder sprachlicher Einschränkungen einen erhöhten Informationsbedarf haben, jedoch erschwerten Zugang zu entsprechenden Inhalten.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt verantwortete in diesem Zusammenhang die Übersetzung mehrerer Texte zu Pflege- und Vorsorgethemen, die nun bundesweit auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen zur Verfügung stehen. Ergänzend wurde durch das WVS-Team in Sachsen-Anhalt ein neuer Flyer zur Vorsorgethematik erstellt. Der Flyer »Betreuungsverfügung« erweitert das bestehende Informationsangebot im Bereich Vorsorge.

Wie bereits in den Vorjahren zeigte sich ein ungebrochen hohes Interesse an Vorsorgethemen. Dies spiegelte sich in der starken Nachfrage nach Vorträgen sowie in der Präsenz an Informationsständen wider. Auch das Vortragsangebot zu allgemeinen verbraucherrechtlichen Themen stieß auf großes Interesse. Besonders gefragt waren Überblicksdarstellungen wie »Rechtsirrtümer im Verbraucheralltag« sowie alltagsnahe

Themen wie »Gewährleistung und Garantie« oder »Vertragsschluss am Telefon«. Spezifische Fragestellungen werden hingegen überwiegend erst im konkreten Problemfall im Rahmen einer individuellen Beratung thematisiert.

Darüber hinaus wurden im Projekt gezielt Themen in den Fokus genommen, bei denen ein hoher Beratungsbedarf besteht, die jedoch vor allem präventiver Aufklärung bedürfen. Ist ein Schaden erst eingetreten, bestehen häufig nur noch eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten. In diesem Zusammenhang wurden unter anderem Informationsmaterialien zum Thema Dropshipping (Temu & Co.) erstellt und der Fakeshop-Finder weiter beworben.

Digitales

Angesichts der hohen Zahl von Beratungsanfragen zu Identitätsmissbrauch und weiterer Internetkriminalität war es ein zentrales Anliegen des Projektes, präventiv aufzuklären, Handlungsmöglichkeiten für Betroffene aufzuzeigen und bestehende digitale Hilfsangebote der Verbraucherzentrale bekannter zu machen. Ergänzend wurden mehrere Legal-Tech-Anwendungen für junge Zielgruppen zum Thema Internetkriminalität entwickelt und in eine zentrale Landing-Page (internetkriminalitaet-notfallcheck) auf verbraucherzentrale.de eingebunden.

Finanzen

Im Bereich Finanzen stieß insbesondere das Vortragsangebot »Sparen mit kleinem Budget« auf großes Interesse. Dieses wurde zielgruppenspezifisch angepasst und unter anderem für Auszubildende sowie für Menschen mit Migrationshintergrund angeboten.

Darüber hinaus führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auch im Jahr 2025 die bewährte »Schüler-Bank-Tour« durch, insbesondere an Schulen. Schüler erhielten dabei grundlegende Informationen zur Eröffnung eines Girokontos sowie zu neuen Finanzprodukten wie Kryptowährungen und deren Risiken. Ziel ist es, die Finanzkompetenz junger Menschen frühzeitig zu stärken.

Marktbeobachtung: Zentrale Verbraucherprobleme bundesweit im Blick

Auch im Jahr 2025 standen Verbraucher in zahlreichen Lebensbereichen vor erheblichen Herausforderungen. Diese Entwicklungen wurden im Rahmen der Marktbeobachtung kontinuierlich erfasst, ausgewertet und analysiert. Ziel ist es, strukturelle Missstände frühzeitig zu erkennen, Betroffene zu unterstützen und durch gezielte Warnungen sowie politische Impulse den Verbraucherschutz nachhaltig zu stärken.

Grundlage der Marktbeobachtung sind die Anfragen und Beschwerden aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen in den Bundesländern. Die dort gewonnenen Informationen werden anonymisiert erfasst und fließen in die bundesweite Marktbeobachtung ein. Ergänzend werden Beschwerden ausgewertet, die Verbraucher über das Beschwerdepfach auf der Website der Verbraucherzentrale einreichen. Diese Hinweise werden geprüft, systematisch ausgewertet und für Warnungen, Aufrufe zu bestimmten Problemlagen sowie für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt. Verbraucher werden ausdrücklich dazu ermutigt, sich an aktuellen Aufrufen zu beteiligen und veröffentlichte Warnungen für eigene Entscheidungen heranzuziehen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist fest in die bundesweite Marktbeobachtung eingebunden, die von allen Verbraucherzentralen gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) getragen wird. Auf dieser Grundlage können Verbraucher frühzeitig gewarnt und verbraucherpolitische Anliegen gegenüber Politik und Aufsichtsbehörden wirksam vertreten werden. Werden Verstöße gegen Verbraucherrechte festgestellt, leiten die Verbraucherzentralen und der vzbv rechtliche Schritte ein oder stoßen entsprechende Verfahren an.

Die Marktbeobachtung erstreckt sich auf alle verbraucherschutzrelevanten Themenfelder, in denen auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt tätig ist, darunter Energie, Gesundheit

und Pflege, Mobilität und Reisen, Lebensmittel, Digitales und Telekommunikation, Finanzen sowie Recht und Handel.

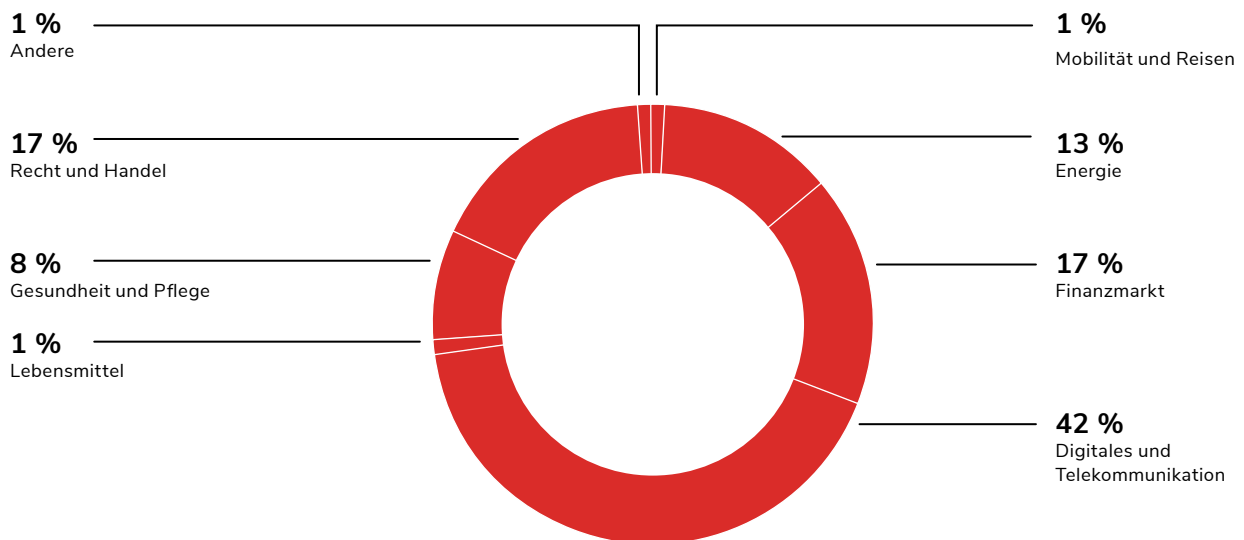
Im Jahr 2025 leitete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mehr als 800 auffällige Anfragen und Beschwerden an die Marktbeobachtung weiter. Darüber hinaus wurden über 25 Fallsammlungen zu aktuellen Problemlagen, zu konkreten Anbietern sowie zu gesetzlichen Neuerungen eröffnet. Diese Fallsammlungen dienen als Grundlage für verbraucherpolitische Positionierungen, Öffentlichkeitsarbeit und Rechtsdurchsetzung. Unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben wurden hierzu Unterlagen von Verbrauchern sowie Informationen und Reaktionen der Anbieter eingebracht. Insgesamt steuerte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt rund 60 Fälle zu bundesweiten Fallsammlungen bei.

Besonders häufig betrafen die gemeldeten Problemlagen die Bereiche Energie, Gesundheit und Pflege, Mobilität und Reisen, Lebensmittel sowie Digitales und Telekommunikation.

Im Energiebereich standen unter anderem hohe Kosten im Zusammenhang mit der Stilllegung oder dem Rückbau von Gasanschlüssen im Zuge des Wechsels auf alternative Heizsysteme im Fokus. Auch bei dynamischen Stromtarifen und intelligenten Messsystemen berichteten Verbraucher von intransparenten Preisstrukturen und unerwarteten Zusatzkosten.

Im Bereich Gesundheit und Pflege nahmen Beschwerden über unberechtigte Kontoabbuchungen durch Anbieter von Vorsorge- und Gesundheitsdienstleistungen zu. Zudem wurden vermehrt Probleme bei Pflegeverträgen gemeldet, etwa durch Beitragserhöhungen, zusätzliche Gebühren oder fehlerhafte Abrechnungen, die zu finanziellen Belastungen und Unsicherheiten führten.

Im Themenfeld Mobilität und Reisen zeigten sich weiterhin Auffälligkeiten bei Buchungsprozes-



Marktbeobachtung – Schwerpunkte

sen, insbesondere beim Erwerb des Deutschlandtickets sowie bei Online-Vermittlungsplattformen. Technische Probleme, intransparente Abrechnungen und eine eingeschränkte Erreichbarkeit der Anbieter führten zu zahlreichen Beschwerden. Hinzu kamen vermehrte Meldungen zu privaten Parkplatzanbietern mit unklaren Gebührenregelungen.

Auch im Lebensmittelbereich wurden zahlreiche Beschwerden erfasst, insbesondere zu irreführender Kennzeichnung und Werbung. Ein Schwerpunkt lag auf Nahrungsergänzungsmitteln und vermeintlichen Diätprodukten, die mit nicht belegten Gesundheitsversprechen beworben wurden.

Im digitalen Bereich dominierten weiterhin Abofallen, intransparente Vertragsbedingungen und nicht erbrachte Leistungen. Verbraucher berichteten unter anderem von Problemen bei Online-Plattformen, unerwünschten Abonnementabschlüssen und überraschend in Rechnung gestellten Kosten.

Im Finanzbereich standen betrügerische Online-Angebote, Phishing-Versuche, Kreditkartenmissbrauch sowie unseriöse Kreditvermittlungen im Vordergrund. Verbraucher wurden mit hohen Gewinnversprechen gelockt und erlitten nicht selten erhebliche finanzielle Verluste.

Die bundesweite Marktbeobachtung im Jahr 2025 verdeutlicht, dass Verbraucher in nahezu allen Lebensbereichen weiterhin mit erheblichen Herausforderungen konfrontiert sind. Unklare Kostenstrukturen, intransparente Vertragsbedingungen, aggressive Verkaufspraktiken sowie betrügerische und irreführende Angebote prägten das Beschwerdebild. Die systematische Erfassung, Auswertung und Bündelung dieser Fälle ermöglichte es, problematische Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, öffentlich sichtbar zu machen und gezielt gegenzusteuern.

Zugleich fließen die Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung unmittelbar in die Verbraucherberatung in Sachsen-Anhalt zurück. Aktuelle Fallkonstellationen, typische Maschen und rechtliche Bewertungen werden in der Beratungspraxis aufgegriffen und tragen dazu bei, Ratsuchende fundierter, praxisnäher und vorausschauender zu unterstützen. Auf diese Weise stärkt die Marktbeobachtung nicht nur die politische und rechtliche Durchsetzung von Verbraucherrechten, sondern erhöht auch die Qualität und Aussagekraft der individuellen Beratung vor Ort. Damit leistet sie einen zentralen Beitrag zu einem wirksamen, lernenden Verbraucherschutz und zu faireren Marktbedingungen.

Schuldner- und Insolvenzberatung

Zusammenarbeit, Orientierung und neue Wege aus der Schuldenfalle

Im Jahr 2025 durften die Schuldnerberater erneut erleben, wie starke Netzwerke und der gemeinsame Wille, Menschen in finanziellen Nöten zu unterstützen, maßgeblich wirken. Sie blicken mit Dankbarkeit auf vielfältige Begegnungen, neue Impulse und konkrete Erfolge zurück, die bestätigen: Wir arbeiten gemeinsam, menschlich und zielgerichtet.

Es gab einen informativen und inspirierenden Austausch mit der Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle der Verbraucherzentrale Sachsen in Leipzig, der die Beratungsqualität durch neue Perspektiven und bewährte Methoden stärkte. Das Bündnis gegen Wohnungslosigkeit in Halle nahm Fahrt auf. Seit März 2024 arbeiten zahlreiche Akteure aus Organisationen, sozialen Einrichtungen, kommunalen Institutionen, Wohnungsunternehmen und engagierten Privatpersonen zusammen, um Wohnungslosigkeit wirksam zu überwinden. Die Schuldnerberatung bot eine Informationsveranstaltung online an, die sich an Betroffene und Netzwerkpartner richtete mit dem Ziel, Wege aus der Schuldenfalle aufzuzeigen und konkrete Schritte zur Stabilisierung der finanziellen Situation zu erläutern.

Die Berater waren präsent und sichtbar in der Stadt: Beim Infostand zur Neueröffnung des »Sch(l)austübchens« der GWG beantworteten sie Mieter Fragen, präsentierten Hilfsangebote und bauten Vertrauen auf. Ebenso beim Präventionstag auf dem Marktplatz; dieser Austausch führte zu neuen Kontakten mit Netzwerkpartnern und Betroffenen. Beim Aktionstag in Silberhöhe wurde das Bewusstsein für Finanzkompetenz und entsprechende Hilfsangebote thematisiert. Auch am Tag der Wohnungslosen

am 11. September 2025 auf dem Marktplatz war die Schuldnerberatungsstelle vertreten.

Zu den Höhepunkten gehörte ein Impulsvortrag zum 10-jährigen Bestehen der Kompetenzwerkstatt Halle. Es gab einen Besuch der Messe FIN-KOM in Frankfurt, eine Plattform zur Sichtbarmachung von Projekten zur Finanzkompetenz und Schuldenprävention. Der bundesweite und internationale Austausch zeigte, wie wichtig grenzüberschreitende Netzwerke sind und wie Lernen voneinander gelingt. Angeboten wurde durch die Berater eine Fortbildung für Sozialarbeiter der Zentralen Anlaufstelle für Asylbewerber des Landes Sachsen-Anhalt, dessen Inhalte alle Teilnehmenden neue Perspektiven auf die Situation der Asylsuchenden eröffneten.

Rückblickend war das Berichtsjahr anspruchsvoll, aber erfolgreich. Die Zahl der Ratsuchenden steigt weiter, was bestätigt, dass das Beratungsangebot gebraucht wird und das Engagement wirkt. Ziel ist es weiterhin, Beratungsqualität, Erreichbarkeit und Netzwerkarbeit weiter auszubauen, um Wege aus der Schuldenfalle sichtbar zu machen und nachhaltig zu helfen.

Für das kommende Jahr ist der Aufbau weiterer regionaler und überregionaler Kooperationen geplant sowie die Fortführung und Vertiefung von Workshops, Informationsveranstaltungen und Online-Formaten. Zudem wird an einer größeren Präsenz in der Stadtgesellschaft, Präventionsstärkung, Vertrauensförderung und konkreteren Hilfe gearbeitet.

Ein Dank richtet sich an Fördermittelgeber, Kollegen, Netzwerke, Betroffene und Unterstützende. Nur diese Gemeinsamkeit schafft Orientierung, gibt Perspektiven und gestaltet eine schuldenfreundlichere Zukunft.



Beraterinnen Iris Baschwitz, Jana Köhler und Constanze Bönigk beim Seniorenmarkt in Coswig am 1. Mai 2025

Energieberatung

Die Sensibilisierung der Verbraucher für einen effizienten und ressourcenschonenden Umgang mit Energie bildete auch im Jahr 2025 die Kernaufgabe der Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Vor dem Hintergrund stetig steigender Energiepreise, schwindender Ressourcen sowie der Notwendigkeit des Klimaschutzes leistete die Beratung einen essenziellen Beitrag zur Entlastung von Umwelt und privaten Haushalten.

Beratungsthemen und Reichweite

Die 24 Energieberater informierten umfassend zu Themen wie Stromverbrauch, Heizungstechnik, baulichem Wärmeschutz und erneuerbaren Energien. Insgesamt wurden 1.712 persönliche Beratungsgespräche in den landesweit 41 Beratungsstellen und -stützpunkten durchgeführt. Ergänzend dazu fanden 1.284 Beratungen via Telefon, Video oder online statt. Sofern eine Diagnose der baulichen Gegebenheiten notwendig

war, erfolgten Vor-Ort-Termine: In 439 Fällen prüften die Experten die Situation direkt in den Wohnhäusern und Wohnungen der Ratsuchenden. Die Ergebnisse dieser Vor-Ort-Beratung wurden anschließend in schriftlichen Berichten zusammengefasst. Die thematische Ausrichtung variierte je nach Zielgruppe: Bei Hauseigentümern dominierten Fragen zum Heizungstausch, zur Wahl alternativer Wärmequellen sowie zu den entsprechenden staatlichen Fördermitteln. Mieter hingegen suchten primär Rat bei Problemen mit Schimmelbildung oder zur Überprüfung nicht nachvollziehbarer Heizkostenabrechnungen. Darüber hinaus wurden über 2.300 Verbraucher im Rahmen von Messen, Infoständen und Vorträgen erreicht.

Öffentlichkeitsarbeit und digitales Marketing

Um den Bekanntheitsgrad der Beratungsangebote weiter zu steigern, wurde ein Mix aus klas-

sischen und digitalen Maßnahmen umgesetzt. Neben Terminveröffentlichungen, Anzeigen in regionalen Zeitungen sowie Flyer- und Plakataktionen lag ein besonderer Fokus auf einer vierwöchigen Google Ads-Kampagne. Der Einsatz dieses digitalen Marketinginstruments bot entscheidende Vorteile für die Reichweite der Energieberatung. Durch die gezielte Platzierung von Textanzeigen bei relevanten Suchanfragen konnten Ratsuchende exakt in dem Moment angesprochen werden, in dem sie aktiv nach Lösungen für ihre Energiefragen suchten. Dies ermöglichte eine präzise Ansprache der Zielgruppe unter Minimierung von Streuverlusten. Die Kampagne trug maßgeblich dazu bei, die Online-Sichtbarkeit der Verbraucherzentrale zu erhöhen und auch jüngere sowie digital-affine Zielgruppen zu erschließen, die über klassische Printmedien weniger effektiv erreichbar sind.

Neue Beratungsangebote

Um auf die wachsende Komplexität des Marktes zu reagieren, wurde das Portfolio im Berichtsjahr um zwei wesentliche Formate erweitert.

Prüfung von Wärmepumpen-Angeboten: Die Entscheidung für die passende Wärmepumpe wird durch technisch komplexe Kostenvoranschläge oft erschwert. Begriffe wie »hydraulischer Abgleich« oder »Heizlastberechnung« verunsichern viele Verbraucher. Mit dem neuen, kostenfreien Angebot unterstützen die Experten Ratsuchende dabei, Angebote fachlich zu prüfen, technische Details zu erläutern und so eine fundierte Investitionsentscheidung zu ermöglichen.

Beratung für Wohneigentumsgemeinschaften (WEG): Die energetische Sanierung von Wohnanlagen scheitert oft an Abstimmungsprozessen und rechtlichen Hürden. Die neue, neutrale Energieberatung für WEGs bietet hier Unterstützung bei der Sanierungsplanung. Sie hilft Eigentümergemeinschaften konsensfähige Lösungen für Heizungstausch, Dämmung oder Haustechnik zu finden und Umsetzungsstrategien zu entwickeln.

Vorträge

Vorträge zu Energiethemen hatten im Jahr 2025 wiederum einen festen Platz als informatives Angebot der Energieberatung. Die Veranstaltungen fanden in Präsenz, beispielsweise an Volkshochschulen, in Vereinen, Firmen statt oder online als Webinar, als Einzelvortrag oder Vortragsreihe. Die Palette deckte vielfältige Themen für unterschiedliche Zielgruppen ab, insbesondere private Hauseigentümer, Wohneigentümergeinschaften und Mieter. Zu den sehr gut nachgefragten Themen gehörten »Individueller Sanierungsfahrplan: Sanieren Schritt für Schritt«, »Moderne Heiztechnik: Wärmepumpe im Bestandsgebäude«, »Gebäudehülle sanieren: Wärmeverluste vermeiden«, »Kühler wohnen bei Hitze« und nicht zuletzt »Fördermittel vom Staat für Sanierung und Heizung«. Das Veranstaltungsprogramm umfasste zusätzlich auch die Themen »Denkmalgerecht energetisch sanieren« oder »Nachhaltigkeit beim Bauen und Sanieren«, die für eine kleinere Zielgruppe von Interesse sind, aber trotz allem großen Zuspruch fanden.

Vom Studentenwerk Magdeburg erhielt die Energieberatung 2025 eine Anfrage für einen englischsprachigen Vortrag zum Thema »Heizkosten: Abrechnung verstehen«. Die Durchführung der Veranstaltung diente dazu, internationale Studierende unter anderem über das Abrechnungssystem aus monatlichen Abschlagszahlungen und Jahresendabrechnung zu informieren und ein Bewusstsein für den sparsamen Verbrauch von Wärme, Warmwasser und Strom anzuregen, um hohe Nachzahlungen zu vermeiden.

Kommunale Wärmeplanung

2025 entwickelte sich in der Energieberatung ein neuer Schwerpunkt, dessen Hintergrund zahlreiche Anfragen aus Kommunen waren, die im Rahmen der Kommunalen Wärmeplanung Veranstaltungen mit Bürgerbeteiligung planen. Die Energieberater der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligten sich mit Vorträgen und Infoständen an 13 Standorten. Quer durchs Land, von Zeitz bis Stendal, nahmen sie an Ver-

anstaltungen von Kommunen teil und beantworteten in Vorträgen, Podiumsdiskussionen und an Infoständen Fragen der Teilnehmer, beispielsweise zu moderner Heiztechnik, energetischer Gebäudesanierung sowie zur Förderkulisse für private Haushalte. Verbraucher deren Wohnhaus im Entwurf eines Wärmeplans voraussichtlich nicht in einem Gebiet liegt, in dem sich bereits ein Fernwärmenetz befindet, dieses ausgebaut oder für das ein neues Fern- oder Nahwärmenetz geplant wird, benötigen auch zukünftig technische Lösungen zur individuellen Versorgung mit Wärme und Warmwasser.

Die zahlreichen Veranstaltungen waren auch eine Gelegenheit, auf die vielfältigen und neutralen Beratungsangebote der Verbraucherzentrale hinzuweisen, von denen, dank verschiedener Beratungsformate, auch Verbraucher in Ortschaften profitieren können, in deren unmittelbarer Nähe sich keine Beratungsstelle befindet. Inwiefern die Präsenz der Energieberater bei Veranstaltungen zur Kommunalen Wärmeplanung sich längerfristig in der Nachfrage nach

individuellen Energieberatungen an diesen Standorten widerspiegelt, wird sich im kommenden Jahr zeigen.

Ebenfalls im fachlichen Zusammenhang mit der Kommunalen Wärmeplanung stand die Kooperation mit der Landesenergieagentur (LENA) bei Regionalforen zum Thema »Wärmezukunft nach Plan«. In der zweiten Jahreshälfte fanden die von der LENA initiierten Foren in den Planungsregionen Halle und Altmark statt. Während dabei stattfindenden »Energie-Messen« mit Akteuren der Wärmeplanung repräsentierten Energieberater die Verbraucherzentrale an Infoständen in Halle und Stendal (Altmark). Die Verbraucherzentrale begrüßt das Angebot der LENA, zusätzlich zu den Fachveranstaltungen für kommunale Verantwortungsträger etc. bei den Regionalforen auch einen öffentlichen Teil für private Interessenten anzubieten. Zwei weitere Foren dieser Art finden zu Beginn des Jahres 2026, wieder unter Beteiligung der Verbraucherzentrale, in den Planungsregionen Harz und Anhalt-Bitterfeld statt.

Lebensmittel

Online-Handel von Lebensmitteln

Der Onlinehandel mit Lebensmitteln hat sich in den vergangenen Jahren zu einem dynamisch wachsenden Markt entwickelt und erheblich an Relevanz gewonnen. Zwischen 2014 und 2023 stieg der Umsatz deutlich von 618 Millionen auf 3,7 Milliarden Euro. Diese Entwicklung spiegelt einen grundlegenden Wandel im Konsumverhalten wider, bei dem digitale Vertriebswege zunehmend auch für sensible Waren wie Lebensmittel genutzt werden. Gleichzeitig bringt diese Entwicklung neue Herausforderungen mit sich, insbesondere im Hinblick auf die Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit sowie die Korrektheit und Transparenz der bereitgestellten Informationen.

In einer von Juni bis August 2025 erhobenen Marktstichprobe untersuchte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt online bereitgestellte Angaben von 250 Proben aus den Warengruppen Kaffee, Tee, Süßwaren, herzhafte Snacks und alkoholfreie Getränke der Online-Anbieter Amazon, Edeka, Knuspr, Motatos und Rewe. Bei der Hälfte der Proben wurden insgesamt 263 Abweichungen festgestellt. Davon waren 74 besonders problematisch, da sie gesundheitlich relevante Angaben betrafen, die besonders für sensible Bevölkerungsgruppen wie Allergiker, Schwangere oder Säuglinge relevant sind. Hierzu zählten zum Beispiel fehlende oder nicht eindeutige Allergenhinweise, fehlende Angaben zum erhöhten Koffeingehalt oder fehlende Verwendungshinweise bei Tee (»Nicht für Säuglinge und Kleinkinder empfohlen.«).

Als besonders gravierend erwiesen sich zudem irreführende Angaben, die zu finanziellen Nachteilen für Verbraucher führen können, da sie falsche Produkterwartungen wecken. Beispielsweise hierfür ist die Bewerbung eines Kaffees mit einer wertgebenden Zutat wie Schokolade, obwohl diese nicht enthalten ist, oder die Auslobung eines Lebensmittels als Bio-Produkt ohne entsprechende Grundlage. In einzelnen Fällen wies zudem die im Online-Shop angegebene Füllmenge von der tatsächlich gelieferten Menge ab. Die meisten Verstöße wurden in den Warengruppen Süßwaren und alkoholfreie Getränke festgestellt, gefolgt von Tee. Unter den untersuchten Anbietern fielen insbesondere Amazon und Motatos durch eine hohe Anzahl an Abweichungen auf. Neben den aus Sicht der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gravierenden Kennzeichnungsmängeln waren zudem formale Fehler wie etwa die Nährwertangabe in Gramm bei einem Getränk oder das fehlende Wort »Zutaten« im Zutatenverzeichnis anzumachen. Auch Angaben, die nicht zwingend zur Kaufentscheidung beitragen, wie eine fehlende Bezeichnung, wurden als weniger schwerwiegend eingestuft. Insgesamt positiv, mit den

wenigsten Verstößen und lediglich sechs gravierenden Mängeln, fielen die Online-Shops von Rewe und Edeka auf. Die Anbieter mit sich wiederholenden, darunter auch gravierenden Abweichungen von den gesetzlichen Vorgaben, forderte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zur Behebung der Mängel auf. Zur Verbraucherinformation wurden die Ergebnisse des Online-Marktchecks über eine Presseinformation veröffentlicht.

Unterfüllung bei Lebensmitteln

Aufgrund mehrfach eingegangener Beschwerden von Verbrauchern, die sich durch zu geringe Füllmengen von Fertigpackungen getäuscht sahen, führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen themenspezifischen Marktcheck durch. Gegenstand der Untersuchung war zum einen Lebensmittel, zu denen bereits in der Vergangenheit vermehrt Hinweise auf Gewichtsabweichungen vorlagen. Zum anderen wurden gezielt Produkte einbezogen, bei denen infolge deutlich gestiegener Rohstoffpreise ein wirtschaftlicher Anreiz für Minderfüllungen angenommen werden kann.

Zur Vorbereitung der Erhebung wurden umfassende Recherchen sowie Voruntersuchungen durchgeführt. Ergänzend fand ein Konsultationstermin mit dem zuständigen Landeseichamt Sachsen-Anhalt statt, in dessen Rahmen relevante Erkenntnisse zur real stattfindenden Marktüberwachung gewonnen wurden. Maßgebliche rechtliche Grundlage für die Überwachung ist die Fertigpackungsverordnung (FpackV), insbesondere das darin verankerte Mittelwertprinzip. Dieses erlaubt abhängig von der deklarierten Nennfüllmenge begrenzte negative Abweichungen einzelner Packungen, sofern der durchschnittliche Füllmengenwert einer Charge die deklarierte Nennfüllmenge nicht unterschreitet. Unabhängig davon ist der in der FpackV festgelegte Wert der Verkehrsfähigkeit für jede einzelne Fertigpackung verbindlich einzuhalten. Diese Vorgaben beziehen sich auf den Zeitpunkt der Herstellung.



Insgesamt wurden im Zuge des Marktchecks 76 unterschiedliche Produkte wie frische Heidelbeeren und Himbeeren, Mehl, Mandeln, Frischkäse, Kartoffeln und Kaffee untersucht. Die Stichprobe umfasste dabei insgesamt 736 Artikel. Bei 57 lag die Füllmenge unter der auf der Verpackung angegebenen Nennfüllmenge. Dies entspricht einem Anteil von 7,7 Prozent. Die Ergebnisse variierten deutlich zwischen den einzelnen Produktgruppen. Während bei Heidelbeeren, ganzen Mandeln und Frischkäse keine Abweichungen festgestellt wurden, wiesen insbesondere Mehl und Kartoffeln einzelner Hersteller gehäuft Unterfüllungen auf. In der Warengruppe Kartoffeln unterschritten zwölf Packungen den in der FpackV definierten Wert der Verkehrsfähigkeit. Als mögliche Ursache kommen Unterschiede in der technischen Präzision der eingesetzten Abfüllanlagen in Betracht. Zudem ist bei Mehl zu berücksichtigen, dass unvollständig schließende Verpackungen zu Gewichtsverlusten auch bei sachgerechter Lagerung führen können.

Nicht angewendet wurden in der Marktstichprobe die inzwischen nicht mehr gültigen, jedoch teilweise weiterhin von einzelnen Landeseichämtern herangezogenen Höchstsätze für Gewichtsverluste durch Austrocknung (Anlage 4a RFP). Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass die festgestellten Abweichungen bei Kartoffeln und Mehl zumindest teilweise auf diesen Umstand zurückzuführen sind.

Besonders auffällig waren die Ergebnisse in der Warengruppe Kaffee. Während bei gemahlenem Kaffee die deklarierte Nennfüllmenge durchgängig exakt eingehalten wurde, wiesen mehr als 95 Prozent der untersuchten Ein-Kilogramm-Packungen mit Kaffeebohnen eine geringere Füllmenge auf als deklariert war. Zwar blieb die festgestellte durchschnittliche Unterfüllung von rund 3,8 Gramm pro Packung innerhalb der zulässigen Minusabweichung von bis zu 15 Gramm, dennoch erreichten von insgesamt 46 geprüften Bohnenkaffee-Packungen lediglich zwei die deklarierte Nennfüllmenge. Dieser Umstand wirft grundsätzliche Fragen zur Zweckmäßigkeit des Mittelwertprinzips auf.

Der finanzielle Nachteil für den einzelnen Verbraucher erscheint aufgrund der geringen Abweichungen zunächst gering und lässt die Aufwendungen für Kontrolle und Sanktionierung auf Einzelfallebene unverhältnismäßig erscheinen. Betrachtet man jedoch den durchschnittlichen Kaffeekonsum in Deutschland von etwa fünf Kilogramm pro Kopf und Jahr sowie einen Marktanteil von rund 40 Prozent für Kaffeebohnen, ergibt sich unter Zugrundelegung der ermittelten durchschnittlichen Unterfüllung von 3,8 Gramm pro Ein-Kilogramm-Packung, ein gravierendes Bild. Hochgerechnet auf den gesamten deutschen Markt zahlen Verbraucher demnach jährlich für etwa 600 Tonnen Kaffeebohnen, die sie infolge der Unterfüllung nicht erhalten. Bei einem angenommenen durchschnittlichen Verkaufspreis von 20 Euro pro Kilogramm ergibt sich daraus ein jährlicher finanzieller Schaden von rund 12 Millionen Euro. Diese Berechnung verdeutlicht, dass die festgestellten Abweichungen einen relevanten volkswirtschaftlichen Schaden darstellen und sowohl die Tragfähigkeit des Mittelwertprinzips als auch dessen Akzeptanz aus Verbrauchersicht infrage stellen.

Die Ergebnisse der Marktstichprobe zur Unterfüllung bei Kaffeebohnen fanden medial große Beachtung. Neben der Veröffentlichung einer Pressemitteilung durch den evangelischen Presserat, die bundesweit aufgegriffen wurde, hatte die Meldung eine umfangreiche Berichterstattung in mehreren reichweitenstarken Online-Medien zur Folge. So berichteten zahlreiche Medien übereinstimmend über die Ergebnisse der Untersuchung, die Kritik und die Forderung nach klaren Mindestfüllmengenprinzipien der Verbraucherzentralen. Unter anderem griffen der Tagesspiegel, ÖKO-TEST Online, CHIP Online, Mitteldeutsche Zeitung, und Volksstimme.de die Ergebnisse auf. Diese breite Medienresonanz zeigt, dass die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt als wichtiger Sensor für verbraucherpolitische Themen auch überregional etabliert ist und verbraucherrelevante Themen bundesweit adressiert.

Lebensmittel zur Gewichtsreduktion

»Schlankheitsmittel« erfreuen sich nach wie vor großer Beliebtheit. Erhebungen belegen, dass viele Verbraucher ein oder sogar mehrmals pro Woche zu Schlankheitsmitteln greifen. In der Hoffnung, ein Präparat zu finden, welches eine schnelle und leichte Gewichtsabnahme möglich macht, ist so Mancher bereit, viel Geld auszugeben – das zeigen die Preise der aktuell erhältlichen Produkte sowie Anfragen und Beschwerden, die bei der Verbraucherzentrale eingehen. Doch Schlankheitsmittel halten selten, was sie versprechen. Häufig ist der Effekt auf die Gewichtsentwicklung nicht bewiesen und getätigte Werbeaussagen nicht zulässig. Einige im Handel erhältlichen Produkte weisen darüber hinaus bei Einnahme unerwünschte Nebenwirkungen auf. Produkte aus dem Internet können sogar gefährliche Wirkstoffe enthalten.

Um zur Aufklärungsarbeit in diesem Bereich beizutragen, wurde im Jahr 2025 ein Vortrag entwickelt. Im Zuge von Begehungen im stationären Lebensmitteleinzelhandel, in Drogerien sowie durch Internetrecherche, insbesondere in sozialen Netzwerken, wurden dazu verschiedene Produkt-

kategorien genau unter die Lupe genommen – der Schwerpunkt lag dabei auf Nahrungsergänzungsmitteln, Medizinprodukten sowie Diät-Shakes. Der daraus hervorgehende Vortrag thematisiert Wirkweisen, mögliche Nebenwirkungen sowie Werbeaussagen zu Schlankheitsmitteln. Verschiedene Beispiele, die auf Instagram, Telegram und Co. gefunden wurden, werden vorgestellt und irreführende Versprechen aufgezeigt.

Der Vortrag enthält zudem konkrete Tipps, wie sich Verbraucher vor Fehlkäufen schützen können und eine Gewichtsabnahme gesund und nachhaltig umgesetzt werden kann – ohne spezielle Abnehm-Produkte.

Gemeinschaftsaktion Ernährung der Zukunft mit Fokus auf Algen als Lebensmittel

Bereits im Jahr 2024 haben die Verbraucherzentralen unter Beteiligung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen Marktcheck zu Algen und algenhaltigen Lebensmitteln durchgeführt. Dabei stellte sich heraus, dass die Kennzeichnung der Produkte bezüglich der Algenart, des Algenanteils und der empfohlenen Verzehrmenge unzureichend war und ein Warnhinweis, nach dem eine zu hohe Jodaufnahme gesundheitsschädlich sein kann und die Schilddrüsenfunktion beeinträchtigt, oftmals fehlte. Zudem war der Jodgehalt der Produkte häufig nicht angegeben, sodass die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt und weitere an der Gemeinschaftsaktion beteiligten Verbraucherzentralen im Jahr 2025 eine Analyse des Jodgehaltes von 18 verschiedenen algenhaltigen Lebensmitteln (darunter 5 Fischersatzprodukte) aus dem Marktcheck bei einem akkreditierten Labor in Auftrag gaben.

Es zeigte sich, dass einige Produkte eine gute Quelle darstellen, um die Jodaufnahme zu ergänzen. Daneben fanden sich jedoch auch 8 Produkte, bei denen der Jodgehalt pro Portion die von der Deutsche Gesellschaft für Ernährung empfohlene Tageszufuhr zum Teil deutlich überschritt. Vier der 18 untersuchten Produkte



wiesen sogar Jodgehalte über der von der Europäische Lebensmittelsicherheitsbehörde empfohlenen maximal tolerierbaren Aufnahme menge auf, darunter eine Pasta mit mehr als 9.000 Mikrogramm Jod/Portion. Dieser Befund wurde aufgrund des potentiellen Gesundheitsrisikos, welches von solch einem hohen Jodgehalt ausgeht, an die zuständige Lebensmittelüberwachung weitergeleitet. Infolgedessen wurde das betroffene Produkt vom Hersteller zurückgerufen und vom Markt genommen. Die Ergebnisse der Analyse wurden in Form eines Internettexes zur Verbraucherinformation aufbereitet und mittels zweier Pressemitteilungen aufgearbeitet. Das mediale Interesse an dieser Thematik war groß. So wurde allein die Information zu »Risiko überhöhter Jodaufnahme bei einzelnen Algen-Produkten« in 81 regionalen und überregionalen Medien, wie beispielsweise Die Zeit, Stern, FAZ, GEO, Handelsblatt, MZ, MDR sowie auf zdf heute, web.de und t-online etc. veröffentlicht.

Darüber hinaus fand am 21.09.2025 ein Expertengespräch zu verschiedenen Aspekten bei Algen(-produkten), wie zum Beispiel Kultivierung, Gewinnung, Inhaltsstoffe, rechtliche Regelungen als Online-Veranstaltung statt, welches die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit organisierte und der Schulung aller im Bundesprojekt Mitarbeitenden der Verbraucherzentralen diente. Dafür konnten Referenten vom Bundesinstitut für Risikobewertung, Leibnitz-Institut, Deutsche Algen Genossenschaft, Alles Alge e.V., Kieler Meeresfarm und Algenladen gewonnen werden, mit denen bereits ein Vorgespräch zur Klärung der Zielsetzung der Veranstaltung und zu relevanten Fragestellungen stattfand.

Verbundprojekt Ernährungsarmut

Unter Ernährungsarmut versteht sich eine qualitativ oder quantitativ unzureichende Ernährung, die auf verschiedenen Ursachen beruhen kann. Dazu zählen unter anderem unzureichender Zugang zu gesunder und nachhaltiger Ernährung oder mangelnde Ernährungskompetenzen. Dies kann zu gesundheitlichen und sozialen Einschränkungen führen. Über das Verbundprojekt

sollen Verbraucher, die von Ernährungsarmut betroffen oder bedroht sind, unterstützt und befähigt werden, sich auch mit geringen finanziellen Ressourcen gesünder und nachhaltiger zu ernähren.

Das Projekt soll über entsprechend entwickelte Bildungsformate vor allem an Langzeitarbeitslose, Familien mit Kindern, junge Menschen in der Berufsausbildung, Jugendliche und Menschen mit Migrationshintergrund adressiert werden. Derzeit befinden sich die im Laufe des Jahres 2025 für die Zielgruppen erstellten Formate in der Arbeitsphase der Erprobung und anschließenden Reflexion. Aus den daraus erlangten Erkenntnissen und dem erhaltenen Feedback werden die Formate optimiert und weiterentwickelt. Bis Mitte des Jahres 2026 sollen die Materialien auch online für Multiplikatoren verfügbar sein.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wirkte an der Erstellung und Erprobung eines Formates für Kinder und Jugendliche mit. Des Weiteren wurden über das Projekt Vorträge und Workshops für Verbraucher angeboten sowie Schulungen für Multiplikatoren durchgeführt (siehe Abbildungen).

Verbraucherbildung und -information

Im Jahr 2025 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insgesamt 217 Veranstaltungen durch, davon 23 Netzwerkaktivitäten und 194 Verbraucherinformationsveranstaltungen. Über Letztere konnten rund 8.000 Verbraucher zu verbraucherschutzrelevanten Lebensmittelthemen erreicht werden.

Insgesamt kamen 40 Informationsstände mit fast 6.000 Teilnehmern auf Wochen- und Bauernmärkten, Messen, anlässlich von Gesundheitstagen und größeren Veranstaltungen wie dem Landeserntedankfest in Magdeburg oder dem historischen Erntefest in Bernburg zum Einsatz. An 14 Informationsstände wurde mittels einer im Jahr 2024 konzipierten Ausstellung zu Lebensmittelkontaktmaterialien informiert. Dabei

wurden Verbraucher gezielt auf den richtigen Umgang mit Gegenständen oder Materialien hingewiesen, die mit Lebensmitteln in Kontakt kommen (z.B. Pfannenwender oder Aluminiumfolien). Es zeigte sich, dass gerade in diesem Bereich noch Aufklärungsbedarf besteht.

Weiterhin wurden anhand von aktuellen Produktbeispielen Gesundheitsversprechen auf Lebensmitteln sowie Werbeaussagen zu Süßungsmitteln und Zucker thematisiert. Häufig war Verbrauchern nicht klar, wann es sich um gesetzlich zugelassene Gesundheitsaussagen (z.B. »zuckerarm«) und nicht gesetzlich geregelte Werbeaussagen (z.B. »ungesüßt«) handelt, sodass erst der Blick auf die Zutatenliste und Nährwerttabelle Klarheit bringt und somit eine wesentliche Voraussetzung für eine bewusste Kaufentscheidung darstellt.

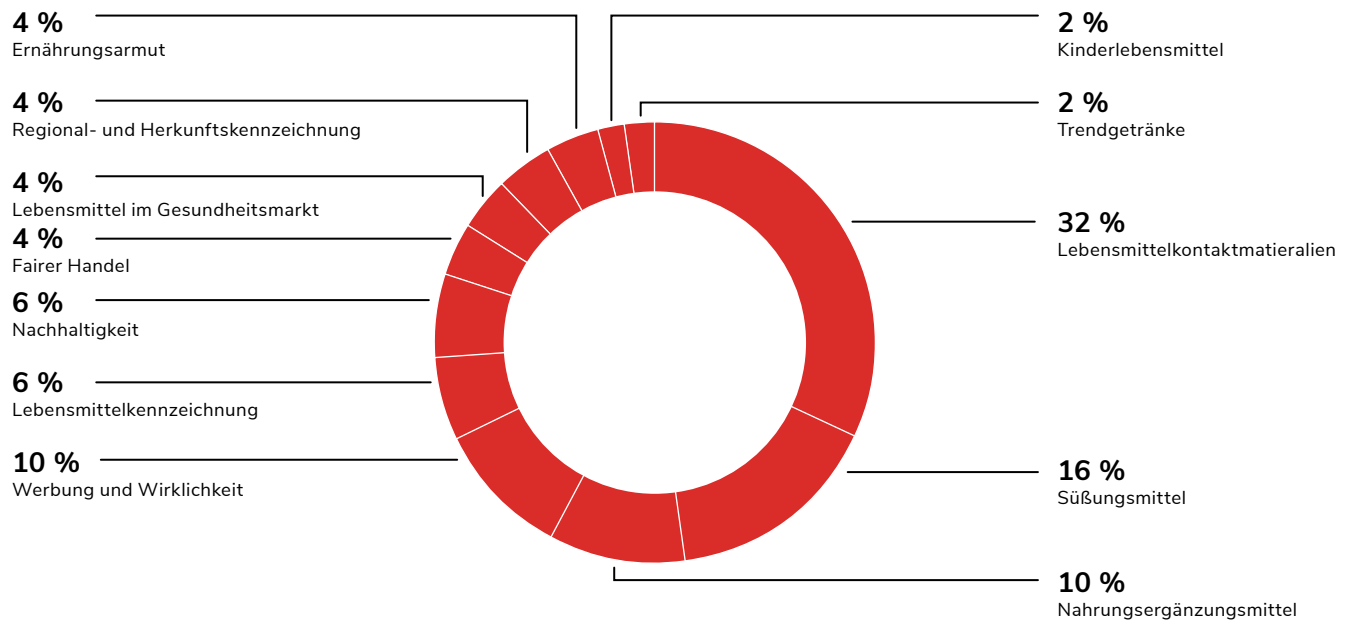
Weiterhin wurden insgesamt 58 Vorträge in Präsenz sowie 6 Vorträge als Online-Variante durchgeführt. Am häufigsten ging es auch hier thematisch um irreführende Gesundheitsaussagen bei Lebensmitteln sowie Vor- und Nachteile verschiedener Zuckerersatzstoffe und alternativer Süßmacher. Auch wurde häufig wie in den Vorjahren der Vortrag Lebensmittelkennzeichnung nachgefragt. Darüber wird Basiswissen vermittelt, um Verbraucher zu befähigen, die vielen Angaben auf Lebensmittelverpackungen einzuordnen und zu verstehen. Weitere beliebte Vortragsthemen waren Kinderlebensmittel, Lebensmittelkontaktmaterialien sowie Nahrungsergänzungsmittel.

In der Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nehmen die Schulveranstaltungen eine wichtige Rolle ein. Im Rahmen von insgesamt 81 Schulworkshops wurde Schüler und Multiplikatoren für verschiedene Themen im Verbraucheralltag sensibilisiert. Der anfragenstärkste Workshop im Jahr 2025 war

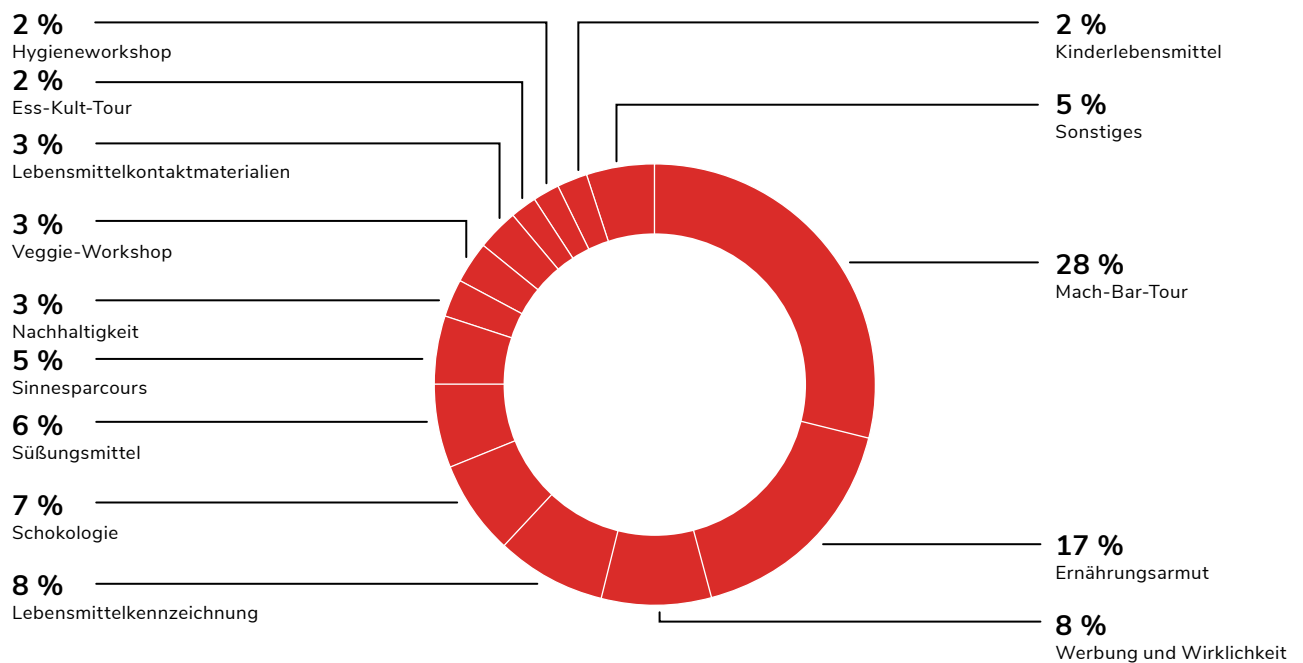
erneut die »Mach-Bar-Tour«. Hierbei erfuhren rund 700 Schüler sowie auch Multiplikatoren was Trendgetränke sind, wie sie beworben werden und worauf es gerade im Hinblick auf kritische Zutaten zu achten gilt. Ebenfalls häufig nachgefragt wurde der Workshop »Schokologie«, der Grundlagen zum fairen Handel sowie Informationen zum besseren Verständnis von Fair-Handels-Siegeln vermittelt. Des Weiteren kam der »Alles Veggie«-Workshop zum Einsatz, der vegetarische und vegane Ersatzprodukte mit ihren Vor- und Nachteilen unter die Lupe nimmt. Vereinzelt durchgeführt wurden die »Ess-Kult-Tour«, der Hygieneworkshop »Essen - aber sicher« sowie der Workshop »PowerKauer auf Gemüsejagd«, der sich gezielt an Grundschüler richtet und den Kindern im Zuge eines Jahreszeitenspiels verschiedene Aspekte zu heimischen und exotischen Obst- und Gemüsesorten (Herkunft, Erntezeitpunkt, Transportwege etc.) näherbringt.

Im Jahr 2025 wurden zudem zwei neue Workshop-Angebote getestet, die selbst konzipiert und auch in Anlehnung an bereits vorhandenes Material weiterentwickelt wurden. So wurde im Rahmen einer Lehrer-Weiterbildung der »Food-Checker« getestet, bei dem der Fokus auf irreführenden Werbeversprechen liegt und Grundlagen zu den Hauptnährstoffen vermittelt werden. Beim »Verpackungs-Checker« werden die Pflichtelemente auf Lebensmittelverpackungen thematisiert, wobei die Schüler anhand eigens mitgebrachter Produkte die Nährwerttabelle, Zutatenliste, Mindesthaltbarkeitsdatum und andere Kennzeichnungselemente kennenlernen.

Mithilfe von 9 Ausstellungen zu Süßungsmitteln, Nahrungsergänzungsmitteln, Fairem Handel, Gesundheitsversprechen, Kennzeichnung und Kontaktmaterialien wurden Infoecken in den Beratungsstellen für Ratsuchende gestaltet.



49 Infostände/Ausstellungen mit 5.732 Teilnehmern



145 Workshops/Vorträge mit 2.265 Teilnehmern



Teilnahme am Gesundheitstag
in Magdeburg

Die Verbraucherzentrale im Netz und in den Medien

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gestaltet arbeitsteilig mit der Gemeinschaft der Verbraucherzentralen die bundesweiten Internetportale. So kann die größtmögliche Reichweite möglichst effizient erzielt werden. Für das Gemeinschaftsportal der Verbraucherzentralen unter www.verbraucherzentrale.de wurde für das Jahr 2025 eine Zahl von über 44 Millionen Besuchen ermittelt. Hinzu kommen die Zugriffe über die gemeinsamen bundesweiten thematischen Spezialangebote wie www.musterfeststellungsklagen.de, www.energieberatung.de, www.lebensmittelklarheit.de, www.verbraucherbildung.de und der bundesweite gemeinsame Ratgebershop.

Sehr erfolgreich war im Jahr 2025 der auch vom Land und der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt finanziell unterstützte Fake-Shop-Finder mit insgesamt 3.868.508 Seitenansichten, aktuell sind es durchschnittlich über 13.000 Anfragen am Tag. Ebenso häufig genutzt wurden auch die Angebote für spezielle Zielgruppen, etwa die Möglichkeit der Erstellung einer individuellen Patientenverfügung mit 866.943 Zugriffen. Viele Verbraucher nutzten auch das Beschwerdepfach mit über 117.000 Einsendungen, davon kamen rund 3.000 über die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt.

Vor allem die Möglichkeit aus tausenden individuellen Beratungsgesprächen immer konkret und faktenbasiert etwa zu Verschuldung, Nahrungsergänzungsmitteln oder Finanzierungsfragen und damit anschaulich aus der Welt der Verbraucher berichten zu können, machte die Experten der Verbraucherzentrale zu gefragten Ansprechpartnern. Das Themenfeld der Pressemitteilungen reichte von schnellen Verbrauchernotizen bis zu populären Ratgebern. Auch in 2025 gab es rechtliche Hinweise, Service und gut aufbereitetes Expertenwissen.

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 109 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 18-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 und Jump, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie Radio Brocken. 9-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Verbraucherschützer für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt u.a. für Ratgeberformate wie MDR Hier ab 4, MDR-Umschau, Voss und Team im Vorabendprogramm, ARD- und ZDF-Sendungen. Auch 2025 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. #moderndenken Presseportal des Landes Sachsen-Anhalt, Magdeburg-klickt.de, hallanzeiger.de, hallelife.de).

Bei den Printausgaben der Zeitungen und deren Internetportalen kam es zu zahlreichen Berichten und Erwähnungen, darunter in den beiden großen Tageszeitungen des Landes »Mitteldeutsche Zeitung« und »Volksstimme« überregional und online bei SpiegelTV, RTL-News, NTV, Frankfurter Allgemeine, Süddeutsche Zeitung. Informationen der Verbraucherzentrale gab es wiederum in den reichweitestarken Anzeigenblättern »Magdeburger Kurier«, »Supersonntag«, »Generalanzeiger«, »Wochenspiegel« oder der HWG-Genossenschaftszeitung, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kamen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen hinzu sowie Veröffentlichungen auf Online-Portalen von Fachmedien wie anwalt.de, t-online.de, Zeit.online.de tag24.de oder merkur.de.

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 334 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2025 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 84 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden 182 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 10 Telefonforen.

Zahlen – Daten – Fakten

Mehr als 64.000 Verbraucher ließen sich im Jahr 2025 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2025

29.205 persönliche Beratungen

- davon 2.619 telefonisch
 - davon 659 schriftlich/elektronisch
- 16.557 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe
6.005 Teilnehmer an Bildungsangeboten
9.329 Informationskontakte bei Aktionen

Beratungsangebot über viele Zugangswege

Wichtig bleibt für viele Ratsuchende ein gut erreichbares Netz der Vor-Ort-Beratung. Der Erstzugang erfolgt über das landesweite Servicetelefon oder durch die direkte Buchung eines Beratungstermins im Internet. So können auch für die telefonischen Beratungsangebote und die Beratung per Mail die Termine geplant werden.

Broschüren / Ratgeber / Verbraucherinformationen

Mehr als einhundert informative Titel von »Altersvorsorge« bis »Ratgeber Pflege« 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 meistgefragten Titeln gehörte auch 2025 »Das Vorsorge-Handbuch«, beim Thema Pflege vor allem »Das Pflegegutachten«. Rund um Energie der »Ratgeber Heizung«, aber auch die Broschüre »Kauf eines gebrauchten Hauses« fanden guten Absatz. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen in Form von Flyern und Infoblättern ergänzen dieses Angebot.

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 im Fachbeirat der Stiftung Warentest, dem Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, der Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministeriums nach § 90 a SGB V, der Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Netzwerk- und Arbeitsgruppen sowie Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.



Teilnahme am Umwelttag
in Halle (Saale)

Finanzen 2025

Einnahmen

Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2024 und Sonstiges	559.992,16 €
Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz	2.521.200,00 €
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	226.383,74 €
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	507.405,95 €
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz	164.951,00 €
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	155.187,50 €
Stadt Halle, Sozialamt	194.500,00 €
Kommunale Zuwendungen	38.328,04 € ¹
Spenden	4.129,00 €
Einnahmen gesamt	4.372.077,39 €

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	2.085.629,51 €
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	156.869,29 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	100.502,90 €
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	290.476,71 €
Projekt Marktbeobachtung	315.171,31 €
Projekt Energieberatung	160.377,20 €
Projekt Digimobil	58.152,41 €
Projekt Ernährungsarmut	33.214,81 €
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	511.401,37 €
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	26.856,95 €
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	31.931,06 €
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	47.376,25 €
Projekt Marktbeobachtung	65.338,47 €
Projekt Energieberatung	27.263,61 €
Projekt Digimobil	20.946,01 €
Projekt Ernährungsarmut	9.152,20 €
Ausgaben gesamt	3.940.660,06 €

Restsumme (Einnahmen – Ausgaben zur Verwendung im Folgejahr) 431.417,33 €²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 65.721,19 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel und Umsatzsteuer-Zahlungen. Die Verbraucherzentrale nutzt über das Angebot »Stifter-helfen« rabattierte Lizenzen von Microsoft-Produkten.

Der Verein

Vorstand

Marco Tullner, Vorsitzender
Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
Dr. Verena Späthe
Andrea Jacob
Robert Schultz
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., Bildungshaus am Harz
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.
Verband 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., Bildungshaus am Harz
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Kehl e.V. Kehl
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

Mitarbeiter

21 Vollzeitbeschäftigte
29 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

7 Rechtsanwälte
24 Energieberater

Betriebsrat

Tabea Dorendorf
Anne Neumann
Christian Keller

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: 1. Mi im Monat

Dessau Johannisstraße 17

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

Energieberatung: Mi

Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

Halberstadt Holzmarkt 7

Öffnungszeiten: Do 10–13 / 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: nach Vereinbarung

Magdeburg Breiter Weg 32

Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr

Di und Do 10–13 / 14–18 Uhr

Energieberatung: Mo und Mi

Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

Merseburg Roßmarkt 2

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 10–14 Uhr

Energieberatung: 3. Mi im Monat

Sangerhausen Kyllische Straße 54 c

Öffnungszeiten: 2. und 4. Mo in Monat

10–13 / 14–18 Uhr

Energieberatung: 4. Mo im Monat

Stendal Jacobikirchhof 2

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–16 Uhr

Do 10–13 / 14–18 Uhr

Energieberatung: 2. und 4. Mi im Monat

Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

Wittenberg Collegienstraße 62

Öffnungszeiten: 1. und 3. Do im Monat

10–13 / 14–18 Uhr

Energieberatung: 1. und 3. Di im Monat

Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

Zeitz Altmarkt 9

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–18 Uhr

Energieberatung: 3. Mi im Monat

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

Halle (Saale), Steinbockgasse 1

Öffnungszeiten: Mo 14–17.30 Uhr, Mi 9–12 /

14–17.30 Uhr

Beratungen erfolgen nach vorheriger

Terminvereinbarung unter

Tel. +49 345 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

Barleben Ernst-Thälmann-Straße 22

(Rathaus)

Bernburg Schlossgartenstraße 16 a

(Kreisverwaltung)

Blankenburg Tränkestraße 21

Burg In der Alten Kaserne 2

(Stadtverwaltung)

Coswig Schlossstraße 57

(Klubraum im Klosterhof)

Eisleben Klosterstraße 23 (Bauamt)

Gardelegen Rudolf-Breitscheid-Straße 3

(Rathaus)

Gräfenhainichen Wittenberger Straße 67 a

(Stadtbibliothek)

Haldensleben Markt 20–22 (Rathaus)

Halle-Neustadt Zur Saale 51a

(Mehrgenerationenhaus)

Helbra Hauptstraße 10

(Mehrgenerationenhaus)

Hettstedt Markt 1–3 (Stadtverwaltung)

Jessen Schlossstraße 11 (Stadtverwaltung)

Köthen Marktstraße 1–3 (Rathaus)

Oschersleben Marktplatz 1 (Rathaus)

Quedlinburg Heiligegeiststraße 8

(Kreisvolkshochschule)

Roßlau Markt 5 (Stadtverwaltung)

Schönebeck Geschwister-Scholl-Str. 157

(Kreisverwaltung)

Seehausen Arendseer Straße 6

(Tourist-Info/Bibliothek)

Weißenfels Neumarkt 6 (Stadtteilbüro)

Wernigerode Marktstraße 11

Wolfen Rathausplatz 1 (Hauptverwaltung)

Wolmirstedt August-Bebel-Straße 25

(Stadtverwaltung)

Zerbst Fritz-Brandt-Straße 16

(Kreisverwaltung)



Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt

Stark für mich.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)
T +49 345 298 03-29
F +49 345 298 03-26
Mail: vzsa@vzsa.de
verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Redaktion:

Steffi Pasemann, Sachbearbeiterin

Für die Fertigstellung dieses Berichtes wurde für die Textbearbeitung an einigen Stellen künstliche Intelligenz genutzt.

Gestaltung:

laut wie leise – Visuelle Kommunikation, Halle (Saale)

Bildnachweise:

Titel – Adobe Stock/Geber86
S. 3, S. 6, S. 23, S. 25: pixabay
S. 12, S. 20, S. 29, S. 31: Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt,

Druck:

druck-zuck GmbH, Halle (Saale)
Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier.

Auflage:

200

Stand:

Dezember 2025
© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.