



verbraucherzentrale

Thüringen

Jahresbericht 2012

Zahlen und Statistik 2012

Beratungszahlen	Jahr 2012
Allgemeine Dienstleistungen	1.563
Energie und Wasser	2.799
Finanzdienstleistungen	1.753
Freizeit	1.356
Gesundheit/Patientenberatung	4.436
Konsumgüter	6.878
Postdienstleistungen und elektronische Kommunikation	3.001
Sonstiges	314
Beratungen am Verbrauchertelefon	1.494
Beratungen per E-Mail	824
Summe der Beratungen	24.418
Auskünfte, Verweise, Beschwerdehinweise	17.940
Aktionstage, Infomobil, Vorträge	22.439
Internetbesucher	89.384
Summe der Verbraucherkontakte	154.181
Öffentlichkeitsarbeit	
Presseinformationen	165
Rundfunkbeiträge	71
Fernsehbeiträge	34
Personal und Beratungsstellen	
Berater/innen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	9 (4)
Ernährungsberaterinnen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	2 (2)
Assistent/innen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	2 (2)
Mitarbeiter/innen in Geschäftsstelle ² (davon in Teilzeit)	21 (2)
Angestellte insgesamt² (davon in Teilzeit)	34 (10)
Honorarberater/innen für Energieberatung	15
Honorarberater/innen für Bauberatung	3
Honorar-Rechtsanwälte (Kanzleien)	15
Honorarkräfte insgesamt	33
Beratungsorte	
Beratungsstellen mit allgemeiner Verbraucherberatung	11
ausschließlich Energieberatungsstützpunkte	20
Orte insgesamt mit Beratung durch VZTH	31

Stand: 31.12.2012

- 1: davon 4 in Teilzeit
 2: einschließlich mehrerer Projekte (z.B. UPD, Vernetzungsstelle Schulverpflegung)
 3: davon 1 Referent in Elternzeit

Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit

Beteiligung an größeren Veranstaltungen, Ausstellungen und Messen (Auswahl)

- Thüringen-Ausstellung, Februar/März, Erfurt
- Weltverbrauchertag, gemeinsame Veranstaltung mit VdK zur Altersarmut, März, Erfurt
- Beteiligung an Thüringer Gesundheitswoche, März, Erfurt, Oberhof und weitere Orte
- 2. Thüringer Verbrauchertag des TMSFG, März, Erfurt
- Kurzvortrag Fachtagung „Demenz“ der FH Jena, April, Jena
- Aktionswoche „20 Jahre Bürgerbüro“, April, Saalfeld
- Messe „Kinderkult“ April, Erfurt
- Aktionstag und Markt „Weimar Fairsucht“, April, Weimar
- Woche der erneuerbaren Energien, Ilmkreis, Mai
- Gärtner- und Pflanzenmarkt, Erfurt, Mai
- Seniorentag, Arnstadt, Mai
- Fachvortrag auf der „Internationalen Konferenz für Finanzdienstleistungen“, Mai, Hamburg
- Gesprächsrunde Friedrich-Ebert-Stiftung, „Good Bank“, Juni, Erfurt
- Tag der Offenen Tür des Thüringer Landtages, Juni, Erfurt
- Messe „Haus.Energie.Technik, September, Erfurt
- „Grüne Tage Thüringen“, September, Erfurt
- Selbsthilfetag, September, Heiligenstadt
- Thüringer Schulmilchtag, September, Erfurt
- Tag der Schulverpflegung, September, mehrere Orte
- Fachvortrag zur Tagung des „Europäischen Netzwerks gentechnikfreier Regionen“, September, Erfurt
- Wettbewerb „Power-Snack“, Preisverleihung auf der Messe „INOGA“ Oktober, Erfurt
- DGE-Jahrestagung, November, Jena
- Jenaer Energiegespräche, November, Jena
- Gemeinsame Tagung mit Landesdatenschutzbeauftragtem und LAG Kinder- und Jugendschutz zu „Sozialen Netzwerken“, Dezember, Erfurt

Infomobil-Einsätze in diesen 40 Orten

Eisenberg, Stadtroda, Nordhausen, Schleiz, Bad Salzungen, Schmalkalden, Oberhof, Greiz, Zeulenroda, Erfurt, Großbreitenbach, Ichttershausen, Weimar, Arnstadt, Ilmenau, Meuselwitz, Sömmerda, Sondershausen, Bad Frankenhausen, Gera, Kerspleben, Neuhaus, Sonneberg, Meiningen, Eisenach, Pößneck, Neustadt/Orla, Suhl, Mühlhausen, Artern, Gotha, Altenburg, Rudolstadt, Bad Blankenburg, Bad Langensalza, Hildburghausen, Jena, Heiligenstadt, Leinefelde, Worbis, Apolda (chronologische)

Berufung in Netzwerkgruppen (NWG) des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

- | | |
|-----------------------|---|
| Rebecca Bergmann | NWG Alterssicherung/Altersarmut |
| Kai Kirchner | NWG Pflegeberatung |
| Tino Pfabe | NWG Gesundheit |
| Ralf Reichertz | NWG Schuldrecht |
| Ralf Reichertz | NWG Unlauterer Wettbewerb |
| Dr. Gabriele Schäfler | NWG Verbraucherbildung |
| Marita Schmalz | NWG Risikokommunikation und neue Technologien |
| Dirk Weinsheimer | NWG Strom- und Gasmarkt |
| Ilona Thrän | AG Zukunft der Netzwerkgruppenarbeit |

Hauptberatungsschwerpunkte 2012:

Das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Thüringen ist sehr breit angelegt und betrifft die allermeisten Bereiche des Verbraucheralltags. Die Beratung erfolgt zumeist wegen konkreter, individueller Probleme im Einzelfall, aber auch präventiv, um möglichen Ärger von vornherein zu vermeiden.

Hier eine Zusammenstellung wichtiger Themen nach Fachgebieten:

1. Telekommunikation und Medien:

- Untergeschobene Verträge (z.B. Preselection-Verträge, Handyverträge)
- Hohe Telefonrechnungen (z.B. durch Roaming, Mehrwertdienste, Premium-SMS)
- Unerlaubte Telefonwerbung (z.B. für Gewinnspiele)
- Vertragsfallen im Internet (z.B. Abofallen-Altfälle, B2B-Plattformen)
- Mobilfunkverträge (z.B. Kündigung, Anbieterwechsel, Apps, Premium-Dienste)
- Kabel- und Fernsehverträge (z.B. Gebühren, Programme, Kündigungen)
- Vertragsprobleme bei Umzug (z.B. Festnetz, DSL, Kabel)
- Urheberrecht (z.B. Tauschbörsen für Songs und Filme, Fotos)
- Unerlaubte Abbuchungen per Telefonrechnungen
- Abschaltung des analogen Satellitenfernsehens im Frühjahr 2012
- Geplante Umstellung des Rundfunkgebührensystems 2013
- Massiver Druck durch Inkassobüros auf Abofallen-Betroffene
- Soziale Netzwerke (Datenschutz, Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte)

Der Staatsanwaltschaft gelang im vergangenen Jahr in mehreren deutschen Großstädten Schläge gegen die „Telefonabzocke-Mafia“ in diversen Call-Centern. Dadurch sind die Beschwerden über unzulässige Telefonwerbung im vergangenen Jahr zwar zurückgegangen, haben aber nicht ganz aufgehört. Die Staatsanwaltschaft hat die Netzwerke mit Tarnfirmen, Gewinnspielunternehmen und Inkassobüros monatelang analysiert. Das erschütternde Ergebnis lautete: Systematisch wurde bei Tausenden Opfern, die sich dann oft an die Verbraucherberater wandten, Geld für die Teilnahme an angeblichen Internet-Gewinnspielen eingefordert. Trotz dieses Teilerfolges berichteten verzweifelte, oft ältere Menschen von mehreren sogenannten „Cold callings“ (Anrufe per Kaltaquise) täglich. Im Gesprächsverlauf ging es dann oft um die Teilnahme an zahlreichen Gewinnspielen oder, besonders perfide, um die angebliche Unterbindung von unerlaubten Anrufen, sowie Zeitschriftenabonnements, Nahrungsergänzungsmittel und Mobilfunkverträge. Die anschließend den Verbrauchern zugeschickten Vertragsbestätigungen blieben meist unbeachtet, da entweder telefonisch kein Vertrag geschlossen wurde oder ihnen der Vertragsabschluss nicht bewusst war. Erst wenn Konto-Abbuchungen bei den Betroffenen erfolgten, wurden sie aufmerksam und wandten sich hilfesuchend an die Verbraucherberatungsstelle. Den Anbietern musste dann unmissverständlich in schriftlicher Form erklärt werden, dass ein Vertragsschluss bestritten wird und hilfsweise auch ein Widerruf erfolgt.

Auch der beharrliche und unermüdliche Kampf der Verbraucherzentralen über etliche Jahre gegen die Abofallen im Internet zeitigte im Jahr 2012 endlich greifbare Erfolge. Seit dem 1. August 2012 gilt für private Vertragsabschlüsse im Internet die sogenannte „Buttonlösung“. Sie besagt, dass Unternehmen ihre Kunden unmittelbar vor Absenden einer

Bestellung deutlich über wesentliche Vertragsinhalte informieren müssen. Dazu zählt, dass die Verbraucher beim Bestellen die kostenpflichtige Transaktion ausdrücklich bestätigen, indem der Bestellbutton zum Beispiel mit „zahlungspflichtig bestellen“ beschriftet wird. Dadurch konnte ein signifikanter Rückgang des Beratungsbedarfs auf diesem Gebiet erreicht werden. Auch wenn Verbraucher sich daraufhin auf vielen vormals beanstandeten Internetseiten nicht mehr anmelden konnten, gab es noch keinen Grund zur vollständigen Entwarnung. So versuchten einige Anbieter, mittels von ihnen neu geschaffener „Business to Business“-Plattformen, die Button-Lösung zu umgehen. Verbraucher wurden auf diesen Plattformen veranlasst, sich als Gewerbetreibende anzumelden, für die die neue Regelung nicht gilt. Außerdem wurden die alten Tricks zunehmend bei Bestellungen über Smartphones angewandt. Beim Internetsurfen per Smartphone mussten Verbraucher sich häufig nicht einmal in einer Anmeldemaske registrieren, um in eine Kostenfalle zu tappen. Bereits ein unbeabsichtigter Klick auf ein Werbebanner konnte dazu führen, dass angeblich kostenpflichtige Leistungen als Abo berechnet und ein relativ geringer Betrag per „Wap-Billing“ über die Handyrechnung eingezogen wurde. Verbraucher merkten das häufig erst dann, wenn der gewohnte Rechnungsbetrag deutlich und ohne offensichtlichen Grund überschritten wurde.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Herr W. aus Gotha stellte fest, dass er seit etwa einem halben Jahr hohe Handyrechnungen von mtl. ca. 120 € bekam. Die Verbraucherberaterin ermittelte, dass er, ohne sich dessen bewusst zu sein, seit Monaten für mehrere, unterschiedliche Abos zahlte, die ihn jeweils wöchentlich von 4,90 € bis 9,90 € kosteten. Es erforderte einiges an Aufwand und Zeit, bis für alle Abos die Kündigungsanschriften ausfindig gemacht werden konnten. Danach veranlassten wir u.a. über den Telefonanbieter, dass sein Handy für Fremdanbieter gesperrt wurde. Für Herrn W. war es eine große Erleichterung, wieder Rechnungen in der üblichen Höhe zu erhalten.

Der nachfolgende Fall verdeutlicht, dass es mitunter auch um große Summen ging:

Frau G. aus Jena fuhr mit ihrem zwölfjährigen Enkel in den Türkei-Urlaub. Der Enkel war das erste Mal verliebt. Die Sehnsucht war so groß, dass er allabendlich heimlich mit Omas Handy nach Hause telefonierte. Zwar ahnte er, dass das nicht ganz billig ist, aber als die Telefonrechnung kam, waren beide geschockt: 1300,-€ für Auslandsgespräche an ein und dieselbe Telefonnummer. Die Beratungsstelle Jena schaltete sich ein und erreichte nach langen Verhandlungen eine vernünftige Kulanzlösung, keine Seltenheit in solchen Fällen: Frau G. erhielt eine Gutschrift über 1300 €.

Senioren wurden immer wieder von Telekommunikationsanbietern am Telefon oder durch Hausbesuche kontaktiert. Ihnen wurde erklärt, dass ein Providerwechsel vorteilhaft sei. Natürlich wollten auch Senioren gern sparen und unterschrieben arglos die ihnen vorgelegten, oft unüberschaubaren Verträge. Dass es sich dabei oft um Mobilfunkverträge handelte, wurde ihnen erst klar, als die Geräte installiert werden sollten oder wenn die Gesprächsqualität zu wünschen übrig ließ. In solchen Fällen konnten die Beratungsstellen meist für die Auflösung dieser Verträge sorgen.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Beispielsweise erklärte ein Vertreter dem 80-jährigen Herrn P. aus Gotha beim Besuch in der Wohnung, dass er die Telekom-Grundgebühr sparen könnte. In der Annahme, dass es

sich um einen Festnetzanschluss handelte, weil er ja die Rufnummer behalten sollte, unterschrieb er diesen neuen Vertrag, der aber über Mobilfunk funktionieren sollte. Dies unterschlug der Vertreter geflissentlich, der aber angeblich für ihn alles „erledigen wollte“. Erst als Herr P. merkte, dass der alte Vertrag noch weiter lief und er nun zwei Verträge hatte, suchte er Hilfe. Da der bisherige Vertrag eine Mindestlaufzeit hatte, konnte er auch nicht vorzeitig aufgelöst werden. Nur mit Hilfe der Beraterin, die hier eine Falschberatung durch den Anbieter nachweisen konnte, wurde der neue Vertrag storniert.

Nicht nur die Vielfalt der Angebote, sondern auch die immer komplizierteren technischen Vorgänge im Bereich der Telekommunikation führen insbesondere bei älteren Menschen aber auch bei durchschnittlich gebildeten Verbrauchern immer wieder zu Missverständnissen und Irritationen. Begriffe wie Preselection, Rufnummernportierung, Portfreigabe, Vollanschluss, HDTV, Flatrate, App u.v.m. gehörten zum allgemeinen Sprachgebrauch der Anbieter, wurden aber von Laien oft nicht verstanden und überforderten Verbraucher.

2. Markt und Recht

- Kaufverträge (z.B. Lieferprobleme, Gewährleistung, Reklamation, Garantie)
- Haustürgeschäfte (z.B. Werbeverkaufsveranstaltungen, Zeitschriftenabos)
- Unerlaubter Wettbewerb (z.B. Telefonwerbung, Gewinnspiele)
- Werkverträge (z.B. Autoreparaturen, Dach- und Fassadensanierung)
- Dienstleistungen (z.B. Abzocke bei Schlüssel- und anderen Notdiensten)
- Fernabsatz (z.B. Versandhandel, Teleshopping, unseriöse Internetshops)
- Fitnessstudioverträge (z.B. Probleme bei Krankheit, Umzug, Schwangerschaft)
- Unseriöse Nebenverdienstangebote (z.B. Vorauskasse, Vermittlungsgebühren)
- Untergeschobene Verträge über Nahrungsergänzungsmittel per Telefon
- Verweigerung von Verträgen durch schlechtes „Scoring“
- Massiver Druck von Gewinnspielanbietern und Inkassobüros

Das klassische Verbraucherrecht hielt für Thüringer Verbraucher jeden Tag Tücken und Probleme bereit. Das häufigste Problem bestand darin, die gesetzlichen Gewährleistungsrechte in der Praxis durchzusetzen.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Typisch war etwa der Fall von Herrn C. aus Südthüringen, dessen Tablet-PC sich bereits nach einer Woche nicht mehr aufladen ließ. Vom Händler wurde auf die Hersteller-Garantie verwiesen. Der Hersteller konnte zunächst keinen Fehler finden und schob dann die Schuld auf die „unsachgemäße Behandlung“ des Verbrauchers. Nachdem Herr C. wochenlang wie ein Pingpongball zwischen Händler und Hersteller hin- und hergeschickt wurde, sein Tablett-PC aber anfangs nur an der Steckdose funktionierte und später gar nicht mehr, wandte er sich an die Beratungsstelle Suhl. Die Beraterin erreichte durch Schriftverkehr, dass Herr C. ein neuer, funktionsfähiger Tablet-PC übergeben wurde.

Den „schwarzen Schafen“ unter den Schlüsselnotdiensten konnte nicht zuletzt wegen der jahrelangen umfangreichen Aktivitäten der Verbraucherzentrale Thüringen gegen diese Branche etwas Einhalt geboten werden. Dennoch tauchte das Problem noch immer in der Beratung auf.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Herr R. aus Meiningen hatte sich am Sonntag-Nachmittag aus seiner Wohnung ausgesperrt und deswegen einen örtlichen Schlüsseldienst (laut Telefonbuch) beauftragt. Nach längerer Wartezeit traf ein Handwerker ein, der Herrn R. überrumpelte und ihn zunächst einen Einsatz-Zettel unterschreiben ließ. Alles in allem war das Ganze in weniger als 30 Minuten erledigt. Als er alles zusammenrechnete, stand plötzlich ein Betrag von 611,20 € da. Aus der Notsituation heraus zahlte Herr R.. Die Beratungsstelle Suhl rollte den Fall auf und erreichte eine Rückzahlung der über das übliche Maß hinausgehenden Summe.

Hingegen boomte nach wie vor das Geschäft der unseriösen Partnervermittler, die sich aber vielfach als „Freizeitclubs“ tarnten. Die unlauteren Methoden dieser Branche waren als besonders verwerflich einzuschätzen.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Herr B. aus Erfurt bat in der Beratungsstelle um Hilfe. Er hatte mit der in einer Partnerschafts-Annonce genannten Telefonnummer Kontakt aufnehmen wollen. Das klappte nicht, stattdessen kam eine Vertreterin zu ihm ins Haus, die ihn zu einem Partnerschaftsvermittlungsvertrag über 2350 € überredete. Schon am nächsten Tag überdachte Herr B. seine Unterschrift und widerrief den Vertrag per Einschreiben-Rückschein. Nach einer Woche kam der Brief als „nicht zugestellt“ zurück. Nachdem die Beraterin empfohlen hatte, den Brief noch einmal per Einwurf-Einschreiben zu schicken, reagierte das Institut sofort mit einer Mahnung. Nun übernahmen wir den Schriftverkehr, kündigten den Vertrag aus wichtigem Grund und Herr B. hörte nie wieder etwas von diesem Institut.

Bei Fitness-Studios ärgerten viele Verbraucher die langen Vertragslaufzeiten, wenn sie umzogen, oder sich beruflich bzw. privat etwas veränderte.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Frau C., Studentin aus Weimar, konnte nur mit Hilfe der Beraterin ihren Jahresvertrag im Fitnessstudio vorzeitig beenden, da sie beruflich nach China umziehen musste und ihr bei Vertragsabschluss zugesichert wurde, dass bei Umzug eine außerordentliche Kündigung möglich sei.

Die Aktivitäten der sogenannten „Drückerkolonnen“ haben sich in den vergangenen Jahren merklich verstärkt. Sie standen nicht nur in Fußgängerzonen oder Eingangsbereichen von Supermärkten, sondern zunehmend auch bei Veranstaltungen, Messen bzw. klingelten an der Haustür. Dass es sich bei den „Gratis“-Angeboten oder Umfragen zu Lesegewohnheiten um untergeschobene Abo-Verträge handelte, wurde vielen Verbrauchern leider erst klar, als sie per Post die entsprechenden Vertragsunterlagen erhielten. Da die notwendige Widerrufsbelehrung in vielen Fällen nicht erfolgte oder fehlerhaft war, konnten auch diese Verträge rückgängig gemacht werden.

Verzweifelte, oft ältere Menschen berichteten von regelrechtem „Telefonterror“ und täglich mehreren Anrufen. Im Fokus standen dabei vor allem sogenannte „Gewinnspieleintragungsdienste“, Nahrungsergänzungsmittel und, besonders perfide, angebliche „Schutzleistungen vor Telefonwerbung“.

Exemplarisches Fallbeispiel:

Bei Frau W. aus Neudietendorf trudelte nach einer preiswerten Probepackung eines Gingko-Präparates eine teure Großpackung samt einer Vertragsbestätigung ein. Verärgert schickte Frau W. das Paket zurück. Der damit verbundene Widerruf wurde aber nicht akzeptiert. Inkassofirmen und auch ein Rechtsanwalt versuchten, die Forderungen durchzusetzen und wollten nun plötzlich über 250 € kassieren. Durch Übernahme von mehrfachem Schriftverkehr konnte die Beratungsstelle Erfurt das angebliche Abo abwenden.

Besonders schmerzlich waren Schicksale, in denen älteren Menschen durch eine Vielzahl unberechtigter Abbuchungen nicht mehr genügend Geld für ihren Lebensunterhalt blieb und auf diese Weise Altersarmut drohte.

Exemplarische Fallbeispiele:

So wurden etwa bei Frau H., bereits innerhalb von 8 Wochen 500 € auf diese Weise durch diverse Glücksspiele und Zeitungsabonnements abgebucht. Sie veranlasste auf Grund der Beratung in der Beratungsstelle Gotha Rückbuchungen. Im Anschluss meldeten sich mehrere Rechtsanwälte und Inkassofirmen, die jeweils Beträge von 150-250 € anmahnten. Durch die Hilfe der Beraterin und deren unermüdlichen Schriftverkehr konnte sie von all diesen „Verträgen“ befreit werden.

3. Finanzen und Versicherung

- Altersvorsorge (z.B. Riester-Rente, private oder betriebliche Altersvorsorge)
- Versicherungen (z.B. Berufsunfähigkeitsversicherung, Lebensversicherungen)
- Grauer Kapitalmarkt (z.B. Schrottimmobilien, unseriöser Anlegerschutz)
- Geldanlage (z.B. Tagesgeld, Indexfonds, Banksparpläne, Nachhaltige Anlagen)
- Folgen der Finanzkrise (z. B. Verluste bei Fonds, Zertifikate, Schadenersatz)
- Sicherheit des Zahlungsverkehrs (z.B. Kreditkarten, ungenehmigte Abbuchungen)
- Kontoführung (z.B. überhöhte Bankgebühren, P-Konto)
- Kredite (z.B. Dispozinsen, Restschuldversicherungen, unseriöse Vermittler)
- Umstellung auf neue Verfahren im Online-Banking (m-TAN, Chip-TAN-Verfahren)
- Euro-Krise, Währungsstabilität, Inflationsängste, Sicherheit der Geldanlagen und Altersvorsorge, Anlage in Gold und Immobilien
- Neue (anonyme) Zahlungsmethoden und Bezahl-Systeme (z.B. per Mobiltelefon, im Internet, u.a. UKash, Paysafecard)
- Nachhaltige, ökologische Geldanlagen

In finanziellen Angelegenheiten suchten und fanden Ratsuchende anbieterunabhängige Beratung bei der Verbraucherzentrale Thüringen. Auch bei der immer größer werdenden Vielfalt des Versicherungsmarktes benötigten die Verbraucher neutrale Orientierungshilfen. Leider konnten wir diesem berechtigten Interesse mit nur 5 Beraterinnen und Beratern (davon 2 im Jahr 2012 ausgeschieden), nur ein schmales Angebot dagegen setzen.

Exemplarische Fallbeschreibung:

Frau W. aus Gera besparte seit 2006 eine klassische Riester-Rentenversicherung bei der DEBEKA. Im Oktober 2012 empfahl ihr ein Finanzberater den Wechsel in eine fondsge-

bundene Riester-Rentenversicherung beim Volkswohlbund und begründete den Vorschlag mit „besseren Ertragsaussichten“. Das angesammelte Guthaben sollte in den neuen Vertrag einfließen. Nach der Kündigung beschlich Frau W. Zweifel und sie kontaktierte innerhalb der bestehenden Widerrufsfrist glücklicherweise die Beratungsstelle in Gera. Die anbieterneutrale Günstigerprüfung ergab ein eindeutiges Bild: Beim Wechsel in eine andere Riester-Rentenversicherung fallen erneut Abschlusskosten sowie evtl. Wechselgebühren an. Das übertragene Kapital ist wesentlich geringer als die bis dato geleisteten Beiträge, aus denen größtenteils die Vermittlungsprovisionen und Vertriebskosten bezahlt werden, die Frau W. bereits gezahlt hatte und die nun erneut fällig gewesen wären. Beim Debeka-Vertrag handelte es außerdem sich um eine klassische Rentenversicherung mit einem Garantiezins für den Sparanteil, der 2006 noch 2,75% (garantierete Rente !), betragen hatte, inzwischen aber nur noch 1,75% betrug. Da auch beim Vergleich von weiteren Kriterien der bisherige Riester-Vertrag besser abschnitt, sprach nichts für einen Wechsel, außer die Vermittlerprovision. Durch die Beratung blieb Frau W. somit ein wesentlich ungünstigerer Vertrag „erspart“.

Für die bedarfsgerechte Versicherungsberatung standen computergestützte Vergleichsverfahren zur Verfügung, die für die Ratsuchenden von großem Nutzen waren. Sie wurden in den Versicherungssparten Berufsunfähigkeit, Lebens- und Rentenversicherungen, im Bereich Sachversicherungen (Hausrat-, Haftpflicht-, Wohngebäudeversicherung) sowie im Bereich der privaten Altersvorsorge (Riester-Rente und Rürup-Rente) für den Verbraucher durchgeführt. Häufige Fragen zum Versicherungsbedarf lauteten:

*„Welche Versicherungen sind in unserer Situation nötig und welche verzichtbar?“
„Welcher Anbieter mit welchem Vertrag bietet ein optimales Preis-Leistungsverhältnis?“
„Wie kann ein überflüssiger Versicherungsvertrag gekündigt werden?“*

In der Nachfrage zu Kreditverträgen ging es einerseits um eine Vorab-Beratung zu Baufinanzierungen und auch zu Konsumentenkrediten. Pauschale Ranglisten und Tabellen zu Hypotheken- und Baufinanzierungsangeboten verlieren immer mehr an Aussagekraft. Der Grund: Die Angebote wurden entsprechend der Bonität der Darlehensnehmer sowie der Lage und Qualität der Immobilie immer individueller kalkuliert. Die Folge: Einfache, schnelle Vergleiche wurden noch schwieriger und verloren an Aussagekraft.

Ein großes Problem in unserer Beratungstätigkeit waren auch 2012 private Kreditvermittler. Es waren meist Rentner, Sozialhilfeempfänger, aber auch Berufstätige, auf Anzeigen im Internet oder in Zeitungen reagierten, die einen Kredit versprachen. Oft kam ein Berater ins Haus, verlangte sehr viele Unterschriften, händigte aber keine Kopien aus, die Verbraucher bezahlten noch eine „Aufwandsentschädigung“ in Höhe von ca. 30-40 € und warteten ungeduldig auf die Auszahlung. Den Kredit erhielt aber niemand, nebenbei waren den Verbrauchern unbemerkt Versicherungen und Geldanlagen zur „Absicherung des Kredites“ untergeschoben worden. Die Verbraucher wurden erst misstrauisch, als die Begrüßungsschreiben kamen bzw. die ersten Abbuchungen wirksam wurden.

Exemplarisches Fallbeispiel:

Von unseriösen Kreditvermittlern über den Tisch gezogen wurde z.B. Herr G. aus Tabarz. Er hatte beim Vertreterbesuch nicht gemerkt, was er alles unterschreiben musste. Vertragsunterlagen und eine Widerrufsbelehrung hatten er nicht ausgehändigt bekommen. Stutzig wurde er erst, „Begrüßungsschreiben“ von einer Versicherung und einer Geldanlagefirma des grauen Kapitalmarktes kamen. Diese Verträge konnten im Anschluss an eine Beratung

in der Beratungsstelle Erfurt zwar aufgehoben werden, aber die Kreditvermittlung wollte trotzdem eine Vermittlungsgebühr von jeweils über 100 €. Die Firma war so hartnäckig, dass sie die Forderungseintreibung an eine Inkassofirma abgab. Wir haben hier die Vertretung übernommen und für diese Kreditvermittlung über den Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) eine Abmahnung erwirkt.

4. Energie, Bauen, Umwelt, Nachhaltigkeit

- Energiesparen (z.B. Haushaltsgeräte, Heizkessel, Wärmedämmung, Verhalten)
- Regenerative Energien (z.B. Solarförderung, Photovoltaik, Ökostrom)
- Bauverträge (Benachteiligende Klauseln, Baumängel, Insolvenz von Bauträgern)
- Energiewende, (z.B. Sicherheit der Energieversorgung, Ökostromangebote)
- Energiepreise (Preisvergleichsportale, Energiearmut“ Preisanpassungsklauseln)
- Beleuchtung (EU-Glühlampenverbot, Energiesparlampen, LED-Technologie)
- Energiemarkt (Anbieterwechsel, Teldafax-Pleite, Flexstrom, Neukundenboni)

Die Beratungsthemen 2012 wurden angeführt von Fragen zur Umrüstung bzw. Erneuerung von Heizungsanlagen und Anlagen zur Warmwasserbereitung. Die nach der Wende neu angeschafften Heizkessel und Komponenten müssen allmählich erneuert werden. Die Verbraucher waren außerdem oftmals überfordert mit den undurchsichtigen Förderprogrammen und verunsichert mit der sprunghaften Förderpolitik der Bundesregierung. Schwerpunktthemen waren außerdem die Auswahl sparsamer Haushaltsgeräte und die Reduzierung von Leerlaufverlusten und der schrittweise „Ausstieg“ aus den Glühlampen. Neu hinzu kamen im letzten Jahr die sogenannten „Energiechecks“, bei denen Energieberater ins Haus kommen und die Situation vor Ort genau analysieren. Im vergangenen Jahr wurde dieser Service sehr gut in Anspruch genommen. Da es erneut mehrere Strompreiserhöhungswellen gab, wurde auch die Auswahl preiswerter Versorger bzw. Tarife wieder stark nachgefragt. Allerdings mussten tausende Thüringer Verbraucher u.a. bei den Teldafax- und Flexstrom-Pleiten erleben, dass sie auch auf diesem Sektor den Anbieter sehr sorgfältig und nicht nur nach dem Preis auswählen müssen.

5. Ernährung und Lebensmittel

- Lebensmittelkennzeichnung (z.B. Inhaltsstoffe, Bio-Siegel, Grundpreisangabe)
- Ernährung bestimmter Zielgruppen (z.B. Senioren, Kinder, Jugendliche, Sportler)
- Schlankheitsmittel und Diäten, Abnehmen
- Gemeinschaftsverpflegung (z.B. Schulverpflegung, Kantinen, Restaurants)
- Gesunde Ernährung (z.B. Functional Food, Health-Claims, Lebensmittelallergien)
- Nachhaltigkeit (regionale, klimaneutrale, saisonale Lebensmittel, Ökoprodukte)
- Schadstoffe in LM und Skandale (z.B. Pestizide, Antibiotika, Schwermetalle)
- Fleisch und Fleisch- bzw. Wurstprodukte
- Gentechnik
- Mindesthaltbarkeit, Lebensmittelverschwendung

Die Themen wichen kaum von denen der Vorjahre ab, allerdings sorgten zahlreiche Lebensmittelskandale (u.a. Mäusekot in bayrischen Bäckereien, chinesische Tiefkühlerdbeeren im Schulesen als Ursache für Brechdurchfall-Epidemie bei Schulkindern, Mine-

ralöl in Adventskalender-Schokolade) für sehr viel Verunsicherung bei vielen Verbrauchern. Noch höheren Stellenwert bekamen dadurch gesunde, regionale und schadstofffreie Lebensmittel. Die Verbraucher zeigten sich an einer gesunden Ernährung insgesamt sehr interessiert. Sie wollten hierbei u.a. wissen, ob sie den Werbeaussagen der Industrie vertrauen können. Eine Erfolgsgeschichte war auch im Jahre 2012 das Portal www.lebensmittelklarheit.de.

Ein Höhepunkt im Jahr 2012 war die Teilnahme der Verbraucherzentrale mit dem Infomobil und mit einem Vortrag bei der internationalen Tagung des „Netzwerks gentechnikfreier Regionen in Europa“ in Erfurt.

Durch das Infomobil und die zahlreichen Aktionen innerhalb der Ernährungsprojekte z.B. in Schulen, Jugendzentren, Seniorenheimen oder Selbsthilfegruppen erschloss die Ernährungsberatung für die Verbraucherzentrale sonst nur schwer zugängliche Orte und Zielgruppen.

6. Gesundheit und Pflege

- Gesetzliche Krankenversicherung (z.B. Leistungen, Zusatzbeiträge)
- Patientenrechte (z.B. Behandlungsfehler, Krankenunterlagen)
- Medikamente (z.B. Festbeträge, Rabattverträge, Zuzahlungen, Alternativen)
- Ärztliche Versorgung (z.B. Terminprobleme, Ärztemangel, „IGEL“-Leistungen)
- Krankengeld (z.B. „Aussteuerung“)
- Risiken und Nutzen von Behandlungsmaßnahmen
- Private Krankenversicherung (z.B. Beitragserhöhungen, Basistarif)
- Vorsorgedokumente (z.B. Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht)
- Insolvenz von Krankenkassen (City BKK, BKK für Heilberufe)
- Arztbewertungssysteme (z.B. AOK-Arztnavigator)
- Krankenhaus-Ärger (Zusatzleistungen, Chefarztbehandlung, hohe Rechnungen)
- Schwerbehinderung, finanzielle Absicherung bei Langzeiterkrankungen

Die Patientenberatung in der Verbraucherzentrale Thüringen, die ja über das Projekt „Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)“ finanziert wird, hat sich 2012 auf hohem Niveau konsolidiert. Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen bei der Leistungsgewährung der Krankenkassen, insbesondere dem Krankengeld bei Arbeitslosigkeit und der langfristigen Versorgung von Heilmitteln sowie vermuteten Behandlungsfehlern, Patientenrechten im allgemeinen und Vorsorgedokumenten. Probleme traten vor allem dann auf, wenn es Patienten mit mehreren Leitungserbringern bzw. Kostenträgern zu tun hatten und allein oft nicht weiter kamen.

Exemplarisches Fallbeispiel:

So führte etwa Herr J. einen zähen Kampf um die Erstattung der Eigenanteile bei der kieferorthopädischen Versorgung durch die Krankenkasse, da sich zwei an der Behandlung beteiligten Zahnärzte nicht einigen konnten, ob die Behandlung ordnungsgemäß beendet war. Erst, nachdem sich die Verbraucherzentrale eingeschaltet und Schriftverkehr übernommen hatte, konnte das Problem im Sinne des Patienten gelöst werden.

Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2012

Die Finanzierung über Projekte ist bei der Verbraucherzentrale Thüringen seit einigen Jahren höher als die Finanzierung über den institutionellen Haushalt, was sich zweifellos auch auf die inhaltliche Arbeit auswirkt. Folgende Projekte wurden 2012 bearbeitet:

Aufklärung und Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (Finanzierung hälftig, durch BMELV und TMSFG)

Die Verbraucherzentralen verfolgen im Rahmen des BMELV-Projektes mit ihrer Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucher/-innen auf dem Gebiet der Ernährung folgende Ziele:

- Transparenz im unübersichtlichen Lebensmittelangebot schaffen,
- Orientierungshilfe bieten und Verbraucherverunsicherung abbauen,
- Verbraucherinnen und Verbraucher über gesundheitsfördernde Ernährung und nachhaltig erzeugte Lebensmittel informieren und beraten,
- Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlicher Beeinträchtigung, Irreführung und Täuschung schützen
- Verbraucherinteressen gegenüber Politik und Wirtschaft vertreten.

Im Rahmen der Ernährungsprojekte wurde u.a. die Beratung und Aufklärung zu Ernährung und Lebensmitteln mit dem Infomobil, sowie in fünf Verbraucherberatungsstellen und vor Ort (z.B. in Schulklassen, in Seniorenclubs, Selbsthilfegruppen und Jugendfreizeittreffs) sichergestellt.

Folgende Gemeinschaftsaktionen prägten das Jahr 2012:

- Lebensmittelkennzeichnung, Schwerpunkt Verkehrsbezeichnung)
- Verst (d) eckte Süßmacher in Lebensmitteln
- Verbraucherinformation im Ernährungsbereich

Verbraucherberatung und –informationen in den Regionen Thüringens (Finanzierung durch TMSFG)

Das Projekt dient in erster Linie zur Sicherstellung der Beratung in der Fläche und der Aufrechterhaltung des Beratungsstellennetzes (im Jahr 2012: 14-15 Beratungsstellen und 15 zusätzliche Energieberatungsstützpunkte). Die Verbraucherzentrale Thüringen war somit in etwa 30 Orten vertreten. Es wurde gesichert, dass in allen Beratungsstellen mindestens einmal in der Woche allgemeine Verbraucherberatung und regelmäßig Spezialberatung in den meisten Beratungsstellen durchgeführt werden konnten.

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (Finanzierung hälftig, jeweils durch BMELV und TMSFG)

Das Projekt soll u.a. Markttransparenz schaffen, Verunsicherungen bei Verbrauchern abbauen und Verbraucher mittels präventiver Arbeit auf Marktbesonderheiten und Herausforderungen bei bestimmten Hauptthemen einstellen und bestärken. Die drei Hauptthemen für 2012 waren:

1. Datenschutz: (Geo- und Standortdaten, Soziale Netzwerke, Datentransfer im Internet und untergeschobene Verträge)
2. Finanzdienstleistungen (Kostentransparenz bei Zinsen, Entgelten, „Gebühren“, Provisionen, Kreditvermittlung per Internet, Rückkaufswerte gekündigter Lebens- und Rentenversicherungen)
3. Gesundheitsmarkt: IGEL, Zusatzbeiträge der GKV, Zahnersatz als Kostenfalle, Zusatzbeiträge, Wahltarife, Beitragserhöhungen in der PKV

Zu den drei Themenbereichen wurden Vorträge durchgeführt, persönliche, schriftliche und telefonische Informationen gegeben, Internettexpte und Flyer erstellt, Marktchecks durchgeführt und Beschwerdefälle gesammelt. Aus den ausgewerteten Ergebnissen wurden verbraucherpolitische Forderungen abgeleitet.

Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2012

Energieberatung (Finanzierung durch das BMWi)

Die Energieberatung widmet sich vor allem der Einsparung von Energie. Der Bedarf ist ungebrochen hoch. Die Verbraucherzentrale Thüringen bietet diese Beratung in allen Beratungsstellen sowie in zusätzlichen Beratungsstützpunkten an. Sehr gut angenommen wurden die im Jahre 2012 neu eingeführten „Energiechecks“, eine Art Vorortprüfung der konkreten energetischen Situation bei Verbrauchern zu Hause.

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) (Finanzierung durch die GKV) bis 2015

Die Verbraucherzentrale Thüringen kann dank dieses Projektes, das sich nunmehr in der dritten Förderphase befindet und seit 2011 auch den Sprung vom Modellprojekt zur „Regelversorgung“ geschafft hat, seit 2001 ununterbrochen Patientenberatung anbieten. Als Träger einer der 21 regionalen Beratungsstellen sind wir am bundesweiten UPD-Verbund beteiligt, und verzeichnen ständig steigende Beratungszahlen. Wichtigste Themen blieben Leistungen der Gesetzlichen Krankenversicherung, Behandlungsmöglichkeiten und -fehler, Tarifierhöhungen und Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung, Problemen sowie Patientenrechte.

Vernetzungsstelle Schulverpflegung (Finanzierung durch BMELV und TMSFG) bis 2013

In Thüringen fungiert die Verbraucherzentrale als Träger. Für die landesweite Vernetzungsstelle Schulverpflegung, die im Rahmen des „Nationalen Aktionsplans Ernährung und Bewegung“ des für eine moderne, gesunde Schulverpflegung arbeitet. Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung, bündelt und verzahnt die zahlreichen vorhandenen Aktivitäten auf diesem Gebiet und fungiert als kompetenter Ansprechpartner für die lokalen Akteure. Die Entscheidungsträger (z.B. Lehrer, Caterer, Schulträger) wurden informiert, weitergebildet und z.B. bei Ausschreibungsverfahren unterstützt. Höhepunkte im Jahr 2012 waren die Teilnahme an der Messe „Kinder-Kult“ in Erfurt, die zweite „Thüringer Fachtagung zur Schulverpflegung“, der Tag der Schulverpflegung und der Wettbewerb „Aktion Powersnack“, bei dem Schüler eine innovative Pausenverpflegung kreierten.

Fit im Alter: Gesund essen – besser leben (Finanzierung durch BMELV)

Ess-Kul-Tour (Finanzierung durch BMELV)

Mehr Ernährungskompetenz im Sport (Finanzierung durch BMELV)

Die zusätzlichen Ernährungsprojekte im Rahmen des Nationalen Aktionsplans „INFORM-Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung“ dienten dazu, spezielle Zielgruppen zu erreichen: **Fit im Alter** (Senioren), **Mehr Ernährungskompetenz im Sport** (Sportler und Trainer); **Ess-Kul-Tour** (Jugendliche).

Weitere Projekte

Im Jahr 2011 gelang es, einen Teil der Finanzierung durch weitere wichtige Projekte zu sichern. So wurde über das Integrationsamt und die ARGE SGB III eine 75%-Stelle am Empfang in der Beratungsstelle Erfurt finanziert. Mit Hilfe eines weiteren, kleineren Projektes des BMG klärten wir zum **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBGV)** auf.

Abkürzungen:

TMSFG: Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit

BMELV: Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

BMWi: Bundesministerium für Wirtschaft

BMG: Bundesministerium für Gesundheit

VZTH: Verbraucherzentrale Thüringen

GKV: Gesetzliche Krankenversicherung

Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2012

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. 1.807.716,65 €

Institutioneller Haushalt 802.417,65 €

davon	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	3.355,16 €
Vermischte Einnahmen (nach Abzug des Haushaltsüberschusses in Höhe von 4.941,72 €)	125.914,67 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMSFG)	565.000,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen	6.549,00 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	8.100,00 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt	17.200,00 €
Erstattung von Prozesskosten	4.808,59 €
Gemeinkosten aus der Energieberatung	48.274,01 €
Mitgliedsbeiträge	650,00 €
Rückzahlungen von Betriebskosten	666,22 €
Überschüsse aus dem Vorjahr	21.900,00 €

Projektförderung (nach Abzug der Rückzahlungen bzw. der Übertragungen zu 2013) 1.001.442,48 €

Eigeneinnahmen in den Projekten 3.856,52 €

Rückzahlungen an Zuwendungsgeber:	1.352,00
Übertragungen zu 2013	16.635,38

Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband 100.310,00 €

Stationäre Energieberatung einschließlich LPM (Mittel werden nicht durch die vztH bewirtschaftet)

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. 1.807.716,65 €

Institutioneller Haushalt 802.417,65 €

davon	
Personalausgaben	614.532,65 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation sowie Geräte, Ausstattungs- und Ausrüstungsgegenstände	32.024,24 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen	2.783,97 €
Bewirtschaftung der Räume	9.266,14 €
Mieten und Pachten	82.157,49 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	3.581,82 €
Aus- und Weiterbildung	3.145,67 €
Rechtsberatung	7.577,88 €
Prozesskosten und Kosten für Sachverständige	7.902,23 €
Reisekosten	9.129,97 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen	8.591,68 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung	3.029,74 €
Umsatzsteuer	11.440,13 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	6.369,04 €
Mitgliedsbeiträge	885,00 €

Projektförderung 1.005.299,00 €

Übersicht der Projektausgaben im Haushaltsjahr 2012

Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMSFG)	165.058,02 €
Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (01.01.-31.03.2012) (BMELV über BLE)	40.012,86 €
Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (01.04.-31.12.2012) (BMELV über BLE)	124.526,59 €
Fit im Alter: Gesund essen, besser leben (BMELV)	6.323,04 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (BMELV)	119.298,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (TMSFG)	119.300,00 €
Verbraucherberatung in den Regionen (TMSFG)	162.923,00 €
Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung (UPD)	157.069,05 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (BMELV über BLE und TMSFG)	78.593,37 €
Netzwerkgruppen	10.515,23 €
Mehr Ernährungskompetenz im Sport	3.727,55 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	1.545,00 €
Ess-Kult-Tour (BMELV)	8.460,11 €
UPD-Arbeitskreise	5.647,18 €
Teilnahme an Messen, Veranstaltungen und Aktionen	2.300,00 €

Übersicht der Projektausgaben über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband

Stationäre Energieberatung einschließlich LPM (Mittel werden nicht durch die vztH bewirtschaftet)	100.310,00 €
---	--------------

Mitgliedsorganisationen der VZ Thüringen

Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband Thüringen e.V.
 Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Thüringen e.V.
 Arbeitskreis Umweltbildung Thüringen e.V.
 Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
 Demokratischer Frauenbund, Landesverband Thüringen e.V.
 Der Paritätische, Landesverband Thüringen e.V.
 Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Thüringen
 Deutscher Hausfrauenbund e.V., Landesverband Thüringen
 Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen
 Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.
 Grüne Liga Weimar e.V.
 Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen
 Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen e.V. (AGETHUR)
 Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
 Thüringer Landfrauenverband e.V.
 Ver.di, Bezirk Mittel- und Nordthüringen

Ehrenmitglieder:

Hans Joachim Bachmann, Weimar

Vorstandsmitglieder

Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V. (Vorsitzender)
 Thomas Damm, Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen (Stellvertreter)
 Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.
 Ingo Weidenkaff, LAG Kinder- und Jugendschutz Thüringen
 Susanne Dornaus-Bätzel, AWO Landesverband Thüringen e.V.
 Dr. Claus-Dieter Junker, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
 Monika Sossna, DGB Hessen-Thüringen

Geschäftsführung

Dr. Ralph Walther

Beiratsmitglieder

Prof. Andreas Freytag (Uni Jena)
 Prof. Ulf Müller (FH Schmalkalden)
 Prof. Michael Opielka (FH Jena)
 Prof. Dirk Westermann (Uni Ilmenau)
 Dr. Michael Gleis (Uni Jena)
 Bärbel Hanss (IHK Erfurt)

Mitgliedschaften und Gremienarbeit der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Antenne Thüringen, Programmbeirat (Dr. Ralph Walther)
 AG Ernährung Thüringen (Petra Müller)
 AG Gesundheitsziele Kinder u. Erwachsene des Landes Thüringen des TMSFG (Petra Müller)
 Arbeitskreis Umweltbildung Thüringen e.V. (Ramona Ballod)
 Bündnis für Familie der Stadt Erfurt
 Deutsche Gesellschaft für Ernährung, (DGE) Sektion Thüringen, Beirat
 Energiebeirat Thüringen (Ramona Ballod)
 Europäische Bewegung, Landesverband Thüringen
 IHK Erfurt und IHK Ostthüringen, jeweils Einigungsstelle (Ralf Reichertz)
 IHK Südthüringen, Einigungsstelle (Ute Traut)
 Koordinierungsgruppe Ernährung des Landkreises Saalfeld- Rudolstadt (Marita Schmalz)
 Landesverband Thüringer Milch e.V.
 Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen AGETHUR
 RAM Regio Thüringen (Messe Erfurt), Beirat
 Stiftung Warentest, Kuratorium (Dr. Ralph Walther)
 Thüringer Energie- und Greentech-Agentur (THEGA), Beirat
 Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)
 Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV), Kehl

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Thüringen

04600 Altenburg
Dostojewskistraße 6
Tel. 0 3447 50 79 16

36433 Bad Salzungen (1)
Langenfelder Straße 8
Tel. 03695 629912

99084 Erfurt
Andreasstraße 37c
Tel. 0361 3461111

07545 Gera
Humboldtstraße 14
Tel. 0365 8310110

99867 Gotha
Ekhofplatz 24 (Neues Rathaus, Bürgerbüro)
Tel. 03621 2220

37308 Heilbad Heiligenstadt
Göttinger Straße 5 (Postadresse: Friedensplatz 8)
Tel. 03606 602867

07743 Jena
Unterlauengasse 5
Tel. 03641 820955

37327 Leinefelde-Worbis
Jahnstraße 12
Tel. 03605 501483

99974 Mühlhausen
Friedrich-Naumann-Straße 12
Tel. 03601 440040

99734 Nordhausen
August-Bebel-Platz 6
Tel. 03631 982219

07407 Rudolstadt (2)
Stiftsgasse 21 (Handwerkerhof)
Tel. 03672 413069

98529 Suhl
Würzburger Straße 3
Tel. 03681 304960

98529 Suhl
Würzburger Straße 3
Tel. 03681 304960

99423 Weimar
Schwanseestraße 17
(Stadtverwaltung)

(1): momentan nur Energieberatung, Wiedereröffnung voraussichtlich im 2. Halbjahr 2013

(2): momentan nur Energieberatung und Ernährungsberatung,
Wiedereröffnung voraussichtlich im voraussichtlich im 2. Halbjahr 2013

Zusätzliche Energieberatungsstützpunkte in folgenden Städten:

Apolda, Arnstadt, Artern, Eisenach, Eisenberg, Eisfeld, Greiz, Bad Colberg-Heildburg, Großbreitenbach, Hildburghausen, Ilmenau, Masserberg, Meiningen, Römhild, Pößneck, Schmalkalden

Telefonservice der Verbraucherzentrale Thüringen

Verbrauchertelefon: (Beratung zu allgemeinen Verbraucherfragen, z.B. Kauf, Reklamation, Medien, Telekommunikation, Internet, Reisen, Freizeit, Dienstleistungen, Handwerkerverträgen)
0900 1775770 (Mo – Fr: 9 – 18 Uhr; 1 €/min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend)

Patiententelefon: (Beratung u.a. zu Patientenrechten, Krankenkassen und deren Leistungen, Behandlungsfehlern, Arzneimitteln, Heilmitteln, Hilfsmitteln, Therapien, Vorsogedokumenten usw.)
0361 5551447 (Di: 9 – 12 und 13 – 16 Uhr, Mi: 9 – 12 Uhr, Do: 9 – 12 und 13 – 18 Uhr)

Bundesweites Patiententelefon der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD):
08000 117722 (Mo – Fr: 10 – 18 Uhr, kostenfrei)

Ratgebertelefon Ernährung und Lebensmittel:
03681 708440 (Mo und Do: 9 – 12 und 13 – 16 Uhr)

Allgemeine Terminvereinbarungen und Auskünfte zum Beratungsangebot:
0361 555140 (Mo – Do: 9 – 12 und 13 – 15 Uhr, Fr: 9 – 12 Uhr)

Terminvereinbarung für die Energieberatung (bundesweit)
0800 809 802 400 (Mo – Do : 8 – 18 Uhr, Fr: 8-16 Uhr, kostenfrei)