



**verbraucherzentrale**  
*Thüringen*

# JAHRESBERICHT 2020

Unsere Arbeit für die Thüringer Verbraucherinnen und Verbraucher



# 30 Jahre

alt wurde die Verbraucherzentrale Thüringen e.V. 2020. Ausgerechnet im Jubiläumsjahr war unsere Arbeit pandemiebedingt gefragt wie nie.

# 38.000 Tonnen

CO<sub>2</sub> haben die Thüringer im Jahr 2020 durch Maßnahmen eingespart, die durch unsere Energieberatung angestoßen wurden.

# 17 Schulen

beteiligten sich an den „Thüringer Tagen der Schulverpflegung“ der Vernetzungsstelle – so viele wie nie zuvor.

# „MUSTERBRIEF“

war das mit Abstand am meisten gesuchte Wort auf unserer Webseite, gefolgt von „Corona“, „Krankenkasse“ und „Inkasso“.

# 110.516 Besucher

informierten sich 2020 auf unserer Webseite unter [www.vzth.de](http://www.vzth.de) –74,7 Prozent mehr als 2019!

# Seit 5 Jahren

wird unser Online-Forum Lebensmittel und Ernährung von Verbrauchern rege genutzt, um uns Fragen zur Kennzeichnung, Qualität, Hygiene, Herkunft und Warenkunde zu stellen.

## INHALT

<b>Vorwort</b> von Geschäftsführer Dr. Ralph Walther	<b>3</b>
<b>Interview</b> mit Verbraucherschutzminister Dirk Adams	<b>4</b>
<b>Das Jahr 2020 in Zahlen</b>	<b>5</b>
<b>Die Verbraucherzentrale Thüringen in der Corona-Krise</b>	<b>6</b>
<b>Allgemeines Verbraucherrecht</b>	<b>12</b>
<b>Finanzen und Versicherungen</b>	<b>14</b>
<b>Bau- und Energierecht</b>	<b>16</b>
<b>Energieberatung</b>	<b>17</b>
<b>Lebensmittel und Ernährung</b>	<b>18</b>
<b>Vernetzungsstelle Schulverpflegung</b>	<b>19</b>
<b>Verbraucherkompetenz für Migranten</b>	<b>20</b>
<b>Verbraucher stärken im Quartier</b>	<b>21</b>
<b>Wirtschaftlicher Verbraucherschutz und Ländliche Räume</b>	<b>22</b>
<b>Interessenvertretung und Marktbeobachtung</b>	<b>23</b>
<b>30 Jahre Arbeit für die VZ</b>	<b>24</b>
<b>Verbraucherstimmen</b>	<b>25</b>
<b>Medienarbeit</b>	<b>26</b>
<b>Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2020</b>	<b>28</b>
<b>Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>	<b>30</b>
<b>Impressum</b>	<b>31</b>

# VORWORT

von Geschäftsführer Dr. Ralph Walther

**Verbraucherinnen und Verbraucher<sup>1</sup> mussten 2020 in erster Linie den Kampf gegen Corona und die Folgen führen. Dadurch veränderte sich auch der Verbraucheralltag rasant – so wie wahrscheinlich noch nie innerhalb eines Jahres seit 1989/90. Die Digitalisierung der Gesellschaft machte einen großen Sprung – auch bei der Verbraucherzentrale Thüringen.**

## CORONA PRÄGTE DAS JAHR

Nachdem die Verbraucherzentrale mit leicht steigenden Beratungszahlen bis Mitte März ins Jahr und mit der Wiedereröffnung der Beratungsstelle Mühlhausen an einem neuen Standort gestartet war, wurde der Rest des Jahres nahezu komplett durch die Corona-Krise geprägt. Praktisch über Nacht mussten alle Beratungsstellen geschlossen werden. Beratung fand nur noch telefonisch und online statt. Nahezu jeder Haushalt war plötzlich mit abgesagten Reisen und Veranstaltungen konfrontiert, die schon bezahlt oder angezahlt waren. Das steigerte die Beratungsnachfrage immens und wir verzeichneten vor allem im zweiten Quartal Rekordzahlen. Ad hoc reagierten wir auf diesen Ansturm und bauten unter anderem als neues Angebot die telefonische Beratung mit Rückruf auf.

## VERBRAUCHERFRUST WEGEN VORKASSE UND VERANSTALTERN

Wochen- oder gar monatelanges Warten, bis die Kosten für Reisen oder Veranstaltungen erstattet wurden – bei vielen Verbrauchern baute sich eine Frustration auf. Das Vorkasse-Prinzip, das schon vorher ein Problem war, erwies sich in dieser Krise als maximal ungeeignet. Vielen Verbrauchern fehlte allein die Kraft, sich gegen die Großen in der Reisebranche zu behaupten.

## DIGITALISIERUNG IN DER VERBRAUCHERZENTRALE

Die Corona-Krise beschleunigte auch bei uns die Digitalisierung. Mit Lock-Down-Beginn im März war wegen fehlender Technik das Arbeiten von zu Hause aus nur ein-



geschränkt und nicht für alle Mitarbeiter möglich. Ende des Jahres waren wir schon einen großen Schritt weiter. Vor allem durch den allmählichen Anschluss aller Beratungsstellen an die neue zentrale Telefonanlage wurden wir zunehmend mobiler und ortsunabhängiger. Trotzdem vermissten sowohl die Ratsuchenden als auch die Berater die persönliche Beratung.

## PROJEKTARBEIT MIT EINSCHRÄNKUNGEN

Die Corona-Einschränkungen traf vor allem die verschiedenen Projekte hart, die sonst stark auf persönliche Ansprache setzen. Hierfür wurden in Windeseile virtuelle Formate entwickelt. Vom Lock-Down am meisten betroffen waren neben der Vernetzungsstelle Schulverpflegung vor allem das Migrationsprojekt, in das der neue Mitarbeiter Amr Abdelhady viel Schwung brachte, sowie das zum 1. Juli gestartete Quartiersprojekt in Gera-Bieblach. Für letzteres konnten wir zwei hoch motivierte Mitarbeiterinnen gewinnen, die allen Widrigkeiten trotzten und das Projekt bereits im ersten halben Jahr ein großes Stück voranbrachten

An dieser Stelle sei all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gedankt, denen 2020 außergewöhnlich viel abverlangt wurde, die sich aber erstaunlich schnell an die neuen Herausforderungen anpassten. Der Dank schließt ausdrücklich die Honorarrechtsanwälte und Energieberater mit ein, die sich ebenfalls durchs hohes Engagement und ein großes Fachwissen auszeichneten.

<sup>1</sup> Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Menschen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf eine Differenzierung zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

## INTERVIEW

mit Verbraucherschutzminister Dirk Adams

*Herr Adams, wie fällt Ihre Bilanz als Verbraucherschutzminister nach circa einem Jahr Amtszeit für das Jahr 2020 aus?*

Meine bisherige Amtszeit war nicht nur im Bereich des Verbraucherschutzes deutlich von den Auswirkungen der Corona-Pandemie geprägt. Die Corona-Pandemie hat viele Thüringer Verbraucherinnen und Verbraucher vor zahlreiche vertragsrechtliche Probleme gestellt. So fielen ab dem Frühjahr 2020 gebuchte Flüge aus, Reisen und Veranstaltungen mussten abgesagt und Fitnessstudios geschlossen werden. An dieser Stelle möchte ich der Verbraucherzentrale Thüringen meinen besonderen Dank übermitteln, weil sie ihre Beratungsarbeit auch unter schwierigen Bedingungen fortsetzte. Zahlreichen Ratsuchenden konnte dank ihres Engagements auch in dieser Krisenzeit geholfen werden.

*Welche Themen haben Sie in Ihrer Tätigkeit als Minister am meisten wahrgenommen?*

Besonders gefreut hat mich die Geschwindigkeit, in welcher sich die Verbraucherzentrale Thüringen auf die ungewohnte Pandemiesituation eingestellt hat. In kürzester Zeit wurden die Beratungen online oder telefonisch angeboten, um dem in vielen Bereichen gestiegenen Beratungsbedarf der Thüringer zu entsprechen. Besonders positiv in Erinnerung habe ich auch den gut besuchten digitalen Verbraucher-Talk zu unerwünschten Werbeanrufen und zur Durchsetzung fairer Verbraucherverträge, an dem ich als Diskussions- und Gesprächspartner teilgenommen habe.

*Wie erlebten Sie die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Thüringen?*

Im vergangenen Jahr haben sich eine Vielzahl der Thüringer Verbraucher – auch wenn zeitweise pandemiebedingt keine persönliche Beratung stattfinden konnte – mit ihren Anliegen an die Verbraucherzentrale gewandt. Dabei habe ich die Verbraucherzentrale stets als zuverlässigen und kompetenten Kooperationspartner erlebt.

*Vor welchen Herausforderungen sehen Sie den Verbraucherschutz 2021 und in den Folgejahren?*

Der Verbraucherschutz wird insbesondere im kommenden Jahr in Thüringen im Fokus stehen. Thüringen richtet 2022 die 18. Verbraucherschutzministerkonferenz aus.



Dort werden zahlreiche Beschlüsse gefasst, die richtungsweisend für die Verbraucherschutzpolitik der nächsten Jahre sein werden. Dabei wird die fortschreitende Digitalisierung in allen Gesellschaftsbereichen, die für viele Verbraucher, aber auch die Wirtschaft und die Justiz große Herausforderungen bereithält, einen Schwerpunkt einnehmen.

*Wie stellen Sie sich die künftige Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale vor?*

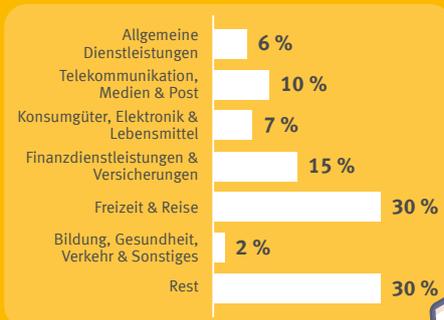
Ich möchte die bisherige sehr gute Zusammenarbeit uneingeschränkt fortsetzen. Gemeinsam werden wir beobachten müssen, wo sich für die Verbraucher neue Problemstellungen ergeben und wie wir auf die damit einhergehenden Herausforderungen reagieren können.

*Was wollen Sie konkret tun, um unsere Arbeit zu unterstützen?*

Einen wesentlichen Unterstützungsbeitrag sehe ich in der finanziellen Ausstattung der Verbraucherzentrale. So werde ich mich weiterhin für eine auskömmliche institutionelle und projektbezogene Förderung der Verbraucherzentrale stark machen. Auch wenn dies angesichts der pandemiebedingten Belastungen der öffentlichen Haushalte voraussichtlich keine leichte Aufgabe sein wird, werde ich mich nachdrücklich dafür einsetzen. Ich bin zuversichtlich, dass wir der Verbraucherzentrale auch künftig die notwendigen finanziellen Mittel zukommen lassen können, damit die Thüringer weiter deren qualifizierte Beratung und Unterstützung in Anspruch nehmen können.

## 1 BERATUNGS- UND KONTAKTZAHLN

- 9.882 Verbraucherberatungen
  - 3.175 Beratungen im Projekt „Energieberatung“
- 13.057 Beratungen insgesamt!**
- 830 Kurzberatungen an Messe- und Infoständen
  - 2.135 Verweise
  - 20.400 Auskünfte
  - 467 Beschwerdehinweise



**36.870**  
Gesamtsumme aller Verbraucherkontakte



## 2 MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

**110.516**  
Besucher auf [www.vzth.de](http://www.vzth.de)

**254.496**  
einmalige Seitenansichten  
➔ **Plus von 66,8 Prozent!**

**133**  
Vorträge, Workshops und Aktionstage

**445**  
Interviews und Pressemitteilungen

## 3 PERSONAL- UND HONORARKRÄFTE

- 10 Berater/-innen
- 6 Assistent/-innen
- 28 Mitarbeiter/-innen in der Geschäftsstelle

**44**  
Angestellte insgesamt



- 19 Honorarberater/-innen Energieberatung
- 9 Honoraranwälte
- 3 Mietervereine

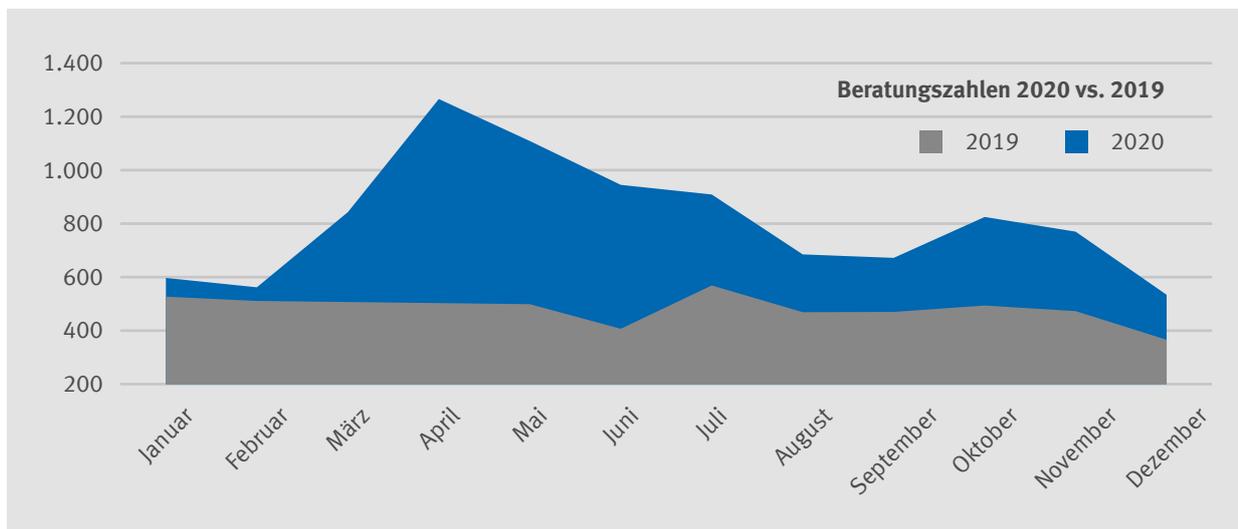


## 4 BERATUNGSORTE

- 13 Verbraucherberatungsstellen
- 14 Energieberatungsstützpunkte

**27**  
Orte mit Verbraucherberatung

# HERAUSFORDERUNG UND CHANCE: DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN IN DER CORONA-KRISE



## LOCK-DOWN STATT WELTVERBRAUCHERTAG

Der Corona-Lock-Down ab März stellte auch die Arbeit der Verbraucherzentrale Thüringen von einem Tag zum anderen vor große Herausforderungen – und warf alle Planung über den Haufen. Symbolisch steht dafür der Weltverbrauchertag: Ursprünglich war für Montag, den 16. März, ein großer Aktionstag mit Verbraucherschutzminister Dirk Adams an zentraler Stelle auf dem Bahnhofsvorplatz der Landeshauptstadt geplant. Stattdessen trat an diesem Tag bundesweit infolge steigender Infektionszahlen die neue Allgemeinverfügung in Kraft – und unsere Beratungsstellen mussten wie so viele andere Einrichtungen auf unabsehbare Zeit schließen.

## BERATUNGSZAHLEN MEHR ALS VERDOPPELT

Gleichzeitig markierte dieser Tag den Startpunkt einer wahren Nachfrage-Welle auf unsere Beratungsangebote – ein Ansturm, der in den nächsten Monaten stetig wuchs. Die Anfragen von Verbrauchern vor allem zum Thema Reiserecht, aber auch zur Kostenrückerstattung bei abgesagten Veranstaltungen oder geschlossenen Fitnessstudios führten dazu, dass sich unsere Beratungszahlen in den

Monaten April, Mai, Juni verdoppelten.

Der Vergleich der Summe aller Beratungen gegenüber den Vorjahreszahlen macht deutlich: Seit einem Jahrzehnt hatten wir nicht mehr solche Beratungszahlen wie im April oder Mai erreicht. Bereits **zur Jahreshälfte Mitte Juli hatten wir (mit 5800 Beratungen) die gesamten Beratungszahlen von 2019 (5795 Beratungen) überschritten**. Bis Ende Dezember zählten wir 9882 Beratungen.

## NEUE BERATUNGSFORMEN UND KOMMUNIKATIONSWEGE

In Folge der Corona-bedingten Schließung aller Beratungsstellen am 16. März 2020, richtete die Verbraucherzentrale Thüringen innerhalb einer Woche einen neuen Rückrufservice ein. Dieses Beratungsangebot per Telefon war für die Verbraucher in den ersten Monaten der Corona-Krise kostenlos. Allein bis zum 31. August zählten wir 15.048 Anrufe.

Am 23. März ging unsere telefonische Verbraucherrechtsberatung nach Terminvereinbarung an den Start. Zwischen Mitte März und Anfang Juni erfolgte ein Großteil

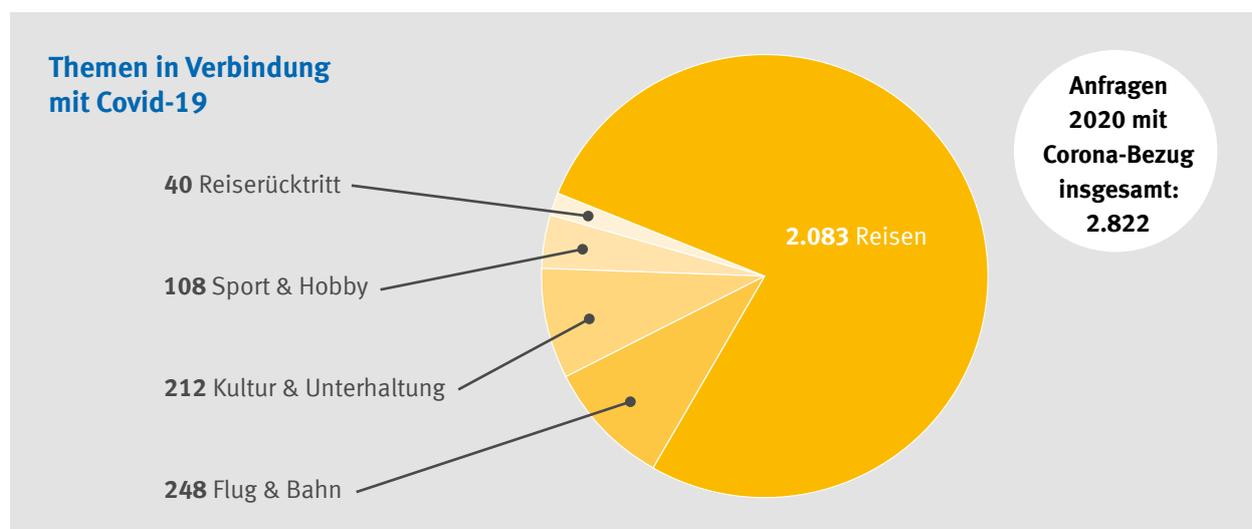


der Beratungen telefonisch über diesen Rückrufservice. Seit Mitte Juni öffneten die Beratungsstellen schrittweise und unter Einhaltung der jeweiligen Hygienekonzepte wieder in einen eingeschränkten Besucherbetrieb. Bei komplizierten Fällen, die eine Dokumenteneinsicht erforderten, halfen unsere Berater mit einer kostenpflichtigen Online-Beratung.

Doch auch über andere Kanäle stand die Verbraucherzentrale Ratsuchenden Rede und Antwort: So beantworteten wir bei **Live-Chats** in Kooperation mit dem MDR oder bei

**Telefonforen** mit den Thüringer Tageszeitungen der Funke Mediengruppe die Fragen der Verbraucher zum Thema Reiserecht in Corona-Zeiten.

Einschnitte erfuhren die Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen, die stark auf persönliche Kontakte und Veranstaltungen ausgelegt sind. Hier wurden Konzepte erarbeitet, um neben den geplanten Veranstaltungen und Aktionstagen künftig auch Veranstaltungen und Vorträge in digitaler Form anbieten zu können.



## REISEN ALS NACHFRAGE-SCHWERPUNKT

Mit dem Ausbruch der Pandemie und den Maßnahmen zu ihrer Eindämmung sahen sich die Verbraucherinnen und Verbraucher vor eine Vielzahl neuer Probleme gestellt. Alltägliche Probleme mit Telekommunikationsunternehmen, Energieversorgern oder Händlern traten in den Hintergrund. Das Thema „Reisen“ wurde zum Nachfrageschwerpunkt.



verbraucherzentrale  
Thüringen

## REISEN TROTZ CORONA

Wir informieren über Ihre Rechte als Urlauber und helfen bei Reisestornierungen wegen Covid-19



Verbraucher waren extrem verunsichert. Ein Großteil von ihnen hatte bereits im vergangenen Jahr über Frühbucherrabatte gezielt Urlaub für 2020 gebucht, Anzahlungen waren geleistet und Restzahlungen standen aus. Reiseveranstalter bestanden auf Schlusszahlungen circa vier Wochen vor Reisebeginn, obwohl zu dem Zeitpunkt über-

haupt nicht sicher war, ob die Reise überhaupt stattfinden kann. Die Erhebung der Unsicherheitseinrede wurde oftmals von den Veranstaltern zurückgewiesen.

Für Verunsicherung sorgte auch das Auswärtige Amt selbst. Zu Beginn der Pandemie sprach es Reisewarnungen aus, die allerdings immer nur für kurze Zeit galten. Verbraucher konnten daher nicht sicher sein, ihr Geld zurückzuerhalten, wenn sie wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände selbst von ihrer Reise zurücktraten. Denn in der Regel erkennen Veranstalter das Vorliegen solcher Umstände erst an, wenn eine Reisewarnung für das Urlaubsland vorliegt. Dies änderte sich erst, als das Auswärtige Amt eine weltweite Reisewarnung für eine längere Zeit ausgesprochen hatte.

Viele Pauschalreiseanbieter stornierten die Reisen nicht, wenn sie wegen Corona nicht stattfinden konnten, sondern teilten den Verbrauchern mit, dass ihre Reise um ein Jahr verschoben worden sei. Man hätte die Reise auf einen bestimmten Termin verlegt und der Verbraucher sei verpflichtet, darauf einzugehen. Das musste dieser natürlich nicht – und reagierte zurecht verärgert über die Hinhaltenaktik der Anbieter bei der Rückerstattung seiner Kosten.

Insgesamt gab es viele Probleme bei der Rückerstattung von Anzahlung, Restreisekosten oder Flugkosten. Bereits erfolgte Mahnungen, Fristsetzungen – teils mehrfach und nachweisbar schriftlich mit Einwurfeinschreiben – wurden von den Anbietern einfach ignoriert. Gerade zu Beginn der Pandemie hatten **Verbraucher großes Verständnis** für die Unternehmen angesichts deren unsicherer wirtschaftlicher Zukunft. Sie nahmen es in Kauf, dass diese auf ihre Aufforderungen hin nicht sofort reagierten. Dies kippte jedoch bald anlässlich des Verhaltens vieler Anbieter, die ihre Kunden immer länger hinhielten oder deren Anliegen komplett ignorierten.

## VERUNSICHERUNG DURCH GUTSCHEINLÖSUNG

Die Einführung der Gutscheinelösung für Pauschalreisen zum 31. Juli 2020 sollte für beide Parteien für mehr Sicherheit sorgen: Den Unternehmen half es, Gutscheine statt einer Rückzahlung anbieten zu können, um nicht Insolvenz anmelden zu müssen. Mit den vor Insolvenz abgesicherten Gutscheinen wiederum hatten die Verbraucher zumindest etwas in der Hand, um ihre finan-



ziellen Verluste zu kompensieren. Tatsächlich ergaben sich durch diese **freiwillige Gutscheinelösung jedoch auch neue Verunsicherungen**. Verbraucher, die den Gutschein ablehnten, behielten entsprechend der Vorgaben der EU-Pauschalreiserichtlinie zwar ihren Erstattungsanspruch. In der Praxis kam es jedoch eher selten zu einer Rückerstattung bereits gezahlter Gelder. Gutscheine wurden zum Teil trotz Ablehnung einfach zugesandt. Verbraucher waren häufig nicht bereit, sich auf einen Gutschein einzulassen. Zum einen, weil Reiseanbieter versuchten, sie mit falschen Behauptungen zur Annahme zu bringen. Zum anderen und noch häufiger allerdings, weil sie selbst auf das Geld angewiesen waren. Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit als Folgen der Pandemie führten dazu, dass ein nicht unerheblicher Teil der Familien auf jeden zusätzlichen Euro angewiesen waren beziehungsweise sind.

Nicht weniger konfliktfrei war die Situation bei **Individualreisen**. So stellte sich immer wieder die Frage, ob für einen **Flug** bezahlt werden muss, der zwar stattfindet – der für den Reisenden aber in einer Quarantäne im Feriendomizil endet. Von einem Einreiseverbot ins Urlaubsland ganz zu schweigen. Insbesondere bei gebuchten **Ferienwohnungen** zeigten sich die Nachteile, dass für diese nicht mehr dieselben Regelungen wie für Pauschalreisen greifen. Urlaubern war es wegen der Einreiseverbote nicht möglich, an den Urlaubsort beispielsweise an Nord- und Ostsee oder in Skandinavien zu gelangen. Trotzdem herrschte Unsicherheit, ob sie ihr Feriendomizil deshalb stormieren konnten. **Dauercamper** konnten während des Lock-Downs ihre Wohnmobile nicht nutzen. Dass sie trotz-

dem die Standplatzgebühren zahlen sollen, sorgte bei vielen für erheblichen Unmut.

Fragen gab es auch zur **Rückzahlung von bereits gezahlten Beiträgen für Versicherungsverträge**, die bei Abschluss des Reisevertrages mit abgeschlossen wurden, z.B. Reiserücktritts-, Auslandsreisekranken- und/oder Gepäckversicherungen. Den Verbrauchern musste dann oft gesagt werden, dass dieser Anspruch auf Rückzahlung nicht oder nur anteilig besteht.

In anderen Fällen mussten Verbraucher selbst wegen Krankheit von ihrer Reise zurücktreten. Die Versicherung verweigerte jedoch die Regulierung mit dem Argument, dass die Reise später vom Veranstalter ohnehin abgesagt werden müssen, da zum Zeitpunkt der Einreise eine Reisewarnung für das Zielland bestand.

Abgesagte Konzerte, Geisterspiele in leeren Fußballstadien, geschlossene Fitnessstudios – 2020 bedeutete für die Menschen ein Jahr voller Einschränkungen. Fiel eine Veranstaltung aus, erhielten viele Verbraucher statt einer **Rückerstattung ihrer Ticketpreise** die Mitteilung, dass der Termin lediglich verlegt wurde und die Karten weiter gültig seien. Darauf mussten sich Verbraucher nicht einlassen – erhielten ihr Geld trotz Aufforderung allerdings dennoch oftmals nicht zurück.

Ein erster Lock-Down im Frühjahr, ein zweiter ab November – wer im **Fitnessstudio** trainieren wollte, hatte 2020 nur selten die Gelegenheit dazu. Umso ärgerlicher, dass

viele Betreiber die Monatsbeiträge dennoch abbuchten. Ihre Mitglieder fühlten sich hintergangen, wenn ihre Beiträge ohne Erklärung einfach weiter abgebucht wurden.

## GUTSCHEINZWANG HEBELT VERBRAUCHERRECHT AUS

Der im Mai 2020 per Gesetz beschlossene **Gutscheinzwang für pandemiebedingt abgesagte Veranstaltungen** hebelt nach Ansicht der Verbraucherzentrale das bestehende Verbraucherrecht auf Kostenerstattung aus. Darunter zählten neben Konzerten, Theateraufführungen und Sportevents beispielsweise auch Abonnements für Museen, Freizeit- und Tierparks, Schwimmbäder oder Sportstudios. Gerade in Zeiten, in denen die Menschen ihr Geld selbst benötigten, sahen sie sich jetzt gezwungen, statt einer Rückzahlung einen Gutschein für ihre bereits geleisteten Ausgaben entgegen zu nehmen. Wie konnten sich Verbraucher in diesen schweren Zeiten sicher sein, dass sie im Falle einer möglichen Insolvenz des Veranstalters nicht leer ausgehen?

Die Verbraucherzentrale Thüringen mahnte sowohl in ihren Presseveröffentlichungen als auch in einer Stellungnahme zum Beschluss der Gutscheinelösung der Bundesregierung immer wieder an, **dass die beschlossenen Rettungsschirme für Unternehmen nicht zu Lasten der Verbraucher gehen dürfen.**

## LIEFERENGPÄSSE BEIM ONLINE-SHOPPING

Auch für Käufer – insbesondere von Elektronikartikeln – hatte Corona Auswirkungen. So kam es immer wieder zu **Lieferschwierigkeiten** oder das Warenangebot war begrenzt. Das Online-Shopping erhielt angesichts geschlossener Läden weiter Auftrieb. Doch auch hier kam es zu Lieferproblemen bei einzelnen Produkten. Angaben zur Lieferzeit gab es teils gar nicht, zugesagte Termine konnten oft nicht eingehalten werden. Viele Käufer beschwerten sich außerdem bei der Verbraucherzentrale, weil es zu **Verzögerungen bei der Umsetzung ihrer Gewährleistungsansprüche** kam. Händler konnten Reparaturen nicht zeitnah durchführen, da – so deren Mitteilung an ihre Kunden – die Ersatzteile pandemiebedingt nicht lieferbar waren.

Auch für andere Fachbereiche der Verbraucherzentrale ergaben sich durch Covid-19 neue Themenfelder. So gab die Verbraucherzentrale Thüringen bereits im Februar Entwarnung, dass das Risiko einer **Ansteckung mit dem Corona-Virus über den Warenkontakt** bei Onlinebestellungen äußerst gering sei. Dagegen warnte der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung vor **der Einnahme des Desinfektionsmittels Chlordioxid sowie vor zweifelhaften Nahrungsergänzungsmitteln**. Letztere wurden mit dem Versprechen beworben, angeblich vor einer Infektion zu schützen.



The image shows a website banner for 'Klartext Nahrungsergänzung'. The banner has a light blue background with a wooden bowl filled with various pills and capsules. The text on the banner reads: 'Coronavirus: Was können Nahrungsergänzungsmittel?' followed by 'mehr →'. The website logo 'Klartext Nahrungsergänzung' is in the top left corner, and navigation links 'Produkte', 'Informationen', 'FAQ', and 'Markt/Meinung' are in the top right corner.



**INTERVIEW**  
mit Telefonist Jörg Leder

*2020 bedeutete einen Ausnahmezustand für die Verbraucherzentrale. Auch für die Arbeit der Telefonisten?*

Mit Beginn der Corona-Krise Mitte März klin-

gelte das Telefon Sturm. In normalen Zeiten gibt es Schwankungen bei der Nachfrage – jetzt liefen wir die ganze Dienstzeit über auf Hochtouren. Ob Kurzarbeit, Reiseausfall oder Corona-Verdacht: Für viele Thüringer waren wir plötzlich erster Ansprechpartner und Wegweiser für alles, was mit Covid-19 zu tun hat. Innerhalb kürzester Zeit mussten wir Telefonisten zugleich den Ansturm meistern, uns aber auch selbst erstmal einen Überblick über die neuen Fragen und zuständigen Stellen verschaffen. Denn unsere Aufgabe ist es auch, die Leute an die richtige Stelle zu verweisen. Nicht alle Anrufe münden in ein Beratungsgespräch. Bei einfachen Fallkonstellationen hilft manchmal auch schon ein Verweis auf unsere Webseite oder auf einen passenden Musterbrief dort.

*Zu welchen Themen riefen die Verbraucher an?*

Gleich im Frühjahr vor allem wegen Reisen, die pandemiebedingt abgesagt wurden. Das größte Problem, auch in Bezug auf ausgefallene Veranstaltungen, war, dass Verbraucher sich von vielen Unternehmen im Stich gelassen fühlten. Pauschalreisen, Ferienwohnungen, Konzerttickets – alles längst bezahlt. Aber die Anfragen an die Agenturen wegen Rückerstattung der Kosten liefen ins Leere. Mit dem Wechsel vieler Menschen ins Homeoffice witterten dubiose Gewinnspielagenturen und andere Anbieter ihre Chance: Verbraucher beschwerten sich über extreme Telefonbelästigung. Dazu Kinder, denen daheim im Homeschooling offenbar unbeaufsichtigt das elterliche Handy überlassen wurde, über das sie teure Spiele-Apps einkauften. Und natürlich der Ärger mit Fitnessstudios, die Beiträge trotz Schließung weiter abbuchten.

*Alles Corona – oder gab es 2020 noch andere Themen?*

Die unerlaubte Telefonwerbung blieb Dauerthema, genauso wie die Probleme mit Partnervermittlungsbörsen von denen Singles nach Vertragsabschluss unbrauchbare Kontaktvorschläge zu Mondpreisen erhielten. Eine andere Masche waren die Anrufe von angeblichen Microsoft-Mitarbeitern. Sie gaukelten den Verbrauchern vor, dass es

Probleme mit ihrer Software gäbe und verlangten Zugriff auf den heimischen PC. Aber auch in den Läden vor Ort lief nicht alles rund: Immer wieder klagten Verbraucher über Probleme, wenn sie ihre Gewährleistungsansprüche wegen mangelhafter Ware durchsetzen wollten. Und natürlich das Thema untergeschobene Verträge: Kunden gingen wegen eines neuen Handyvertrages in den Laden und kamen mit einem weiteren, ungewollten Vertrag wieder heraus.

*Im März führte die VZ die Rückrufberatung ein. Wie wurde sie angenommen?*

Durchweg positiv. Die persönliche Beratung war wegen der Kontaktbeschränkungen zunächst nicht mehr möglich. Aber die meisten Verbraucher hatten viel Verständnis für die Situation. Viele Ratsuchende fühlten sich hilflos und waren enorm erleichtert, dass sie von ihren Beratern sogar zurückgerufen wurden – und dann auch noch kostenlos.

*Wer wählte die Nummer des Servicetelefons?*

Menschen quer durch alle Bevölkerungsschichten. Bei den vielen Reisenachfragen gab es eine Welle der älteren Verbraucher im Frühling. Kurz vor den Sommerferien waren es dann mehr Familien, die sich meldeten. Gerade in der ersten Jahreshälfte zeigten die Ratsuchenden viel Verständnis, waren froh, wenn wir ihnen Auskunft geben oder Hilfe vermitteln konnten. Gegen Jahresende, mit Beginn des zweiten Lock-Downs, kippte die Stimmung. Der Ton der Anrufer wurde jetzt oft schärfer, man spürte die Unzufriedenheit der Leute. Sicher lag das auch an den Einschränkungen durch wegfallende Freizeitmöglichkeiten und fehlende Kontakte.

*Was zeichnet die Arbeit als Telefonist aus?*

Am Telefon prasselt alles gleichzeitig auf dich ein. Du hörst dir das Anliegen des Anrufers an und machst dir ein Gesamtbild seiner Situation, versuchst sein Problem in eines unserer Beratungsgebiete einzuordnen. Wir am Empfang leisten die Vorarbeit für die eigentliche Beratung, trennen die Spreu vom Weizen, weil wir einen Teil der Anfragen auch an andere Stelle verweisen. Zugleich holen wir den Verbraucher im Moment des Telefonats aus einer oft hilflosen Situation ab, versuchen sein Gemüt abzukühlen. Man bekommt viel vom Leiden der Menschen mit und fängt es auf. Das bedarf einer gewissen mentalen Stärke. Da hilft uns Telefonisten oft der Austausch untereinander. Dafür hat man das Ohr direkt am Verbraucher – in guten wie in schlechten Zeiten.



## ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

**Aus Verbrauchersicht war 2020 ein besonderes Jahr. Viele bekannte Probleme aus dem Beratungsalltag wurden durch die Pandemie noch verstärkt. Dazu zählen der Ärger mit dubiosen Online- und Fakeshops oder mit unerlaubten Werbeanrufen, die leider immer noch oft in ungewollte Verträge münden. Aber auch Probleme beim Reklamieren mangelhafter Ware oder Unsicherheiten wegen der gesenkten Mehrwertsteuer beschäftigten die Konsumenten.**

### MÄNGEL AM PRODUKT – NACHWEIS IST ALLES

Immer wieder klagen Verbraucher über Probleme bei der Durchsetzung ihrer Käuferrechte – insbesondere wenn seit dem Kauf der Ware ein halbes Jahr verstrichen ist. Nach Ablauf der sechs Monate ist der Käufer in der Pflicht nachzuweisen, dass ein Sachmangel an dem Produkt vorliegt – und zwar bereits seit dem Zeitpunkt des Kaufs. In der Regel ist hierfür ein teures Sachverständigengutachten der einzige Weg. Dies hält viele Verbraucher davon ab, ihre Rechte weiter zu verfolgen. Die Verbraucherzentrale Thüringen hält eine Verlängerung der Beweislastumkehr für dringend geboten. Die geplante Verlängerung auf ein

Jahr ist dafür nicht ausreichend. Tatsächlich lässt die Warenkaufrichtlinie eine Verlängerung der Beweislastumkehr auf zwei Jahre zu. Als dringend notwendig erachtet die Verbraucherzentrale Thüringen auch eine Verlängerung der Gewährleistungsfrist. Umfragen ergaben, dass sich viele Verbraucher eine längere Frist wünschen, bevorzugt von drei Jahren. Erwägt werden sollten zudem unterschiedliche Verjährungsfristen für unterschiedliche Produktkategorien.

### WERBEANRUF UND UTERGESCHOBENE VERTRÄGE

Der Lock-Down zwang viele Verbraucher ins Homeoffice oder in Kurzarbeit. Darauf spekulierten diverse Anbieter, die ihre Chance witterten, mit unerlaubten Werbeanrufen mehr Verbraucher als sonst zu Hause zu erreichen, um ihnen ungewollte Verträge aufzuschwatzen. Entweder behaupteten sie, es bestünden noch Forderungen aus vor Jahren abgeschlossenen Gewinnspiel-Abos. Zum Teil wurden Betroffene so unter Druck gesetzt, dass sie einem Vergleich zustimmten, obwohl tatsächlich gar keine Forderung bestand. Oder Verbraucher wurden zum Wechsel

ihrer Strom- oder Telefonverträge gedrängt. Die Verbraucherzentrale Thüringen begrüßt die Planung des Gesetzgebers zur Einführung einer Bestätigungslösung in diesen Branchen. Allerdings sieht sie diese nicht als ausreichend an und befürchtet eine Verschiebung der sogenannten „Cold Calls“ in andere Branchen.

Inkasso

Welche Höhe ist angemessen bei Inkassokosten? Wann darf ein Inkassounternehmen in Deutschland überhaupt tätig werden? Insbesondere bei der Höhe der Inkassokosten kam es immer wieder zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Letztere setzen immer wieder Kosten an, deren Höhe nach Ansicht der Verbraucherzentrale nicht gerechtfertigt ist. Das neue Gesetz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht soll hier mehr Klarheit bringen und Inkassokosten senken. Verbraucherverbände wie die Verbraucherzentrale Thüringen halten es jedoch für nicht ausreichend. Abzuwarten bleibt, wie sich die Regelungen, die ab Oktober 2021 gelten sollen, in der Praxis bewähren.



## MEHRWERTSTEUERSENKUNG

Vom 1. Juli 2020 bis 31. Dezember 2020 senkte der Gesetzgeber die Mehrwertsteuer, um der Wirtschaft in der Corona-Krise Auftrieb zu geben. Vor allem aus der begrenzten Dauer dieses „Ausnahmestandes“ ergaben sich für Verbraucher viele Fragen: Was galt für Kaufverträge, die zwar vor der Senkung geschlossen wurden, deren Ausführung aber nach dem 1. Juli vorgesehen war? Wie wirkte sich die Senkung auf Bauverträge aus, wenn der Werklohn in Raten abhängig vom Baufortschritt gezahlt wurde? Viele Verbraucher waren unsicher, ob sie einen Anspruch darauf haben, dass die Händler die Mehrwert-



Ralf Reichertz,  
Referatsleiter Recht

steuersenkung an sie weitergeben – eben durch fallende Preise. Die Verbraucherzentrale beobachtete, dass einige Unternehmer die gesunkene Mehrwertsteuer nutzten, um mit einem höher angesetzten Nettopreis ihren Gewinn zu optimieren. Die meisten Unternehmen insbesondere im Einzelhandel gaben die Senkung jedoch an ihre Kunden weiter.

## PROBLEME MIT FAKESHOPS NEHMEN KEIN ENDE

Gerade in Zeiten geschlossener Läden schossen Fake-shops wie Pilze aus den virtuellen Räumen des World Wide Web. Verbraucher stoßen auf sie auf der Suche nach günstigen Produkten. Nach außen erwecken diese Seiten einen seriösen Eindruck, tatsächlich aber wollen die Betreiber ihre Kunden lediglich abzocken. Viele Verbraucher werden über Suchmaschinen zu ihnen geleitet. In deren Ergebnislisten locken sie an prominenter Stelle mit vermeintlichen Schnäppchen. Vom Preis verführt, prüfen viele Konsumenten nicht, wo ihr Vertragspartner seine Niederlassung hat. Tatsächlich sitzen die Betreiber vieler Shops meist im nicht-europäischen Ausland und sind bei Problemen schlecht greifbar.

## VERBRAUCHER FÜR DATENSCHUTZ SENSIBILISIERT

Wie verhindere ich es, im Internet ausspioniert zu werden? Wieso ist Datenschutz wichtig? In Veranstaltungen mit Schülern und jungen Erwachsenen, aber auch mit Senioren wurden Fragen zum Datenschutz und zum Tracking besprochen und diskutiert. Während der Veranstaltungen zeigte sich, dass den Teilnehmern die Problematik durchaus bekannt ist. Die Ansicht „Ich habe doch nichts zu verbergen“ ist selten geworden. Allerdings verfügen die einzelnen Zuhörergruppen über teils sehr unterschiedliche Wissensstände.

# FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Von Versicherungen über Geldanlagen, die private Altersvorsorge bis hin zum Zahlungsverkehr: Der Fachbereich Finanzen und Versicherungen bietet Verbrauchern bei vielen verschiedenen Anliegen Rat und Informationen. Das Jahr 2020 bestimmten folgende Themen:

- Kündigung Prämienparverträge
- Unseriöse Trading-Plattformen
- Riester-Verträge
- Berufsunfähigkeitsversicherung

## TAUSENDE PRÄMIENPARVERTRÄGE UNRECHTMÄSSIG GEKÜNDIGT

Ende September 2020 kündigte die Sparkasse Altenburger Land nach eigenen Angaben zirka 6000 langfristige Prämienparverträge. In den Kündigungsschreiben berief sich die Sparkasse Altenburger Land auf das BGH Urteil mit dem Aktenzeichen XI ZR 345/18 vom 14. Mai 2019. Mit diesem Urteil hat der BGH entschieden, dass Sparkassen langfristige Verträge unter Umständen dann kündigen dürfen, wenn die versprochenen Prämien gezahlt worden sind.

Die Sparkasse Altenburger Land verlautete in einem Zeitungsartikel vom September in der Osterländer Volkszeitung, dass tatsächlich keiner der gekündigten Prämienparverträge das oberste Niveau der Prämienstaffel erreicht hat. Unserer Ansicht nach durfte die Sparkasse Altenburger Land diese Verträge nicht kündigen. Dies verstößt gegen genannte BGH-Urteil.

Am 19. November 2020 führten wir Gespräche mit dem Vorstand der Sparkasse Altenburger Land. Leider führte dieses nicht dazu, dass die Sparkasse die Kündigungen der Prämienparverträge nahm oder die Kündigung durch eine Ausgleichzahlung kompensieren will.

Bei der Verbraucherzentrale Thüringen beschwerten sich eine Vielzahl von Kunden der Sparkasse Altenburger Land über die Kündigung ihrer Verträge und baten um Unterstützung. Wir rieten allen Betroffenen, die sich an uns wandten, der Kündigung zu widersprechen. Die Sparkasse Altenburger Land wies alle Widersprüche zurück. Deshalb rieten



Andreas Behn,  
Referatsleiter Finanzen  
und Versicherungen

wir den Betroffenen, sich an den Schlichter des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes e.V. zu wenden. Diesem Rat folgte eine Vielzahl von Verbrauchern. Im Jahr 2021 kam die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass die Kündigungen ihrer Ansicht nach unwirksam waren.

Im Dezember 2020 entschloss sich auch die Volksbank Altenburger Land, ebenfalls Prämienparverträge zu kündigen. Auch hier waren die Voraussetzungen für die Kündigung der Verträge durch die Volksbank nicht erfüllt. Die Kündigungen waren unwirksam, weil die Volksbank die Verträge gekündigt hatte, bevor die höchste vereinbarte Prämie ausbezahlt wurde. Die Verbraucherzentrale riet den Betroffenen, der Kündigung zu widersprechen. Diesen Widerspruch wies die Volksbank zurück. Daraufhin wandten sich die Volksbank-Kunden auf unser Anraten an die zuständige Schlichtungsstelle – mit dem Ergebnis, dass die Verträge nach Ansicht der Schlichtungsstelle nicht hätten gekündigt werden dürfen.

## UNSERIÖSE TRADING-PLATTFORMEN: GROSSER VERLUST STATT SCHNELLES GELD

Stark zugenommen haben die Beschwerden und Beratungsanfragen zu sogenannten Trading-Plattformen. Ausgangspunkt ist, dass viele Menschen in der anhaltenden Niedrigzinsphase vermeintliche Alternativen für ihre Geldanlagen suchen. Dabei werden sie vor allem über Werbung in den sozialen Medien angesprochen, um mit einem kleinen Startkapital das große Geschäft zu machen.

Die überwiegend unseriösen Handelsplattformen locken Verbraucher mit angeblich lukrativen Anlagegeschäften und Kursspekulationen. Ihr Geld sehen die Investoren meist nicht wieder. Sie ködern diese mit vermeintlichen Erfolgsgeschichten anderer Anleger auf Social-Media-Plattformen oder durch Lockanrufe. Ein „persönlicher Broker“



fordert Interessierte dann dazu auf, einen niedrigen dreistelligen Betrag beispielsweise in den Handel mit Devisen oder Bitcoins anzulegen. Einmal investiert, gaukeln die Broker den Verbrauchern angebliche Gewinne vor und fordern sie zu erneuten Zahlungen auf. Wollen Anleger ihren Gewinn allerdings ausgezahlt bekommen, werden sie mit Ausflüchten hingehalten oder erreichen niemanden mehr auf dem bisherigen Kontaktweg. Betroffene werden meist erst dann misstrauisch, wenn sie auf den vermeintlichen Gewinn zugreifen wollen. Sie warten dann vergeblich auf die Auszahlung ihres Guthabens. Da etliche dieser Plattformen im Ausland registriert sind, haben Anleger kaum eine Chance, an ihr Geld zu kommen. Es bleibt oft nur der Weg zur Polizei oder zur Staatsanwaltschaft, um Anzeige zu erstatten.

### **KOSTEN FÜR RIESTER-VERTRÄGE OFT NICHT ANGEMESSEN**

Dauerbrenner ist die Beratung zu bestehenden Riester-Verträgen. Den Verbrauchern erscheinen Ihre Verträge zu teuer und unrentabel. Tatsächlich ist die Riester-Rente zu bürokratisch und die Kosten für die allermeisten Verträge sind zu hoch. Deshalb unterstützt die Verbraucherzentrale die vom vzbv vorgeschlagene Extra-Rente für die geförderte private Altersvorsorge.

### **PROBLEME MIT PRIVATER BERUF SUNFÄHIGKEITSVERSICHERUNG**

Eine große Nachfrage in der Beratung betraf auch das Thema Berufsunfähigkeitsversicherung. Die Erwerbsminderungsrente der gesetzlichen Rente reicht nicht aus, um im Falle der Erwerbs- oder Berufsunfähigkeit den Lebensstandard zu sichern. Deshalb kann es in den allermeisten Fällen ratsam sein, eine private Berufsunfähigkeitsversicherung abzuschließen.

Vor dem Abschluss müssen jedoch die unterschiedlichsten Versicherungsbedingungen und der individuelle Gesundheitszustand berücksichtigt werden. Wer hier Fehler macht, kann später im Leistungsfall Probleme bekommen. Problematisch ist auch, dass die Versicherungsunternehmen dazu tendieren, nur Verbraucher mit geringen Risiken zu versichern. Viele Menschen, die bereit sind, sich zusätzlich privat gegen Berufsunfähigkeit abzusichern, stehen vor dem Problem, dass sie überhaupt oder zumindest keinen angemessenen Versicherungsschutz erhalten. Gründe sind oftmals ihr ausgeübter Beruf, ihr Alter oder bestehende Vorerkrankungen. Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert deshalb, die Erwerbsminderungsrente der gesetzlichen Rentenversicherung wieder zu einer vollständigen Berufsunfähigkeitsabsicherung auszubauen.

# BAU- UND ENERGIERECHT

Seit über 20 Jahren unterstützt die Verbraucherzentrale Thüringen Familien dabei, ihren Traum von den eigenen vier Wänden umzusetzen. Beraten wird dabei zu Baufinanzierung, Baurecht und rund um das Thema Bautechnik.

## RISIKEN VOR BAUBEGINN KENNEN

Im Zentrum jeder Beratung steht die Aufklärung der zukünftigen Bauherren über mögliche Risiken vor Abschluss der jeweiligen Verträge. Daneben wird zu baurechtlichen Fragen zum Gewährleistungsrecht während der Errichtung der Immobilie beraten oder nach deren Fertigstellung im Zeitraum der Gewährleistungsfrist.

Vor allem die Beratung der Bauherren vor Ort auf der Baustelle im Rahmen einer unabhängigen Qualitätskontrolle wurde stark nachgefragt. Zum einen können sich Bauherren an die Verbraucherzentrale wenden, die eine Überprüfung der Qualität der Bauausführung wünschen. Zum anderen ist diese der richtige Ansprechpartner, wenn Bauherren vermuten, dass nach Fertigstellung ihres Eigenheims Mängel zutage treten könnten. Abgesichert wird die Bauberatung vor Ort durch zwei erfahrene Bauingenieure, von denen einer auch als öffentlich vereidigter und bestellter Sachverständiger qualifiziert ist.



## FINANZIERUNGSANGEBOTE LOCKEN MIT EXTREM NIEDRIGEN RATEN

Weniger als die Miete zahlen und trotzdem Wohneigentum erwerben? Mit solchen Aussagen werden Verbraucher



*Dirk Weinsheimer,  
Referatsleiter  
Bau- und Energierecht*

nicht selten in verlockend klingende Konstruktionen zur Baufinanzierung gelotst. Doch gerade vermeintlich supergünstige Haus- und Finanzierungsangebote täuschen über die finanziellen Belastungen hinweg, die den Bauherren langfristig drohen können. Durch im Moment zinsgünstige Darlehen können Verbrauchern extrem niedrige Monatsraten für Baudarlehen angeboten werden.

Aus den Augen verloren wird dabei meist, dass schon bei einem moderaten Zinsanstieg nach Wegfall der Zinsbindung die Monatsraten stark steigen können. Die Baufinanzierung droht in Schieflage zu geraten. Neben einem Eigenkapital von etwa 20 bis 30 Prozent sollte die monatliche Objektbelastung der Kreditnehmer auch bei steigenden Zinsen nicht mehr als etwa 40 Prozent des Einkommens betragen.

## VERSORGERWECHSEL UNTERGEJUBELT

In der Energierechtsberatung lag der Schwerpunkt im Jahr 2020 wieder bei den ungewollten Anbieterwechseln. In der Regel geht hier ein unerlaubter Werbeanruf oder ein überraschender Besuch eines Vertreters an der Haus- bzw. Wohnungstür voraus. Häufig wird den Verbrauchern vorgegaukelt, man rufe im Auftrag des örtlichen Energieversorgers an oder besuche den Kunden in seinem Auftrag zu Hause. Betroffen sind häufig Senioren, die von der dreisten Taktik der erfahrenen Vertriebler überrumpelt werden.

Selbst wenn die Verbraucher nur Vertragsunterlagen zur Information zugeschickt haben wollen, erhalten diese dann doch Auftragsbestätigungen. In diesen wird angekündigt, dass man in Kürze einen Anbieterwechsel einleiten werde. Schaltete sich die Verbraucherzentrale in solchen Fällen ein, ließen die windigen Energielieferanten meist schnell von ihrem Vorhaben ab. Ohnehin konnten sie in den meisten Fällen nicht nachweisen, dass der Verbraucher dem Vertragswechsel zugestimmt hatte.

# ENERGIEBERATUNG



Ramona Ballod,  
Projektleiterin  
Energieberatung

**Egal ob eigenes Haus oder Mietwohnung: Bei der Optimierung der eigenen vier Wände in puncto Energiesparen und Nachhaltigkeit ist die bundesweite Energieberatung der Verbraucherzentralen seit über 40 Jahren ein verlässlicher Begleiter.**

Zum Jahresauftakt 2020 verbesserte der Bund die Förderung für energieeffizientes Bauen und Sanieren im CO<sub>2</sub>-Gebäudesanierungsprogramm und für die Heizungssanierung. Damit wurden die Klimabeschlüsse der Bundesregierung vom September 2019 umgesetzt. Außerdem sollte der Zugang zu den Förderprogrammen einfacher und transparenter werden. Zunächst aber stellten die Veränderungen eine Umstellung für alle Beteiligten dar – die Beratungsnachfrage der Verbraucher zu den veränderten Förderbedingungen stieg.



Die Energieberatung macht mit dem Infomobil in Eisenach Station.

**CO<sub>2</sub>-ERSPARNIS:** Unsere angestoßenen Maßnahmen sparten

1 km<sup>2</sup> Wald bindet ca. 1.000 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr

38 km<sup>2</sup> Wald

ca. 38.000 Tonnen CO<sub>2</sub> ein.

Für den Austausch von Heizungen in Verbindung mit erneuerbaren Energien gab es ab 2020 eine Förderquote von bis zu 40 Prozent. Das und die bevorstehende CO<sub>2</sub>-Abgabe auf fossile Brennstoffe ließ viele Verbraucher ihre Wärmeerzeugung überdenken.

Um der wachsenden Nachfrage in diesem Bereich gerecht zu werden und Hausbesitzer bei der zukunftsfähigen Planung ihrer Heizung zu unterstützen, legte die Energieberatung ihren Schwerpunkt 2020 bewusst auf die Themen Fördermittel, Heizungssanierung und auf die Nutzung von Sonnenenergie.

Leider machte die Pandemie vielen geplanten Aktionen einen Strich durch die Rechnung. Nichtsdestotrotz: Auf den realisierten Messen – beispielsweise der Thüringen-ausstellung, der Baummesse Suhl und der Messe „Eigentum und Wohnen“ in Erfurt – waren die Energieberater ununterbrochen im Gespräch. Auch die verschobenen und ab dem zweiten Halbjahr online durchgeführten Vorträge zu den genannten Themen waren so gut ausgebucht, dass die Referenten mehrere Wiederholungstermine anbieten konnten.

Im vierten Quartal beteiligten sich Thüringer Energieberater am Pilotprojekt zum Eignungs-Check Heizung. Hierbei handelt es sich um einen Check bei den Verbrauchern zu Hause, der diese bei ihrer Investitionsentscheidung für eine neue Heizungsanlage unterstützen soll. Das Pilotprojekt war sehr erfolgreich. Die Checks wurden von allen Beteiligten als sehr zielführend wahrgenommen. Die Anbieterunabhängigkeit der Verbraucherzentrale und die Tatsache, dass die bundesweit erhobene Eigenbeteiligung der Ratsuchenden in Höhe von 30 Euro vom Freistaat Thüringen übernommen wird, führten dazu, dass es Ende 2020 nur durch Mundpropaganda bereits mehr Anmeldungen für das kommende Jahr gab, als unter Pandemiebedingungen realistisch abgearbeitet werden können. Aufgabe für 2021 wird es daher sein, weitere Energieberater zu gewinnen, um die hohe Nachfrage nach qualifizierter, anbieterunabhängiger Expertise im Bereich Energie decken zu können.



## VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG



Alexandra Lienig,  
Projektleiterin Vernetzungs-  
stelle Schulverpflegung

**Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen macht sich stark dafür, allen Schülerinnen und Schülern ein hochwertiges Mittagessen zu ermöglichen. Sie informiert und schult rund um das Thema, berät und vernetzt die verschiedenen Akteure. Zwei Themen standen 2020 im Fokus: Qualität etablieren und sichern sowie Wissen und Informationen erweitern.**

Der Aufbau eines Regionalmanagements, ein enger Austausch der verschiedenen Akteure, geplante Veranstaltungen – mit neuen Konzepten startete die Vernetzungsstelle ins Jahr 2020. Bedingt durch die Corona-Pandemie und monatelange Schulschließungen musste jedoch einiges neu gedacht, angepasst oder aufgeschoben werden.

Arbeitstreffen mit Ministerien und anderen Gruppen wurden zumeist digital durchgeführt. Gespräche und Kontakte mit den Schulen und Essenanbietern zur Qualitätsverbesserung und -sicherung ruhten zwangsweise. Schließlich waren letztere damit ausgelastet, die Schulverpflegung überhaupt aufrecht zu erhalten und die Hygieneanforderungen umzusetzen. Die Vernetzungsstelle erstellte dazu ein Infoblatt für Schulen und Essenversorger und informierte auch auf ihrer Webseite. Eine für Küchenfachkräfte gemeinsam mit der Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Thüringen konzipierte Workshop-Reihe wurde als digitale Veranstaltung angeboten. Alle Teilnehmer des ersten Durchgangs schlossen ihre Weiterbildung erfolgreich ab.

Neben den Küchenfachkräften wurden auch Schulträger unterstützt. Mit Beginn der Vergabe wurden in die Beratung auch Qualitätssicherung und -entwicklung sowie Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit den Schulen eingebunden. Das ist umso wichtiger, da seit Sommer 2020 die Pflicht besteht, aktuelle ernährungswissenschaftliche

Qualitätsstandards für die Mittagsverpflegung umzusetzen. Auf diese gesetzliche Verankerung hat die Vernetzungsstelle lange hingearbeitet.

### PANDEMIE ALS UNERWARTETER WEGBEREITER FÜR NEUES

Die Zeit des Lock-Downs nutzte die Vernetzungsstelle auch, um vorhandene Ideen umzusetzen. So veröffentlichte sie ihr erstes selbstgestaltetes Online-Magazin. Die erste Ausgabe befasste sich mit dem Thema Ausschreibung von Schulverpflegung. In der Zweiten wurde das Thema Nachhaltigkeit aufgegriffen. Zudem wurde der Speiseplancheck so weiterentwickelt, dass jetzt auch die Umsetzung der aktuellen Qualitätsstandards vor Ort eingeschätzt werden kann.

### PROJEKT MODELLKOMMUNEN

Erfolgreich abgeschlossen wurde das aus Bundesmitteln geförderte Projekt zur Kommunikation und Entwicklung geeigneter Instrumente der Qualitätssicherung. Mit diesem wurden in den vergangenen vier Jahren insgesamt 16 Schulen und zwei Schulträger intensiv begleitet. In den Schulen lag das Augenmerk neben der Etablierung von Mensarunden auf der Anwendung verschiedener Instrumente der Qualitätssicherung. Alle Ergebnisse, wie z.B. eine Toolbox ([www.toolbox-verpflegung.de](http://www.toolbox-verpflegung.de)) oder die Handlungsempfehlungen für Schulträger, wurden zum Abschluss in einem bundesweiten Forum vorgestellt.

### NACHHALTIGKEIT ZU DEN TAGEN DER SCHULVERPFLEGUNG

Die kurze Lock-Down-freie Zeit im Herbst nutzte die Vernetzungsstelle, um die „Tage der Schulverpflegung“ durchzuführen. Dieses Jahr beteiligten sich 17 Schulen, wobei einige die Materialien zur selbständigen Umsetzung nutzten. An neun Schulen war das Team der Vernetzungsstelle vor Ort und bildete etwa 850 Schüler zu „Lebensmittelrettern“ aus. Die Workshops beinhalteten anschauliche Aktionen rund um die Themen Lebensmittelverschwendung, -wertschätzung und -herkunft.

# VERBRAUCHERKOMPETENZ FÜR MENSCHEN MIT MIGRATIONSHINTERGRUND

**Das Projekt „Ausbau von Verbraucherkompetenz für Menschen mit Migrationshintergrund in Thüringen“ ist ein relativ junges Projekt der Verbraucherzentrale Thüringen. Es startete im Juli 2018 und informiert Geflüchtete und Flüchtlingshelfer über ihre Rechte als Verbraucher in Deutschland.**

Das Jahr 2020 war ein aufregendes und spannendes Jahr für das Migrationsprojekt: Die Projektaktivität und die Schwerpunkte wurden in Abstimmung mit dem Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz ein Stück in Richtung der migrationssensiblen Öffnung der Verbraucherzentrale Thüringen verschoben. Nicht nur der Titel des Projektes änderte sich, sondern auch dessen Ziele. Weiter durchgeführt wurden Informationsveranstaltungen und Vorträge in kommunalen Einrichtungen, Vereinen und Institutionen, etwa in der Volkshochschule Ilmenau, der Diakonie Gera, dem Stadtteilbüro Gera Bieblach oder der Diakonie Gotha. Diese boten die Projektmitarbeiter in Deutsch und Arabisch an. Neben der Vorstellung der Arbeit der Verbraucherzentrale Thüringen allgemein beinhalteten die Vorträge auch verbraucherrechtliche Inhalte. Themen waren beispielsweise Vertragsabschlüsse allgemein, Abo-Fallen, Internet-Abzocke, Handy- und Internetverträge, Versicherungen etc. Das Projektteam brachte sich zudem aktiv in Netzwerktreffen mit Trägern der Flüchtlingshilfe nicht nur in Erfurt und Gotha ein, sondern auch bundesweit in einem monatlichen Austausch mit anderen Projekten der Migrationsarbeit. Der regelmäßige Austausch der Akteure über ihre jeweiligen aktuellen Inhalte und Aufgaben kommt direkt den Menschen mit Migrationshintergrund zugute, die bei der Verbraucherzentrale Thüringen Rat suchen.

Im August fand ein Personalwechsel im Projekt statt. Das Team besteht fortan aus zwei deutsch-arabisch sprechenden Mitarbeitern, die durch ihre Fremdsprachenkenntnisse mehr Migranten über die Arbeit der Verbraucherzentrale Thüringen informieren können. Ein neuer und sehr wichtiger Inhalt des Projektes ist seit 2020 die Beratung auf Arabisch. Das Projektteam berät seit Oktober auf Arabisch und gegebenenfalls auf Englisch. Für kompliziertere vertragsrechtliche Fälle wird es dabei durch die Fachberaterinnen und -berater der Verbraucherzentrale unterstützt.



*Das Projektteam Amr Abdelhady und Sabrina Bensaïd.*

Seitdem hat die Beratungsnachfrage durch Verbraucher mit Migrationshintergrund deutlich zugenommen: Bis Ende des Jahres zählte die Verbraucherzentrale Thüringen mehr als 320 solcher Beratungen.

Im November entstand innerhalb des Migrationsprojektes ein Wörterbuch für Verbraucher, das die Schlüsselbegriffe des deutschen Verbraucherrechts in sechs Sprachen übersetzt und erklärt. Dieses Glossar erleichtert als Hilfsmittel nicht nur die tägliche Arbeit in den Beratungsstellen. Es stößt auch bei ratsuchenden Migranten und ihren Ansprechpartnern in Bildungseinrichtungen und bei Sozialen Trägern auf große Resonanz und ist außerdem eine Bereicherung für die Arbeit der Verbraucherzentralen bundesweit. Eine zweite Ausgabe des Wörterbuches in weiteren Fremdsprachen ist für 2021 geplant.

Zum Jahresende stellte das Projekt eine Verweisdatenbank fertig, die die wichtigsten Anlaufstellen für Menschen mit Migrationshintergrund beinhaltet. Hier können sie aktuell nach Adressen von 140 Thüringer Akteuren recherchieren, darunter Migrationsvereine, Träger, Behörden usw. Die Datenbank wird fortlaufend durch das Projekt aktualisiert und wird zurzeit im Rahmen einer Pilotphase durch die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Thüringen getestet.



## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

**Im Sommer 2020 startete das neue Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ in Gera Bieblach. Ein Interview mit dem Projektteam Christine ten Venne und Miriam Gese.**

### *Was ist Ziel des Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“?*

Christine: Der Fokus liegt auf der besonderen Zielgruppe der „verletzlichen Verbraucher“. Sie werden besonders häufig zum Ziel von Betrug – finden aber oft nicht den Weg in unsere Beratungsstellen. Ziel ist es, diese Menschen für wiederkehrende Herausforderungen des Verbraucheralltags zu sensibilisieren und ihnen ihre Rechte bewusst zu machen. Sie sollen Betrugsfallen erkennen und umschiffen können.

### *Wie seid ihr zum Projekt gekommen? Was habt ihr vorher gemacht?*

Miriam: Christine und ich haben in einer Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung in Gera gearbeitet. Schon dort waren wir ein gutes Team. Nach zehn Jahren war es für uns beide Zeit für etwas Neues. So entschieden wir uns für eine Tandembewerbung bei der Verbraucherzentrale.

Christine: Besonders reizvoll ist der Projektzeitraum von vier Jahren. Viele gute Projekte in der Sozialen Arbeit haben eine weitaus kürzere Laufzeit und weniger gute Rahmenbedingungen. Sie wirken dadurch oft weniger nachhaltig. Unser Projekt geht völlig neue Wege: Es erschließt den Verbraucherzentralen eine Zielgruppe, denen der Zugang zu Bildung, Erwerbstätigkeit, finanzieller Sicherheit und vor allem zu den eigenen Rechten meist verwehrt bleibt.

### *Wie nehmt ihr euer Quartier wahr?*

Miriam: In Bieblach-Ost gibt es keinen Bäcker und keinen Supermarkt, auch die Apotheke ist seit Dezember 2020 geschlossen. Der Oberbürgermeister wurde seit einem

letzten Krisengespräch vor zwei Jahren nicht mehr hier gesehen. Das Stadtgebiet ist gekennzeichnet von Rückbau und teilsanierten Plattenbauten. Viele geflüchtete Menschen wohnen hier. Kurzum: Der Unterstützungsbedarf ist enorm.

### *Mit welchen Anliegen kommen die Bieblacher zu euch?*

Christine: Die Themen reichen vom ungewollten Abschluss von Handy-Doppelverträgen über vermeintliche Kreditkartenbestellungen oder Ärger mit Energieversorgern. Oft sind die Probleme miteinander verzahnt – etwa Mahngebühren als Folge eines unsicheren Umgangs mit Bankgeschäften.

Miriam: Bei allen Fragen zu Ausländerrecht, Sozialleistungen oder Schulden können wir an unsere Kooperationspartner verweisen. Leider sind die Auswirkungen der Pandemie auf Menschen, die auf Unterstützung angewiesen sind, besonders deutlich.

### *Was konntet ihr bereits bewegen?*

Christine: Für viele Menschen sind wir erster Ansprechpartner und verweisen an die Stellen, wo sie Hilfe erhalten. Neben unseren Kooperationspartnern sind dies in erster Linie unsere Kollegen in den Beratungsstellen.

Miriam: Der Fokus liegt momentan noch sehr auf den Anliegen der Verbraucher. Künftig wollen wir mehr Bildungsveranstaltungen und präventive Angebote unterbreiten, um nicht erst tätig zu werden, wenn die Probleme bereits entstanden sind.

*Das Projekt wird im Rahmen der Strategie „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) und das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert.*

# WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Innerhalb des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ werden Infomaterialien, Give-aways und interaktive Bildungsangebote geschaffen, um Verbraucher fit zu machen für die Herausforderungen des täglichen Handelns. Das Material wird zu Vorträgen, Aktionstagen oder an Infoständen eingesetzt.

Im Rahmen der **Gemeinschaftsaktion Junge Leute** war die Verbraucherzentrale Thüringen an der Erstellung von Actionbound-Spielen beteiligt. „Laura und ihre vielen Fragen“ richtet sich an junge Verbraucher, die mit der App spielerisch darauf vorbereitet werden sollen, in puncto erster Handy-, Miet- oder Stromvertrag auf eigenen Beinen zu stehen. In einer „Weihnachtsrallye“ über Actionbound kann sich die ganze Familie Wissen zum Thema Geschenkeumtausch, Onlinekauf oder Gewährleistung erspielen. Drei „Kahoot“-Quizze waren dagegen so konzipiert, dass sie im Unterricht oder an Ständen zur Vermittlung der Themen Junge Verbraucher, Datenschutz und



Screenshot des Actionbound-Spiels „Weihnachtsrallye“

Vorsorgevollmacht eingesetzt werden konnten. Der bereits in den vergangenen Jahren stark nachgefragte Bereich „**Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge**“ gewann 2020 noch einmal an Bedeutung. Geplant war eine Vielzahl von Vorträgen und Aktionstagen insbesondere zum Thema „Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht“ – die pandemiebedingt größtenteils ausfielen. Hier bereitete die Verbraucherzentrale entsprechende digitale Informationsformate vor. Neu in den Vorsorge-Themenkomplex aufgenommen wurde der Aspekt „Digitaler Nachlass“. Ziel der Maßnahmen im Bereich „Digitale

Assistenzsysteme“ war es, Senioren und ihren Angehörigen einen ersten Überblick zu geben, welche digitalen Helfer es gibt. Dazu entstand eine Landingpage mit sechs informativen Langtexten sowie sechs Grafiken, die eine Art Musterwohnung abbilden.

Ein Schwerpunkt des WVS-Projekts in Thüringen lag 2020 auf dem Bereich „**Verbraucherschutz im Alltag**“. Wegen des großen Informationsbedarfs zu Fragen rund um die Corona-Pandemie wurde unter anderem ein Corona-Vertragscheck und ein Frage-Antwort-Text zum Thema Reiserecht und Covid-19 erstellt. Im Bereich „ePrivacy“ entstanden ein Online-Artikel zum Thema Datenschutzbestimmungen in Spiele-Apps und ein digitales Wörterbuch zu Datenschutz-Aspekten. Im Bereich „Sharing Economy“ wurde eine Landingpage veröffentlicht, die Überblick über die vielen Leihangebote für E-Scooter, Fahrrad- oder Sharing-Cars gibt.

Finanziert wird der „Wirtschaftliche Verbraucherschutz“ durch das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz. Der Freistaat Thüringen beteiligt sich an dem Projekt mit einer 50-prozentigen Co-Finanzierung im Rahmen der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale Thüringen.

## LÄNDLICHE RÄUME

Mithilfe des Projektes „Ländliche Räume“ möchte die Verbraucherzentrale verstärkt dort Präsenz zeigen, wo das Angebot an Informationen und Verbraucherbildung nicht für alle Menschen zugänglich ist. In Thüringen leben fast 60 Prozent der Bevölkerung in Kleinstädten und auf dem Land. Das zeigt, dass die Arbeit der Verbraucherzentrale sich nicht auf die größeren Städte beschränken darf. Gleichwohl ist es nicht möglich, das Beratungsstellennetz so auszubauen, dass sämtliche Räume abgedeckt sind. Um den Verbraucher dort abzuholen, wo er die Information benötigt, arbeitet die Verbraucherzentrale aktiv mit dem Thüringer Landfrauenverband e.V. und dem Projekt Ländliche Räume zusammen. Innerhalb dieser Kooperation wurden sogenannte „LandFrauenGuides“ geschult, um das Informations- und Beratungsangebot der Verbraucherzentrale gezielt vor Ort auf das Land zu bringen. Dazu finden in den Kreisverbänden der LandFrauen regelmäßig Veranstaltungen zu rechtlichen Themen statt.

## INTERESSENVERTRETUNG UND MARKTBEOBACHTUNG

**Im Rahmen ihrer verbraucherpolitischen Arbeit setzt sich die Verbraucherzentrale Thüringen für die Durchsetzung und den Ausbau der Verbraucherrechte gegenüber Politik und Wirtschaft ein.**

Im Jahr 2020 veröffentlichte die Verbraucherzentrale Thüringen dazu **insgesamt acht Stellungnahmen**, um zu geplanten verbraucherrelevanten Gesetzesänderungen Position zu beziehen.

### GESPRÄCHE MIT VERBRAUCHERPOLITISCHEN SPRECHERN

Im Jahr nach der Landtagswahl 2019 lag unser Fokus außerdem darauf, zu den verbraucherpolitischen Sprechern der Landtagsfraktionen in Kontakt zu treten. Wir nutzten die Zeiten der Lockerungen im Sommer und Herbst, um Gespräche beispielsweise mit Franziska Baum (FDP), Marcus Malsch (CDU) oder telefonisch mit Babett Pfefferlein (Grüne) zu führen. Ziel war es, die Verbraucherrechte und –Interessen im neuen Regierungsprogramm zu stärken. Auch Marion Walsmann, Mitglied des Europäischen Parlaments, war wieder bei uns zu Gast und diskutierte mit uns Fragen und Herausforderungen des Verbraucherschutzes auf EU-Ebene, beispielsweise zu den Themen Gewährleistung, unerlaubte Werbeanrufe oder die Brexit-Folgen.

### DEN MARKT IM BLICK

Mit der Marktbeobachtung nehmen die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband (vzbv) die **digitale Welt, den Energie- und Finanzmarkt unter die Lupe**. Sie analysieren Verbraucheranfragen und –Beschwerden sowie allgemeine Marktentwicklungen auf strukturelle Probleme und Fehlverhalten von Anbietern. Ziel ist es, diese Probleme frühzeitig zu erkennen um sie beseitigen zu können. Dazu liefern die Verbraucherzentralen kontinuierlich und anlassbezogen Daten an den Bundesverband.

Die kontinuierliche Datenlieferung erfasst beispielsweise Fälle mit hohem Schaden für Verbraucher, besonders



*Landtagsabgeordnete Franziska Baum im Gespräch in der Geschäftsstelle in Erfurt.*



*Marion Walsmann, Mitglied des Europaparlaments, diskutierte mit uns über Verbraucheranliegen auf EU-Ebene.*

häufig auftretende Fälle sowie neue Probleme mit Unternehmen. Die anlassbezogene Datenlieferung beruht auf einer Bedarfsmeldung, die mittels eines sogenannten „Alerts“ zu einem verbraucherrechtlich relevanten Thema ausgelöst wird.

Nach Auswertung und Analyse der gelieferten Fälle entscheidet der Bundesverband über weitere Maßnahmen, die in der Regel aus den von den Verbrauchern geschilderten Fällen resultieren. Der VZBV strengt dann beispielsweise eine Abmahnung oder Klage vor Gericht

an, meldet den Fall an eine Aufsichtsbehörde, veröffentlicht Verbraucherwarnungen und Pressemitteilungen oder sucht direkt den Dialog mit dem Anbieter.

# 30 JAHRE ARBEIT FÜR DIE VZ THÜRINGEN

## BIRGIT VOIGT



*Birgit Voigt 1992 in der alten Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale in der Wilhelm-Külz-Straße 26.*

Mit Birgit Voigt ist bis heute eines der Gründungsmitglieder für die Verbraucherzentrale Thüringen tätig. „Es war eine sehr bewegte Zeit, im Frühling und Sommer 1990“, erinnert sich die heutige Assistentin der Geschäftsführung.

Damals Sekretärin bei der Arbeiter- und Bauerninspektion (ABI), musste die knapp 30-Jährige entscheiden, welchen beruflichen Weg sie nach der Auflösung der ABI einschlagen sollte. Gemeinsam mit Kollegen stand relativ schnell der Entschluss, sich in den Aufbau des Verbraucherschutzes im gerade wiedervereinten Deutschland einzubringen.

„Der Aufbau von Geschäftsstelle und Beratungsstellen startete zum Teil mit Material aus den eigenen, privaten Beständen“, berichtet sie. Egal ob als Sekretärin, bei der Material-Beschaffung, der Ausstattung der Beratungsstellen oder auch bei der Reisekostenabrechnung – „Was gemacht werden musste, wurde gemacht“, sagt Birgit Voigt. Freilich sei es eine sehr intensive, arbeitsreiche Zeit gewesen. „Was wir geleistet haben, hätte uns oft keiner zugetraut – auch nicht der Dachverband.“ Als relativ kleine Verbraucherzentrale war das Budget nie üppig. Dennoch sorgte Birgit Voigt in den 90-igern mit dafür, dass die Beratungsstellen mit PCs ausgestattet wurden. Schmunzeln muss sie bei der Erinnerung, dass nur einen Tag nach der Lieferung der ersten Computer die Kontrolleure in der damaligen Geschäftsstelle Spalier standen.

Zupacken, sich auf kurzem Weg verständigen, der Zusammenhalt untereinander: Für Birgit Voigt ist das bis heute das Rezept, wie der Gründungs-Kraftakt gelingen konnte.

## UTE TRAUT

Auch Ute Traut ist von Anfang an dabei, als sich die Verbraucherzentrale Thüringen 1990 gründet. Von ihrem „Stammsitz“ in Ilmenau aus knüpft sie Kontakte, vor allem zur Verbraucherzentrale Hessen. Sie tauscht sich mit den Kollegen über gemeinsame Themen und Strategien aus, um Verbrauchern zu ihrem Recht zu verhelfen.

„Kurz nach der Wende wurden die ehemaligen DDR-Bürger von einer regelrechten Abzock-Welle überrollt“, erinnert sie sich. „Das reichte von den Kaffeefahrten, auf denen Lama-Decken zu horrenden Preisen vertrieben wurden, bis zu dubiosen Händlern auf den Marktplätzen. Sie ließen sich ihre Ware mit DDR-Mark teuer bezahlen. Wer dann reklamieren wollte, hatte oft keine Chance.“ Viele Thüringer bewegten sich damals noch extrem unsicher in ihren neuen Rechten als Verbraucher. Ute Traut stand ihnen in den Beratungsstellen in Ilmenau, Arnstadt, Neuhaus am Rennweg und Suhl zur Seite.

Heute berät sie vor allem in Suhl und im Südthüringer Raum. „Die Unsicherheit der Leute betrifft heute andere Bereiche. Jetzt sind es vor allem Verträge im Internet und im Bereich DSL und Smartphone“, sagt sie. „Gerade ältere Verbraucher sind mit der fortschreitenden Digitalisierung und dem unüberschaubaren globalen Markt überfordert. Viele Anbieter mit zweifelhaften Absichten setzen auf diese Unsicherheit.“ Einen immensen Bedarf an anbieterunabhängiger Beratung sieht sie gerade auf diesem Gebiet. „Hier haben wir noch richtig viel Aufklärungsarbeit zu leisten.“



*Ute Traut mit dem damaligen Stadtrat Jens Sauerbrey, VZ-Geschäftsführer Dr. Ralph Walther und Bürgermeister Thomas Kaminski bei der Eröffnung der neuen Beratungsstelle in Schmalkalden 2018.*

## VERBRAUCHERSTIMMEN

### Volker K. (Beratungsstelle Erfurt):

Vor allem die Mitarbeiterin Frau Fernschild hat es möglich gemacht, dass ich den verlorengegangenen Betrag von über 300 Euro zurückerhalten habe. Mir wurde vom Betrüger kein Gehör geschenkt. **Die Verbraucherzentrale hat vieles möglich gemacht, was mir nicht gelungen war.** Meinen herzlichen Dank dem dortigen Team, vor allem an Frau Fernschild.

### Mirko M.

#### (Beratungsstelle Suhl):

Es wird einem geholfen, egal um was es geht – **auch jetzt in der Pandemie.**

### Günther T.

#### (Beratungsstelle Gera):

Freundlich, nett und **sehr hilfsbereit.**

### Kapitän Blaubär (Beratungsstelle Jena):

Die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale berät unter anderem bei **Problemen mit Telekommunikationsanbietern, Urheberrechtsfragen oder Verträgen und Reklamationen.** An Spezialberatung gibt es hier z.B. Mietrecht und Versicherung/Altersvorsorge/Geldanlagen. In der kleinen Bibliothek kann man die Zeitung der Stiftung Warentest und der Finanztest lesen. Die Beraterin kopiert auch gern die Artikel. Ich war zur Mietrechtsberatung bei einem Honoraranwalt der Verbraucherzentrale und **bin sehr gut beraten worden. Ich kann sie nur empfehlen.**

### Sabine R. (Mühlhausen):

Dank des Einsatzes der Verbraucherberaterin Frau Silvia Georgi habe ich meine **geleistete Anzahlung für die vom Reiseanbieter „travel for you“ abgesagte Türkeireise in Höhe von 532,00 € zurückerstattet** bekommen. Allein hätte ich das nicht geschafft! Herzlichen Dank.

### Vivian Sch. (Beratungsstelle Leinefelde):

Man konnte mir sehr schnell helfen. Die Beraterin hat mir trotz spärlicher Information, die wir durch die jetzige Situation nur telefonisch besprechen konnten, sehr schnell weitergeholfen. **Ich bin unendlich dankbar, dass dies möglich ist und kann es jedem nur weiterempfehlen. Vielen Dank, dass es diese Möglichkeit gibt.** Vielen Dank, Frau Georgi, dass sie mir geholfen haben.

### Jennifer R. (Beratungsstelle Heiligenstadt):

Die Empfehlung, mich vor Festlegung der Bank für eine Baufinanzierung erst von der Verbraucherzentrale beraten zu lassen, bekam ich von einer Bekannten. Sie selber war sehr zufrieden mit der Beratung. Die Beraterin der Verbraucherzentrale erklärte mir, worauf man achten muss, wie man am besten sein verfügbares Einkommen (für die Zukunft) kalkuliert und wie man clever die Abtragung des Darlehens flexibel auf jede Lebenssituation anpassen kann. **Sie öffnete mir in vielen Punkten die Augen und brachte Licht in den Zahlen-Dschungel der Banken.** Ich empfehle diese Beratung wirklich jedem, der vorhat zu bauen. Vielen Dank an Frau Stietz, **Sie machen eine großartige Arbeit.**

### Jeannine A.

#### (Beratungsstelle Nordhausen):

**Mit ihrem Einsatz haben die Damen eine Menge rausgeholt.**

Danke schön. An alle die Probleme haben: Wendet euch an die Damen. **Da wird dir geholfen.**

Thüringen  
Geplatzte Reiseräume beschäftigten Verbraucherzentrale

**verbraucherzentrale**

1. OG rechts

← sennungs

**ntv**

Erfurt (ipw) - Unter anderem geplatzte Urlaubsräume wegen der Pleite von Reiseveranstaltern, aber auch Kündigungen durch Sparkassen haben der Verbraucherzentrale Thüringen ein geschäftiges Jahr 2019 beschied. Insgesamt habe man rund 5800 Beratungsgespräche und damit 200 mehr als im Vorjahr geführt, teilte die Verbraucherzentrale am Dienstag anlässlich der Vorstellung des Jahresberichts 2019 in Erfurt mit. Hinzu seien 2845 Beratungen durch die Energieberatung der Verbraucherzentrale gekommen - rund 500 mehr als im Vorjahr. Die Verbraucherzentrale berät nach eigenen Angaben an 13 Beratungsstellen und 27 Beratungsstellen der Energieberatung.

Süddeutsche Zeitung

3. April 2020, 9:00 Uhr Gesundheit | Erfurt

**Verbraucherzentrale: Anfragen massiv gestiegen**



Ralf Kähler, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Thüringen. Foto: Anne Immanuel/Berndt/Redaktions (Foto: J&S)

3600 EURO WEG!  
Ersamer Rentner von Partnervermittlung abgezockt

**Bild**

**LIEBE GESUCHT, KONTO GEPLÜNDERT**

Der 8. ...

So schützen Sie sich

verbraucherzentrale

Energieberatung



**PUNKT 12**

8800 - 801 850

Vorsicht bei Werbeanrufen eines Instituts für erneuerbare Energien

stz

**Südthüringer Zeitung**

**LEIPZIGER VOLKSZEITUNG**

Sparkasse Altenburger Land: Verbraucherschützer gegen Kündigung von Sparverträgen

Auf die Kündigungserlässe der Sparkasse Altenburger Land an Pensionsparer folgt nun die Reaktion der Verbraucherschützer Thüringen. Deren Rechtsanwältin fordert weitere Maßnahmen zur Argumentation des Kreditinstituts.



Athensberg. Die Kündigung von Pensionsparverträgen durch die Sparkasse ...

Vorsicht bei Asia Shops im Internet



**JENAER NACHRICHTEN**

Thüringer Allgemeine

Klimaschutz für den Hausgebrauch



VERBRAUCHERTIPP DES TAGES

Wie bleibt die Sonne draußen?

Was kann ich als Mieter tun, damit im Sommer die Temperaturen in meiner Wohnung erträglich bleiben?



**Thüringer Allgemeine**



Ralf Reichertz, Verbraucherzentrale Thüringen

**mdr**

Dritter Prozess und neue Klagen

Der Prozess der Verbraucherzentrale mit der Sparkasse in Weimarer Land geht weiter. Mehrere hundert mit der Sparkasse verknüpfte Sparkassen-Mitglieder beantragen in einigen Tagen Beginn der dritten Prozess- und Klagenphase. Die Erstgespräche sollen vor Gericht, im Sachverhaltsfeld wird die Prüfung der Klagenanträge erwartet. In Thüringen wird bislang nur mit Klagenanträgen gearbeitet.



VERBRAUCHERTIPP DES TAGES

Flugdrohne extra versichern

Ich will mir eine Flugdrohne zulegen. In den Nachrichten hört man immer wieder von Unfällen, die Drohnen verursachen können. Sollte ich die Drohne versichern?



VERBRAUCHERTIPP DES TAGES

Thüringer Bratwurst hat eigene Rezeptur

Ich esse gern Thüringer Bratwurst. Kommt das Schweinefleisch dafür ebenfalls aus Thüringen? Und wieso schmecken die Bratwürste je nach Fleischer unterschiedlich?



**Thüringische Landeszeitung**

Gutscheine für abgesagte Veranstaltungen sind zu akzeptieren

Verbraucherzentrale belächelt Nachrufe der neuen Regelung. Sie sehen das Recht auf Konsumersatzung ausgeübt!



**Thüringische Landeszeitung**

Zwei junge Damen wollen die Bieblacher stärken

**BIEBLACH**



ALLGEMEINER ANZEIGER

Neue Adresse für Verbraucher

**NACHBARN** Die Besatzungsstelle der Verbraucherzentrale berät jeden Mittwoch und Donnerstag in der Mühlhäuser Brückenstraße 23



Weniger Essen für die Tonne

Mit einem Plastik Beutel lassen sich bis zu 10 Kilogramm bei der Lebensmittelabgabe sparen



**OSTTHÜRINGER ZEITUNG**

## MEDIENARBEIT

**Ob regelmäßige Wortmeldung in der Corona-Rubrik der Tageszeitung, Live-Chat zum Reisen in Pandemie-Zeiten oder Radio-Interview zur Wirkung von Vitamin D als Schutz vor einer Infektion: Im „Corona-Jahr“ 2020 war unsere Expertise bei den Medienschaffenden in Thüringen und Mitteldeutschland gefragt wie nie.**

Das Jahr 2020 hat gezeigt: Als kompetenter Ansprechpartner zu vielen Fragen des Alltags – und längst nicht nur in Verbindung mit Covid-19 – ist die Verbraucherzentrale Thüringen bei Print, Radio und Fernsehen eine gefragte Adresse. Die Themen der Interviews und Hintergrundgespräche reichten von pandemiebedingten Reise- und Veranstaltungsabsagen über Umtausch und Gewährleistungsrechte in Lock-Down-Zeiten bis hin zum geplanten Datenpool der Schufa gegen allzu wechselfreudige Strom- und Gaskunden.

Die bestehende Kooperation mit den Thüringer Zeitungstiteln der Funke Mediengruppe wurde ausgebaut – mit zeitweise täglich erscheinenden Verbrauchertipps, in denen Experten aus den Bereichen Verbraucherrecht, Energie sowie Lebensmittel und Ernährung zu Wort kamen. Die Verbraucherzentrale Thüringen war auch immer wieder gern „gehörter“ Gast im Radio zur Servicestunde von MDR Thüringen – u.a. zum Umgang mit Wertgutscheinen nach Veranstaltungsabsagen und natürlich zu reiserechtlichen Fragen in Corona-Zeiten.

Auch in ihrer proaktiven Medienarbeit wusste die Verbraucherzentrale relevante Themen zu platzieren. Schließlich ist es neben der Beratung eine wesentliche Aufgabe der Verbraucherzentrale, mit Pressemitteilungen und Wissensartikeln zu aktuellen Themen zu warnen und aufzuklären.

So informierte das Referat in seinen Presseinfos beispielsweise über den Zahlungsaufschub gegenüber Energieversorgern im Rahmen der Corona-Hilfe genauso wie über die Kündigung Tausender Prämiensparverträge durch die Eichsfeld-Sparkasse, die Sparkasse Altenburger Land sowie die VR-Bank Altenburger Land. Als die Verbraucherzentrale von Schwierigkeiten bei der Lieferung der begehrten Playstation 5 erfuhr, gab sie sogleich eine Warnmeldung heraus, um für Wucherpreise durch zweifelhaft Online-Anbieter zu sensibilisieren.



*Katrin Braun,  
Referentin Medien- und  
Öffentlichkeitsarbeit*

Insgesamt rund 450 Medienaktivitäten verzeichnete das Referat bis zum Jahresende, darunter 165 Pressemitteilungen, 140 Verbrauchertipps und 72 Interviews.

Stark gestiegen ist auch die Zahl derjenigen, die sich auf der Webseite der Verbraucherzentrale Thüringen informieren. Besonders nachgefragt waren neben den Seiten zu unserem Beratungsangebot aktuell erstellte Meldungen und Wissensartikel in Verbindung mit Covid-19. „Restzahlung für Urlaub wird fällig: Das können Sie tun“, „Corona-Virus übertragbar durch Online-Bestellung?“ und „Corona-Reisewarnungen für viele Länder: Was das für Reisende bedeutet“ waren die am häufigsten nachgefragten Onlineartikel. Insgesamt wurden die Seiten unter [www.vzth.de](http://www.vzth.de) 254.496 Mal aufgerufen – ein Plus von 66,8 Prozent gegenüber 2019. Auch die hier angebotenen Musterbriefe zu vertragsrechtlichen Problemen wurden oft heruntergeladen, beispielsweise zum Thema „Kündigung wegen außergewöhnlicher Umstände“ vor oder nach Reiseantritt.

In puncto Veranstaltungsorganisation war 2020 ein verlorenes Jahr: Viele geplante Aktionstage und Messeauftritte entfielen genauso wie die anvisierte Jubiläumsfeier zum 30-jährigen Bestehen der Verbraucherzentrale Thüringen. Die bewährte Vortragsreihe „Schlau im Alltag“ gemeinsam mit dem Erfurter Kulturhaus Dacheröden konnte dagegen bis auf wenige pandemiebedingte Absagen fortgesetzt werden. Das Programm wurde für 2021 als „Hybrid-Angebot“ konzipiert, das je nach Pandemielage sowohl Online- als auch Präsenzveranstaltungen ermöglicht.

Noch rechtzeitig vor dem erneuten Lock-Down im Dezember organisierte das Referat den Umzug der Beratungsstelle Bad Salzungen in ein neu gegründetes Bürgerhaus im ehemaligen Bahnhofgebäude. Das neue Büro liegt zentral in der Bahnhofstraße 6 und ist für Verbraucher noch leichter zu erreichen. Die Eröffnung ist für 2021 geplant.

# GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2020

<b>Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>		<b>2.686.174,56 €</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>		<b>1.601.053,15 €</b>
davon		
Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc.		48.204,67 €
Sonstige Einnahmen (Netzwerkgruppen, Rückerstattungen etc.)		37.068,27 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJ)		1.229.900,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen		16.881,59 €
Erstattungen der Arbeitsagentur		55.796,54 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt		13.200,00 €
Erstattung von Aufwendungen für Energieeinsparberatungen (vzbv)		103.557,09 €
Erstattung von Aufwendungen für Marktbeobachtungen (vzbv)		95.694,99 €
Mitgliedsbeiträge		750,00 €
<b>Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten</b>		<b>1.085.121,41 €</b>
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung		188.060,00 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)		162.874,63 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJ)		142.548,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung		241.500,00 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune		84.709,81 €
Verbraucher stärken im Quartier (Gera-Bieblach)		85.133,32 €
Regionalmanager Energie (über vzbv)		65.626,06 €
Verbraucherkompetenz für Migranten und Flüchtlinge		102.000,00 €
Verbraucherberatung im ländlichen Raum (Koop. mit VZ Bayern)		12.669,59 €
<b>Überträge aus dem Vorjahr:</b>		<b>-</b>
<b>Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband</b>		<b>42.887,20 €</b>
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZ Thüringen bewirtschaftet)		42.887,20 €

<b>Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>		<b>2.640.431,73 €</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>		<b>1.476.571,97 €</b>
davon		
Personalausgaben		1.312.078,63 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, GWG, IT-Kosten etc.		74.552,21 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen		4.268,76 €
Bewirtschaftung der Räume		25.090,10 €
Mieten und Pachten		99.944,93 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen		886,65 €
Aus- und Weiterbildung		2.228,55 €
Rechtsberatung		6.994,33 €
Reisekosten		6.374,65 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen		5.386,13 €
Umsatzsteuer		14.293,67 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben		13.979,46 €
Mitgliedsbeiträge		830,00 €
Investitionen		28.105,41 €
<b>Ausgaben in den Projekten</b>		<b>999.459,87 €</b>
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung		186.033,00 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)		156.019,19 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)		138.550,53 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung		236.159,78 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune		83.647,58 €
Verbraucher stärken im Quartier (Gera-Bieblach)		78.747,24 €
Regionalmanager Energie		55.839,10 €
Verbraucherkompetenz für Migranten und Flüchtlinge		99.227,69 €
Verbraucherberatung im ländlichen Raum (Koop. mit VZ Bayern)		11.194,14 €
<b>Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband</b>		<b>42.887,20 €</b>
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZ Thüringen bewirtschaftet)		42.887,20 €

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

## VORSTAND

- Vorsitzender: Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Stellvertretende Vorsitzende: Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.
- Ingo Weidenkaff, LAG Kinder- und Jugendschutz Thüringen
- Mathias Mollenhauer, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
- Monika Sossna, DGB Landesverband Hessen-Thüringen
- Frank Warnecke, Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.

## BEIRAT

- Prof. Dr. Andreas Freytag, Friedrich-Schiller-Universität Jena
- Prof. Dr. Ulf Müller, Fachhochschule Schmalkalden
- Prof. Dr. Michael Opielka, Ernst-Abbe-Hochschule Jena
- Dr.-Ing. Steffen Schlegel, Technische Universität Ilmenau
- Prof. Dr. Michael Gleis, Friedrich-Schiller-Universität Jena
- Bärbel Hanß, Industrie- und Handelskammer Erfurt Abteilung Recht und Steuern

## MITGLIEDER

- Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband Thüringen e.V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Thüringen e.V.
- Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- BUND, Landesverband Thüringen
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Thüringen e.V.
- Der Paritätische Wohlfahrtsverband Thüringen e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), Region Thüringen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.
- Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.
- Grüne Liga Thüringen e.V.
- Hans-Joachim Bachmann, Ehrenmitglied
- Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e.V.
- Landesfilmdienst Thüringen e.V.
- Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen e.V. (AGETHUR)
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
- Thüringer Landfrauenverband e.V.
- ver.di Thüringen

# IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.  
Eugen-Richter-Straße 45, 99085 Erfurt

Telefon: 0361 555 14-0 | Fax: 0361 555 14-40  
E-Mail: [info@vzth.de](mailto:info@vzth.de)

[www.vzth.de](http://www.vzth.de)  
[www.twitter.com/vzthueringen](https://www.twitter.com/vzthueringen)

**Für den Inhalt verantwortlich:** Dr. Ralph Walther,  
Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Thüringen

**Text und Redaktion:** Katrin Braun

**Layout:** Kathi Protze

**Bildnachweise:**

Seite 4: Jacob Schröter

Seite 5: Sensvector – Adobe Stock

Seite 11: Dirk Daubenspeck

Seite 12: Andrey Popov – Adobe Stock

Seite 13: studio v-zwoelf – Adobe Stock

Seite 15: Björn Wylezich – Adobe Stock

Seite 16: Halfpoint – Adobe Stock

Seite 24: Archiv VZTH, Mara Mertin

Seite 25: JinnaritT – Adobe Stock

Seite 26: stockfotocz – Adobe Stock

Mitarbeiter-Porträts: Thomas Müller

**Druck:** citydruck GmbH

gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

**Stand:** Juni 2021

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.



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

**Verbraucherberatungsstelle mit Energieberatung**

**Verbraucher stärken im Quartier**

**Energieberatung**

**Unsere Beratungsstellen:**

- Altenburg**, Dostojewskistraße 6
- Bad Salzungen**, Bahnhofstraße 6
- Eisenach**, Markt 22
- Erfurt**, Willy-Brandt-Platz 1
- Gera**, Humboldtstraße 14
- Gera Bieblach**, Leuchtenburgstraße 10
- Heilbad Heiligenstadt**, Göttinger Straße 5

- Jena**, Unterlauengasse 5
- Leinefelde-Worbis**, Jahnstraße 12
- Mühlhausen**, Brückenstraße 23
- Nordhausen**, August-Bebel-Platz 6
- Rudolstadt**, Stiftsgasse 21
- Schmalkalden**, Altmarkt 6
- Suhl**, Würzburger Straße 3



**IHR WEG ZU UNS**

**Beratungstermin vereinbaren**

- Das zentrale Servicetelefon unter (0361) 555 14 0 erreichen Sie Montag bis Donnerstag von 9 bis 16 Uhr und am Freitag von 9 bis 14 Uhr. Hier erhalten Sie Informationen zu unserem Beratungsangebot und können einen Termin für eine persönliche Beratung in den Beratungsstellen vereinbaren.
- Termine für die Energieberatung vereinbaren Sie unter 0800 809 802 400 (kostenfrei).

**Rat am Telefon**

Buchen Sie online einen Termin für unsere telefonische Rückrufberatung (5 Euro pro Beratung) unter [www.vzth.de/telefonberatung-th](http://www.vzth.de/telefonberatung-th).

**WILLKOMMEN AUF [www.vzth.de](http://www.vzth.de)!**

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