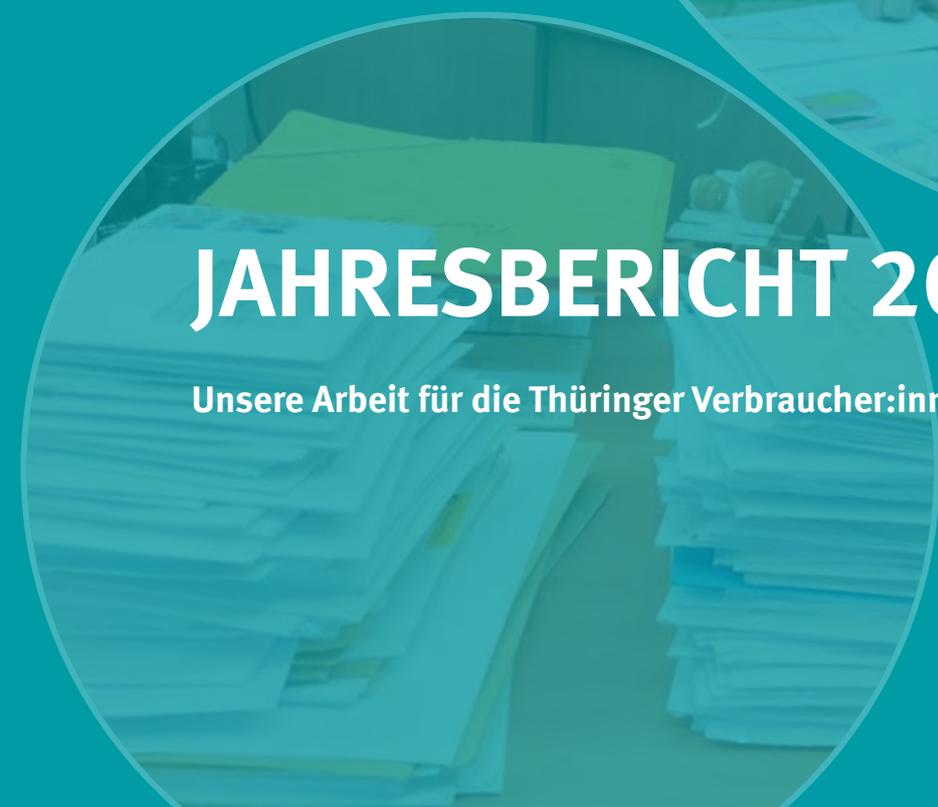




**verbraucherzentrale**  
*Thüringen*

# JAHRESBERICHT 2021

Unsere Arbeit für die Thüringer Verbraucher:innen



# Über 7.000 Anträge

reichten die Thüringer:innen für ihre reparierten Geräte ein, um den Reparaturbonus erstattet zu bekommen.

# 118.847 Besucher:innen

informierten sich 2021 auf unserer Webseite unter [www.vzth.de](http://www.vzth.de) – 7 Prozent mehr als 2020!

# Mehr als 1.500 Schüler:innen

an 17 Schulen erreichte die Vernetzungsstelle mit ihren diesjährigen Tagen der Schulverpflegung.

# „PATIENTENVERFÜGUNG“

war das mit Abstand am meisten gesuchte Wort auf unserer Webseite, gefolgt von „Reparaturbonus“, „Bankgebühren“ und „Musterbrief“.

# 300 Prozent

und mehr betrogen die Preissteigerungen mancher Strom- und Gasanbieter, mit denen sich Thüringer Haushalte zum Jahresende konfrontiert sahen.

## INHALT

<b>Grußwort</b> von Verbraucherschutzminister Dirk Adams	<b>3</b>
<b>Interview</b> mit Geschäftsführer Dr. Ralph Walther und Vorstand Christian Gumprecht	<b>4</b>
<b>Die VZ auf der BUGA</b>	<b>6</b>
<b>Neuer Schub für Digitalisierung</b>	<b>8</b>
<b>Das Jahr 2021 in Zahlen</b>	<b>9</b>
<b>Allgemeines Verbraucherrecht</b>	<b>10</b>
<b>Finanzen und Versicherungen</b>	<b>12</b>
<b>Energie- und Baurecht</b>	<b>14</b>
<b>Energieberatung</b>	<b>15</b>
<b>Reparaturbonus</b>	<b>16</b>
<b>Verbraucherstimmen</b>	<b>17</b>
<b>Lebensmittel und Ernährung</b>	<b>18</b>
<b>Vernetzungsstelle Schulverpflegung</b>	<b>19</b>
<b>Verbraucherkompetenz für Migrant:innen und Verbraucher stärken im Quartier</b>	<b>20</b>
<b>Wirtschaftlicher Verbraucherschutz und Ländliche Räume</b>	<b>21</b>
<b>Rechtsdurchsetzung und Den Markt im Blick</b>	<b>22</b>
<b>Politische Arbeit der VZ</b>	<b>23</b>
<b>Generationswechsel</b>	<b>24</b>
<b>30 Jahre Arbeit für die VZ</b>	<b>25</b>
<b>Medienarbeit</b>	<b>26</b>
<b>Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2021</b>	<b>28</b>
<b>Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>	<b>30</b>
<b>Impressum</b>	<b>31</b>

# GRUSSWORT

von Dirk Adams, Thüringer Minister für Migration, Justiz und Verbraucherschutz

Wie wichtig ein solider und funktionierender Verbraucherschutz ist, hat uns das vergangene Jahr einmal mehr gezeigt. 2021 war das zweite Jahr der Pandemie und das Jahr der einsetzenden Energiekostenkrise. Beides stellte die Menschen in Thüringen vor große, nicht zuletzt finanzielle Herausforderungen – die sich freilich im Laufe des aktuellen Jahres noch verschärften.

Corona brachte auch im zweiten Jahr viel Unsicherheit mit sich. Wer bei Vertragspartner im Recht war, Anbieter oder Kundschaft, ließ sich oft nicht eindeutig sagen, da rechtskräftige Gerichtsurteile fehlten und fehlen. Manche Anbieter verzögerten die Anerkennung von Kundenrechten oder verweigerten berechnete Ansprüche von Verbraucher:innen ganz.

Corona beutelte Handel und Handwerk. Das bekamen die Verbraucher:innen an vielen Stellen deutlich zu spüren. Eine hohe Nachfrage traf oftmals auf ein verknapptes Angebot. Bei Handwerkerleistungen und im Baugewerbe kletterten die Preise in die Höhe. Die Inflation stieg 2021 kontinuierlich an. In dieser für zahlreiche Familien angespannten finanziellen Lage schmerzten die Kündigungen von langfristigen Prämiensparverträgen und die Preiserhöhungen bei Strom und Gas, die zum Jahresende auf die Kundschaft durchschlugen, besonders.

Als Minister für Verbraucherschutz bin ich der Verbraucherzentrale Thüringen sehr dankbar, dass sie ihr Beratungsangebot für Energierecht kurzfristig ausgebaut und das Problem der Energiearmut thematisiert hat. Steigende Energiekosten werden uns auch künftig begleiten und erfordern weiter eine aufmerksame Beobachtung der sehr dynamischen Situation.

Ein Erfolg ist uns im vergangenen Jahr mit dem Faire-Verbraucherverträge-Gesetz gelungen. Nach langen Verhandlungen im Bundestag und im Bundesrat konnten unter der



aktiven Mithilfe des Freistaates wesentliche Verbesserungen für Verbraucher:innen durchgesetzt werden. Zahlreiche typische Fallen bei Vertragsabschluss, die von unseriösen Anbietern zum Schaden von Verbraucher:innen genutzt wurden, können nun nicht mehr zuschnappen. Die Verbraucherzentralen haben hier einen wertvollen Beitrag geleistet, indem sie Missstände immer wieder anprangerten.

Die kontinuierliche, präventive Arbeit der Verbraucherschützer:innen in Thüringen ist auch im Bereich Lebensmittel und Ernährung bzw. Schulverpflegung wertzuschätzen. Anknüpfend an die dortigen Erfolge der vergangenen Jahre, wurde 2021 die Vernetzungsstelle Seniorenverpflegung neu ins Leben gerufen, die vom Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz zusammen mit dem Bund gefördert wird. Mit dem Projekt können wir die wichtige Gruppe der Senior:innen in den Blick nehmen und bei der eigenverantwortlichen Verpflegung unterstützen.

Ich danke den Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale Thüringen für ihre sehr wertvolle Arbeit und für ihren langen Atem angesichts der pandemischen Lage in 2021.



„Die Pandemie hat unseren Blick auf neue Formate gelenkt, die funktionieren. Wir müssen hier dranbleiben, vor allem für den ländlichen Raum.“

Christian Gumprecht

## INTERVIEW

mit Geschäftsführer Dr. Ralph Walther (links) und Vorstand Christian Gumprecht

*Mit welchem Wort würden Sie das Jahr 2021 für die Verbraucherzentrale Thüringen beschreiben?*

**Christian Gumprecht:** Turbulent. Zwar hatten wir eine stabile finanzielle Ausgangslage. Viele Unwägbarkeiten gab es aber bei der Beratung und den Veranstaltungen. Die Pandemie hat uns einen neuen Arbeitsstil gelehrt. Die Flexibilität aus dem ersten Pandemiejahr mussten die Mitarbeiter:innen 2021 weiter aufbringen. Ihnen gilt der Dank und Respekt des Vorstands.

**Ralph Walther:** Vielfältig. Wir konnten mit drei neuen Projekten starten. 2021 war außerdem das Jahr der Bundesgartenschau (BUGA) in Thüringen, an der sich insbesondere die Bereiche Lebensmittel und Ernährung, Energie und Vernetzungsstelle Schulverpflegung beteiligten. Unsere BUGA-Pläne wie auch andere Termine mussten wir coronabedingt immer wieder korrigieren. Wir haben oft gebangt. Schlussendlich konnte erfreulicherweise doch vieles stattfinden.

*Wie hat sich das zweite Pandemiejahr auf die Beratung ausgewirkt?*

**Christian Gumprecht:** Einen Nachfrage-Boom wie 2020 gab es im zweiten Pandemiejahr nicht. Trotzdem konnten wir die Zahlen auf hohem Niveau halten.

**Ralph Walther:** Unsere Telefonberatung

mit Rückruf hatten wir ja bereits 2020 eingeführt. Darüber hinaus bieten wir Onlineberatungen an. Man muss aber einräumen: Die Beratung aus der Ferne macht den Ablauf in vielen Fällen komplizierter.

*Haben wir durch die Schließung der Beratungsstellen im Lockdown Verbraucher:innen verloren?*

**Ralph Walther:** Nicht wesentlich, im Gegenteil. Die Telefon- und Onlineberatung wurde stark genutzt.

**Christian Gumprecht:** Wir erleben auch, dass sich das Vorwissen der Verbraucher:innen verändert hat. Viele kommen gut informiert zu uns und fragen am Telefon nach kniffligen Details. Auf unserer Internetseite sind wir stark aufgestellt mit Erklärtexten und Musterbriefen.

**Ralph Walther:** Bestimmte Zielgruppen waren natürlich dennoch schwerer erreichbar: Migrant:innen, ältere Menschen, insbesondere wenn sie sehr komplexe Fälle mitbringen.

„Die erste Projektphase des Reparaturbonus’ war eine Erfolgsstory. Rund 7.000 Anträge erreichten uns auf dem Postweg.“

Ralph Walther

*Noch einmal kurz zu den Zahlen: Was kann man zu 2021 sagen?*

**Ralph Walther:** Gegenüber der Vor-Corona-Zeit sind unsere Beratungszahlen leicht gestiegen. Mit dem Ausnahmejahr 2020 lassen sie sich nicht vergleichen. Mit der bestehenden Per-

sonalstruktur könnten wir aber auch nicht wesentlich mehr Beratungen durchführen.

*Die Verbraucherzentrale Thüringen hat 2021 neue Projekte hinzugewonnen. Welche?*

**Ralph Walther:** Wir haben den Thüringer Reparaturbonus, den Thüringer Sanierungsbonus-Plus und die Vernet-

zungsstelle Seniorenverpflegung mit Leben und Arbeit gefüllt. Die ersten beiden Projekte fördert das Umweltministerium. Die Zusammenarbeit mit zwei Thüringer Ministerien, dem Umwelt- und dem Verbraucherschutzministerium, war für uns in diesem Umfang ein weiteres Novum.

**Christian Gumprecht:** Ein anderes Projekt wurde verstetigt, was uns besonders freut. Die Arbeit für und mit Migrant:innen ist nun fester Bestandteil der Verbraucherzentralenarbeit. Das ehemalige Projektteam berät in Erfurt, sogar auf Arabisch und mittels eines Dolmetscherpools in mehr als 60 Sprachen.

**Ralph Walther:** Wir werden uns immer stärker interkulturell aufstellen. Angesichts des Kriegs in der Ukraine hat das noch einmal an Bedeutung gewonnen. Wir haben 2022 Infopakete auf Ukrainisch geschnürt und hoffen, Geflüchtete und Helfende damit unterstützen zu können.

**Christian Gumprecht:** Hält man sich vor Augen, was 2022 bislang geschehen ist – Corona, Krieg, Energiekrise, Inflation, explodierende Verbraucherpreise –, war das vergangene Jahr aus Verbrauchersicht noch ruhig.

*Gewiss nicht ruhig, aber im positiven Sinne, ging es in der Verbraucherzentrale Thüringen ab Start des Reparaturbonus' zu ...*

**Ralph Walther:** Ja, das hat uns alle überrascht. Die erste Projektphase des Reparaturbonus' war eine Erfolgsstory. Rund 7.000 Anträge erreichten uns auf dem Postweg. Die Umschläge stapelten sich in Körben. Mein großer Dank gilt dem kleinen Team, das all diese Anträge und Medienanfragen gestemmt hat. Für den Reparaturbonus 2.0 konnten wir ein digitales Antragsverfahren einführen – zum Glück!

*Was nehmen Sie beide aus 2021 als Erfahrungen mit ins laufende Jahr?*

**Ralph Walther:** Die Verbraucher:innen haben uns auch im

*„Richtig schmerzhaft trifft uns 2022 der neue, gekürzte Landeshaushalt. Die globale Minderausgabe ist ein Schlag für den Verbraucherschutz in Thüringen.“*

Ralph Walther

zweiten Pandemiejahr rückgemeldet: Es ist gut, dass ihr da seid. Wir dürfen nicht den Mut verlieren und müssen uns immer wieder an die neuen Gegebenheiten anpassen. Wir werden die digitale Beratung und unsere Onlineformate ausbauen.

**Christian Gumprecht:** Die Pandemie hat unseren Blick auf neue Formate gelenkt, die funktionieren. Wir müssen hier dranbleiben, vor allem für

den ländlichen Raum.

**Ralph Walther:** Genau. Ich denke da an unsere Rechtsvorträge oder das Thema Energiesparen als Public-Viewing-Veranstaltung mit den Thüringer Landfrauen – die Reihe war sehr erfolgreich.

*Vor welchen Herausforderungen steht die Verbraucherzentrale Thüringen 2022?*

**Ralph Walther:** Richtig schmerzhaft trifft uns 2022 der neue, gekürzte Landeshaushalt. Die globale Minderausgabe ist ein Schlag für den Verbraucherschutz in Thüringen. Unsere geplanten Mittel wurden beträchtlich gekürzt. Wir können deshalb 2022 unter anderem Stellen nicht nachbesetzen. Das heißt, wir können weniger beraten und weniger präventiv unterwegs sein.

**Christian Gumprecht:** Persönlich bedauere ich sehr, dass auch der neue „mobile Berater“ für den ländlichen Raum dem Sparen zum Opfer gefallen ist.

**Ralph Walther:** Ja, das hätte die Beratung älterer oder besonders verletzlicher Verbraucher:innen erleichtert. Und wir hätten jemanden gehabt, der bei Abwesenheit der Berater:innen vertreten kann.

**Christian Gumprecht:** Zu erwähnen bleibt, dass die Verbraucherzentrale im Generationswechsel steckt. Das reißt manches schmerzhaftes Loch. Zugleich profitieren wir von neuen Herangehensweisen unserer jungen Kolleg:innen.

**Ralph Walther:** Das Jahr 2022 wird kein einfaches. Weder für uns, noch für die Verbraucher:innen. Doch gerade in solchen Zeiten ist Verbraucherschutz wichtig. Die Arbeit und das Engagement meiner Kolleg:innen kann ich deshalb gar nicht genug wertschätzen. Danke, Euch und Ihnen allen. Die Zahlen belegen: Wir werden gebraucht!

Das Interview führte  
Mara Mertin.





## DIE VZ AUF DER BUGA

**Im Frühjahr 2021 hielt die Bundesgartenschau Einzug in Erfurt. Die Verbraucherzentrale Thüringen war dabei. Mehrere Monate waren unsere Fachbereiche mit vielen Workshops, Vorträgen und Infoständen auf den grünen BUGA-Schauplätzen präsent.**

Holprig war der Start für Deutschlands größte Gartenbauausstellung: Die Einschränkungen der Corona-Pandemie machten den BUGA-Planern im April und Mai einen Strich durch die Rechnung. Auch wir waren von den Absagen betroffen, konnten ausgefallene Veranstaltungen wie unseren beliebten Vortrag zu Vorsorgedokumenten aber teilweise zu einem späteren Zeitpunkt anbieten.

Im Juni nahm die BUGA an Fahrt auf: Auf den zwei Ausstellungsflächen Egapark und Petersberg zeigten nicht nur Deutschlands Gärtner, Garten- und Landschaftsbauer und Baumschulen ihr Können: Auch die Verbraucherzentrale präsentierte ihr Angebot einem bundesweiten Publikum.

**Schon früh ausgebucht waren unsere Angebote für die Schüler:innen:** Im Rahmen des BUGA-Klassenzimmers boten das Referat Lebensmittel und Ernährung und die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Workshops zum Mitmachen an, darunter die „Milchoase“, „Stullenfitness“ und „Ess-Kult-Tour“. Die pädagogischen Angebote fanden größtenteils in der Gartenküche auf dem neu gestalteten Petersberg statt. Bei der Zubereitung konnten unsere Kolleginnen auf frisches Gemüse aus dem dortigen Garten zurückgreifen.

Das besondere Ambiente der BUGA nutzte die Vernetzungsstelle auch für die Eröffnung ihrer Tage der Schulverpflegung. Während eines **Pressefrühstücks auf dem Petersberg** stellte das Team seine Aktionstage zum Thema „Den Lebensmitteln auf der Spur“ vor und bereitete mit zwei Schulklassen kleine Speisen zu.

Um dem hohen Informationsbedarf zu den Themen Fördermittel, Heizungstausch und nachhaltige Energien gerecht zu werden, lud das Energieprojekt zu **zahlreichen, gut besuchten Vorträgen im Veranstaltungcontainer** auf dem Petersberg ein. Hier fanden auch BUGA-Besucher:innen Antworten, die sich zu verbraucherrechtlichen Themen wie Datenschutz, Vertragsärger oder zu unserem Angebot für Migrant:innen informieren wollten.



Vernetzungsstellen-Mitarbeiterin Katharina Berg mit Schülern im Petersberg-Garten.



Auch auf der BUGA-Ausstellungsfläche im gut besuchten Egapark fanden unsere Aktionen statt.



Zur Klimawoche konnte man am Infomobil seinen ökologischen Fußabdruck berechnen.



Bei einem Quiz im Egapark konnten Familien ihr Wissen zu verbraucherrechtlichen Fragen testen.



Vernetzungsstellen-Mitarbeiterin Franziska Schattke bildete Kinder im BUGA-Klassenzimmer zu „Lebensmittelrettern“ aus.



Energieberater Horst Schilling zeigte am Infomobil Möglichkeiten, Energie zu sparen und den eigenen Geldbeutel zu schonen.

# NEUER SCHUB FÜR DIGITALISIERUNG

**Auch im zweiten Corona-Jahr suchten wir nach neuen Wegen, um für Ratsuchende in der herausfordernden Pandemiezeit da zu sein. Wir erhöhten unsere Erreichbarkeit digital und am Telefon. Außerdem boten wir erstmals Onlinevorträge an, die schnell viele Zuhörer anzogen.**

Gleich zum Jahresbeginn erfuhr die Digitalisierung der Verbraucherzentrale Thüringen einen ordentlichen Schub: Unsere neue kostenpflichtige Telefonberatung per Rückruf ging an den Start. Sie bildete ein umso attraktiveres Angebot in Zeiten, in denen persönliche Termine in unseren Beratungsstellen pandemiebedingt nicht möglich waren. Verbraucher:innen können hier ganz bequem über eine Eingabemaske auf unserer Webseite unter [www.vzth.de/telefonberatung-th](http://www.vzth.de/telefonberatung-th) ihr Anliegen schildern, Dokumente hochladen und ihren Wunschtermin für eine Telefonberatung vereinbaren. Unsere Berater:innen rufen sie dann zum verabredeten Zeitpunkt zurück. Das Angebot wurde rege genutzt: **Rund 3.400 Anrufende wählten 2021 den „kurzen Draht“ zu uns** – und machten damit mehr als die Hälfte aller verbraucherrechtlichen Beratungen aus.

Unser Beratungsangebot per E-Mail unter [www.vzth.de/onlineberatung](http://www.vzth.de/onlineberatung) nutzten rund 850 Ratsuchende. Dieser Kontaktweg zu unseren Beratungskräften kommt vor allem dann zum Zuge, wenn eine Einsicht in Dokumente nötig ist. Unsere Rechtsexpert:innen nehmen sich dann ausführlich Zeit, Schriftstücke wie Verträge, Rechnungen etc. zu prüfen, bevor sie Verbraucher:innen per E-Mail Rat erteilen. **Als neue Leistung innerhalb der Onlineberatung**



*Beraterin Silvia Georgi half vielen Ratsuchenden im Rahmen unserer Telefonberatung per Rückruf.*

**boten wir seit Sommer die Zinsnachberechnung an.** Mit dieser können Verbraucher:innen, deren Prämiensparverträge oder Riester-Sparverträge falsch verzinst wurden, anschließend außergerichtlich über Nachzahlungen ihrer Sparkasse verhandeln.

## ONLINE-VORTRÄGE REGE BESUCHT

Kontaktbeschränkungen in Folge der Pandemie machten Vorträge und anderen Veranstaltungen in Präsenz bis weit ins Frühjahr 2021 unmöglich. Die Verbraucherzentrale hatte nach den Erfahrungen aus dem ersten Pandemiejahr digital vorgesorgt. Unsere Fachbereiche Verbraucherrecht, Lebensmittel und Ernährung sowie Energie boten regelmäßig Onlinevorträge an. **Die Nachfrage nach unseren digitalen Angeboten, insbesondere zu den Themen Heizungstausch, Fördermittel und nachhaltiges Sanieren, war überwältigend.** Manche der Onlinevorträge waren mit bis zu 100 Teilnehmenden innerhalb weniger Tage ausgebucht. Gleich zu Jahresbeginn beschränkten wir neue Wege und luden zu einer ersten Podiumsdiskussion im Internet, unserem digitalen Verbrauchertalk zum Thema „Faire Verbraucherverträge“, ein.

## BERATUNGEN UND KONTAKTE

**38.137**  
Gesamtsumme  
aller Verbraucher-  
kontakte

**8.200**  
Beratungen  
insgesamt

**6.091**  
Verbraucher-  
beratungen

**2.109**  
Beratungen im Projekt  
Energieberatung

### Themen der Verbraucher- beratungen



- 2.218 Kurzberatungen an Messe- und Infoständen
- 1.134 Verweise
- 19.063 Auskünfte
- 6.846 Fördermittelanträge
- 676 Beschwerdehinweise

## UNSERE MITARBEITENDEN

- 10 Berater:innen
- 5 Assistent:innen
- 34 Mitarbeitende in Geschäftsstelle

- 20 Honorarberater:innen
- Energieberatung
- 9 Honoraranwälte
- 3 Mietervereine

## MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- 118.847 Besucher auf [www.vzth.de](http://www.vzth.de)
- 197.334 Einmalige Seitenansichten

- 222 Vorträge, Workshops, Aktionstage
- 435 Interviews und Pressemitteilungen

## WIR VOR ORT

- 13 Verbraucherberatungsstellen
- 14 Energieberatungsstützpunkte

**27 Orte**  
mit Verbraucher-  
beratung





## ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

**Zwei Gesetzesnovellen, die gegen Ende 2021 (teilweise) in Kraft traten, haben viel für Verbraucher:innen verbessert. Für Ärger sorgte der massenhafte Versand von SMS und Chatnachrichten, die in Bezahlfallen lockten.**

### UNSIKERHEIT IM ZWEITEN PANDEMIEJAHR

Die Auswirkungen der Pandemie auf Verbraucher:innen waren 2021 ein Schwerpunkt des Fachbereichs Verbraucherrecht. Insgesamt erreichten uns aber weniger und andere Anfragen als im Ausnahmejahr 2020. So spielte die Frage, inwiefern Pauschalreiseanbieter Kosten erstatten müssen, keine dominante Rolle mehr. 2021 wurde eine erhebliche Anzahl der Ansprüche erstattet – allerdings meist mit deutlicher Verspätung.

Auch im zweiten Jahr der Pandemie war die Unsicherheit vieler Reiselustiger bei der Buchung groß. Viele wussten nun, dass nach einer Reisewarnung des Auswärtigen Amtes kostenfrei storniert werden kann. Doch welche Rechte gelten nach einer Warnung des Robert-Koch-Instituts oder, wenn ich von einer Reise ausgeschlossen werde, weil ich nicht geimpft bin? In zahlreichen Fällen hatten sich Urlauber 2020 auf eine Umbuchung ins Jahr 2021 eingelassen. **Wollten sie nun stornieren, fielen Kosten an.** Bitter: Hätten sie 2020 die Umbuchung abgelehnt, hätten

sie den Reisepreis in voller Höhe erstattet bekommen. Nicht nur in der Reisebranche verursachte die Pandemie Probleme mit Verträgen. Nach abgesagten Konzerten **fanden sich zahllose Fans im Ping-Pong-Spiel zwischen Veranstalter und Ticket-Börse wieder.** Beide schoben die Verantwortlichkeit von sich. Auch Lieferzeiten und die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen, etwa bei Reparaturen, verzögerten sich in erheblichem Umfang.

### GEFÄHRLICHE SMS UND PHISHING-MAILS

Auffällig war 2021 der massenhafte Versand von SMS, die Verbraucher:innen in Bezahlfallen locken sollten. Die unaufgefordert zugestellten SMS verführten zum Besuch von Internetseiten. **Online reichte ein Klick und schon installierte sich auf dem Handy eine Schadsoftware** oder ein Abo war abgeschlossen. Den Geschädigten fiel die Misere in der Regel erst beim Blick auf die horrenden Handyrechnung auf. Teilweise schaltete sich der Telefonanbieter ein und verhinderte Schlimmeres. Der Konflikt allerdings, ob die erhöhte Rechnung bezahlt werden muss, war vorprogrammiert.

Dauerbrenner in der Beratung sind Fake-Shops im Internet. Kund:innen erhielten von dort minderwertige Produkte oder auch überhaupt nichts. Die Ansprüche



Ralf Reichertz,  
Referatsleiter  
Verbraucherrecht

der Ratsuchenden durchzusetzen fällt schwer, weil die Shops ihren Sitz zumeist außerhalb der Europäischen Union haben. Schon die Kosten, Ware an die erst bei Sendung angegebene Adresse zu schicken, schreckten viele Verbraucher:innen ab.

Mehrfach warnten die Verbraucherzentralen 2021 vor Phishing-Mails. Das Herausfinden von Passwörtern, Pins oder Tans über diese E-Mails stellt eine erhebliche Gefahr dar. Die Gestaltung von Phishing-Mails wird immer professioneller. Auch am Telefon wurde versucht, Daten abzugreifen. Betrüger gaben sich beispielsweise als Techniker von Microsoft aus.

Unbedacht preisgegebene persönliche Daten führten 2021 zu Problemen in verschiedensten Branchen und Themenfeldern. **Per SMS, Chatnachricht, in sozialen Medien oder auf betrügerischen Webseiten** wurden Verbraucher:innen dazu verleitet, persönliche Angaben bis hin zur Kontonummer zu tätigen. Im „besten“ Fall wurden die Daten für den Versand von Werbung genutzt. Aber auch ungewollte, kostenpflichtige Verträge und Identitätsdiebstahl waren die Folgen unbedachter Eingaben und Klicks. Auf Gefahren dieser Art aufmerksam zu machen, war ein Ziel von Veranstaltungen mit Schüler:innen und Senior:innen.

## UNDURCHSICHTIGE RECHNUNGEN VON HANDWERKERBETRIEBEN



Lag ein Schwerpunkt bislang bei unseriösen Notdiensten – wie Schlüsseldiensten oder Rohrreinigungsunternehmen –, die krasse Summen für zweifelhafte Leistungen verlangten, gab es 2021 verstärkt Nachfragen zu Handwerkerrechnungen. Die Ratsuchenden konnten oft nicht nachvollziehen, welche Leistungen bzw. Materialkosten ihnen in Rechnung gestellt wurden. Betroffene fühlten sich übervorteilt, weil sie den Verdacht hatten, dass sie nicht erbrachte Leistungen bezahlten sollten oder dass mehr Zeit berechnet wurde als benötigt.

## NEUES GESETZ BRINGT VIELE VORTEILE

Immer wieder stehen Verbraucher:innen vor dem Problem, dass Händler bestehende Gewährleistungsansprüche nicht anerkennen. Der Kunde wird meist nach Ablauf der Frist für die Beweislastumkehr auf die Durchsetzung seiner Rechte verzichten, weil die Kosten für die Nachweiserbringung in keinem Verhältnis zum Wert des strittigen Produktes stehen. Die Verbraucherzentrale Thüringen begrüßt es daher, dass **die Frist für die Beweislastumkehr zum 1. Januar 2022 auf ein Jahr verlängert** wurde. Besser wäre es jedoch gewesen, wenn der nationale Gesetzgeber von der Möglichkeit Gebrauch gemacht hätte, die Beweislastumkehr auf zwei Jahre zu verlängern.

Erfreulich sind auch die neuen Kündigungsfristen von einem Monat (nach Ablauf der Vertragserstlaufzeit) für Laufzeitverträge, die ab dem 1. März 2022 geschlossen wurden. Die Regelung ist Teil des Faire-Verbraucherverträge-Gesetzes, das im Oktober 2021 zunächst teilweise in Kraft trat. Bedauerlich ist, dass die neue Frist nicht für Altverträge gilt, die vor dem 1. März geschlossen wurden. Das wird zu vielen Verwechslungen und Missverständnissen führen.

## TKG-NOVELLE BESSER GELUNGEN

Besser gelungen ist die Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG): Seit dem 1. Dezember 2021 gilt für Telefonverträge ebenfalls eine Kündigungsfrist von vier Wochen (nach Ablauf der Vertragserstlaufzeit). **Im Gegensatz zum Faire-Verbraucherverträge-Gesetz (BGB) gilt die neue Regel im TKG auch für bestehende Verträge** – und nicht nur für solche, die ab dem 1. Dezember geschlossen wurden. Es zeigt sich allerdings bereits jetzt, dass viele Anbieter versuchen, die neuen verbraucherfreundlichen Regelungen zu umgehen.



Andreas Behn,  
Referatsleiter Finanzen  
und Versicherungen

## FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

**Zahlreiche Änderungen und aktuelle Urteile im Bankensektor bestimmten die Arbeit im Fachbereich Finanzen und Versicherungen. Schließlich gab es kaum Thüringer:innen, die 2021 nicht von plötzlich erhobenen Verwahrenntgelten, zu viel entrichteten Gebühren oder plötzlichen Kündigungen ihrer Sparverträge betroffen waren.**

### BGH-URTEIL ZU POSTBANK KIPPT ZUSTIMMUNGSKLAUSEL

Im April 2021 urteilte der BGH zugunsten des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv): Demnach dürfen Klauseln zu Vertragsanpassungen nicht so offen formuliert sein, dass der gesamte Vertrag, beispielsweise in Verbindung mit Preiserhöhungen, ohne ausdrückliche Zustimmung der Kund:innen geändert werden kann. Obwohl das Verfahren direkt nur die Postbank betraf, hat es **eine Signalwirkung für die gesamte deutsche Bankenlandschaft**. Denn ihr Klientel hat durch das Urteil grundsätzlich einen Anspruch auf Rückerstattung von Bankentgelten. Wir riefen Verbraucher:innen auf, Bankentgelte, denen sie nicht ausdrücklich zugestimmt hatten, zurückzufordern, und stellten Handlungsempfehlungen und einen Musterbrief zur Verfügung. Trotz eindeutiger Rechtslage reagierten die Banken und Sparkassen höchst unterschiedlich: Einige zahlten Gebühren zurück, andere zögerten eine Reaktion hinaus, wieder andere verweigerten die Rückzahlung. All das zog eine hohe Beratungsnachfrage bei der Verbraucherzentrale nach sich.

Insbesondere die Sparkassen waren und sind nur bereit, einen Teil der zu viel gezahlten Entgelte zurückzahlen. Sie berufen sich auf ein BGH-Urteil zu Energielieferverträgen, die sogenannte „Drei-Jahres-Lösung“. Nach dieser erlöschen Rückerstattungsansprüche, wenn ihre Kund:innen die Erhöhung drei Jahre lang unwidersprochen gezahlt haben. Die Verbraucherzentrale ist der

Auffassung, dass diese Rechtsprechung hier nicht anwendbar ist, und rief Betroffene auf, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden. Leider schlossen sich die Schlichter der Argumentation der Sparkassen an. Damit weicht die Schlichtungsstelle der Sparkassen von den Schlichtungssprüchen anderer Schlichtungsstellen ab, die die Anwendbarkeit der „Drei-Jahres-Lösung“ verneinen. Der vzbv versucht nun mit Musterfeststellungsklagen zu klären, ob die von den Sparkassen vertretene „Drei-Jahres-Lösung“ rechtmäßig ist.

### SCHREIBEN VON BANKEN SORGT FÜR VERWIRRUNG

Nach dem BGH-Urteil zu Postbank versuchten viele Banken und Sparkassen, ihre Kund:innen nachträglich zur ausdrücklichen Zustimmung zu ihren Vertragsbedingungen und Preisbestimmungen zu bewegen. Dieses Vorgehen ist legitim. Stimmen Kund:innen nicht zu, hat das Kreditinstitut das Recht, den Vertrag zu kündigen. In die Beratung kamen viele Verbraucher:innen, die angesichts der teils unverständlich und verwirrend formulierten Schreiben ihrer Bank überfordert waren. Sie verstanden nicht, wozu sie zustimmen sollten und welche Auswirkungen dies für ihren Vertrag hat. **Einige Kreditinstitute nutzen diese Zustimmungsschreiben, um für Verbraucher:innen nachteilige Regelungen zu vereinbaren.** Das waren beispielsweise die Einführung eines Verwahrenntgeltes, die rückwirkende Geltung von Preiserhöhungen, nachteilige Ergänzungen in den neuen AGB oder ein Verzicht auf Rückerstattungsansprüche.

### FRAGWÜRDIGE VERWAHRENTGELTE VEREINBART

Viele Banken und Sparkassen versuchten 2021 mit ihren Kund:innen Rahmenvereinbarungen über sogenannte Ver-



wahrentgelte abzuschließen. Einige drohten sogar mit Kündigungen, sollten Kund:innen dies nicht akzeptieren. Ob ein solches Verwahrentgelt überhaupt zulässig ist, ist rechtlich bislang ungeklärt. Ratsuchende schilderten uns auch, dass ihnen von ihrer Bank in individuellen Gesprächen „Alternative Geldanlagen“ angeboten wurden, um ein drohendes Verwahrentgelt zu umgehen. Oft passten diese Alternativen gar nicht zu den Verbraucher:innen, zudem kassieren die Banken dafür Provisionen.

### TAUSENDE PRÄMIENSPARVERTRÄGE GEKÜNDIGT

Mehrere Thüringer Sparkassen haben bereits Tausende langfristige Prämiensparverträge gekündigt. 2021 war es auch die Sparkasse Arnstadt-Ilmenau, die entsprechende Kündigungsschreiben verschickte. Ende des Jahres versuchte die Sparkasse Jena-Saale-Holzland, Verbraucher:innen **mit Alternativangeboten aus ihren Prämiensparverträgen zu drängen**. Grundsätzlich aber gilt aus Sicht der Verbraucherzentrale: Kündigungen von langfristigen Sparverträgen sind unwirksam, solange nicht alle vertraglich vereinbarten Prämien ausgezahlt wurden. Wir empfehlen Ratsuchenden, ihrer Kündigung schriftlich zu widersprechen und boten dazu einen Musterbrief an.

### ZINSANPASSUNG VARIABEL VERZINSTER SPARVERTRÄGE OFT ABGEWEHRT

Die Zinsanpassung von variabel verzinsten Prämiensparverträgen blieb auch im Jahr 2021 ein großes Thema. Die Musterfeststellungsklagen der Verbraucherzentralen brachten noch keine endgültige Entscheidung. Die **überwiegende Mehrheit der Sparkassen versuchte die Forderung nach Nachberechnung und Nachzahlung abzuwehren**. Auch die Finanzaufsicht übte Druck auf die Kreditinstitute aus. Sie versuchte sie zu zwingen, Kund:innen über unwirksame Zinsklauseln zu informieren und gegebenenfalls Nachzahlungen zuzusagen. Dagegen legten fast 1.200 Kreditinstitute Widerspruch ein.

### ZINSNACHBERECHNUNG ALS NEUES BERATUNGSANGEBOT

In den vergangenen Jahren wurden die variablen Zinsen vieler Prämiensparverträge und Riester-Sparpläne falsch angepasst. Die Sparkassen zahlten ihren Kund:innen in vielen Fällen zu wenig Zinsen. **Nachberechnungen der Verbraucherzentralen ergaben zum Teil Erstattungsansprüche in vierstelliger Höhe**. Seit August 2021 können Sparende ihren Zinsanspruch bei uns unter [www.vzth.de/onlineberatung](http://www.vzth.de/onlineberatung) berechnen lassen.



*Claudia Krefz,  
Fachberaterin für  
Energie- und Baurecht*



## ENERGIE- UND BAURECHT

Die Energierechtsberatung 2021 war geprägt von heftigen Turbulenzen am Energiemarkt. Massive Preissteigerungen, Kündigungen durch Anbieter, Insolvenzen und nicht zuletzt das Wildwest-Verhalten einiger Energieversorger führten zu einem wahren Ansturm an Beschwerden, die bei der Verbraucherzentrale Thüringen eingingen. Die Beratung zum Baurecht nahm demgegenüber eine untergeordnete Rolle ein.

### DRAMATISCHE PREISERHÖHUNGEN BEI STROM UND GAS

Im Jahr 2021 schnellten die Beschaffungspreise für Strom und Gas auf dem Großmarkt dramatisch in die Höhe. Mit den Großmarktpreisen vervielfachten sich auch die Energiekosten vieler Haushalte. Einige Anbieter brachten ihre Kundschaft mit **Preissteigerungen von bis zu 300 Prozent** in existentielle Bedrängnis. Die angespannte Situation veranlasste bestimmte Anbieter, Kundenrechte zu ignorieren. Sie erhöhten Preise auch bei Vorhandensein einer Preisgarantie. Neue Konditionen wurden zu spät oder als Werbung getarnt angekündigt, um Sonderkündigungen zu unterbinden.

Andere Versorger stellten die Belieferung ein und kündigten unrechtmäßig Verträge. Tausende Menschen fanden sich in der Ersatz- und Grundversorgung wieder. Im Jahr 2022 begannen etliche Thüringer Grundversorger, zwischen günstigeren Alt- und teuren Neutarifen zu unterscheiden.

Den Energieanbieter zu wechseln, ist seit dem Herbst 2021 keine einfache Aufgabe. Teilweise wurden keine Neukund:innen mehr aufgenommen. Das Preisniveau ist insgesamt hoch. Die Verbraucherzentrale Thüringen reagierte gleich zu Jahresbeginn 2022 auf die Krise mit einer **neuen, kostenfreien Telefon-Hotline für Kurzberatungen zum Energierecht**. Das Angebot ist hoch frequentiert. Vielen Menschen konnte mit einem Rat oder dem

Hinweis auf einen Musterbrief der Verbraucherzentralen ad hoc geholfen werden.

### UNTERGEJUBELTE VERTRÄGE

Ein Dauerbrenner in der Beratung sind untergeschobene Strom- und Gasverträge. Allerdings: Seit dem 27. Juli 2021 können Energielieferverträge außerhalb der Grundversorgung nicht mehr am Telefon geschlossen werden. Damit ein Vertrag zustande kommt, ist die Textform, also mindestens ein Brief, Fax, eine E-Mail oder SMS nötig. Die Masche, Verbraucher:innen bei unerlaubten Werbeanrufen neue Verträge unterzuschieben, soll damit unterbunden werden.

Wie Beschwerden zeigen, gehören zur Geschäftspraxis dennoch auch nach dem 27. Juli 2021 Lieferantenwechsel ohne wirksamen Vertrag. Das bereitet vielen Betroffenen Ärger.

### PREISSTEIGERUNGEN BEIM BAU

Seit mehr als 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 und die Nutzung erneuerbarer Energien.

Bauen ist im Jahr 2021 deutlich teurer geworden. Lieferengpässe, Rohstoffknappheit und die erhöhte Nachfrage bewirkten einen immensen Anstieg der Preise einzelner Baustoffe wie Holz und Stahl. Umso wichtiger war im Jahr 2021 die Aufklärung zukünftiger Bauleute über mögliche Risiken beim Vertragsabschluss, **um Kostenfallen von vornherein zu vermeiden**. Gerne angenommen wurde die Möglichkeit der Qualitätsprüfung vor Ort durch die Bauingenieur:innen der Verbraucherzentrale. Zukünftige Bauleute in ganz Thüringen stellten ihr Bauprojekt so auf ein starkes Fundament.



Ramona Ballod,  
Projektleiterin  
Energieberatung

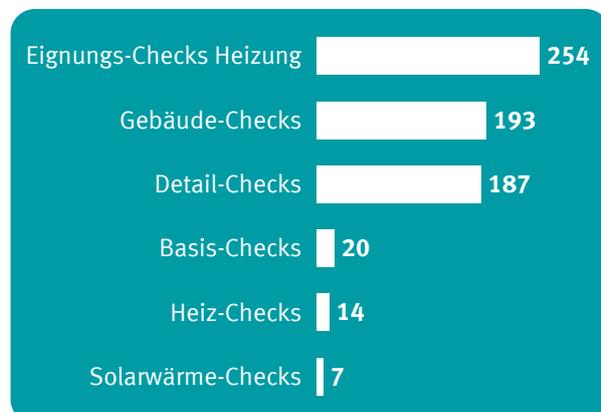
## ENERGIEBERATUNG

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Thüringen verzeichnete 2021 eine stetig steigende Nachfrage. Es wurde deutlich, dass immer mehr Verbraucher:innen im eigenen Zuhause auf Erneuerbare Energien setzen wollen.

Thema Nummer eins, das den Menschen unter den Nägeln brennt, war und ist der Heizungsaustausch. Weil die Ölheizungen nach und nach ausgetauscht werden müssen, stehen umweltfreundliche Varianten hoch im Kurs. Um bei der Investitionsentscheidung zu unterstützen, hatte die Energieberatung 2020 den „Eignungs-Check Heizung“ eingeführt. Ein Jahr später war dieses Beratungsformat der am häufigsten gebuchte Check.

Der Online-Vortrag „Welche Heizung passt zu meinem Haus?“ war zum Jahresende hin regelmäßig mit 100 Teilnehmenden ausgebucht. Die beginnende Energiekostenkrise verstärkte die Nachfrage weiter.

Die Thüringer Energieberater:innen führten im Jahr 2021 genau 675 Checks durch – **das entspricht einem Zuwachs von gut 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr**. Als Check werden die Termine bei Verbraucher:innen zuhause bezeichnet. Dabei werden bestimmte Sachverhalte unter die Lupe genommen. Es geht zum Beispiel um Heizen, Solarwärme, Photovoltaik oder Schimmelbildung.



Eine große Herausforderung bleibt es auch weiterhin, neue Energieberater:innen zu finden, um die hohe Nachfrage nach qualifizierter und anbieterunabhängiger Expertise im Bereich Energie decken zu können. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz. Dank einer Kooperation mit dem Thüringer Umweltministerium und der Landesenergieagentur ThEGA sind die Beratungen in Thüringen kostenfrei.

## DER THÜRINGER SANIERUNGSBONUS-PLUS



Dr. Ralph Walther (links) und Umweltministerin Anja Siegemund mit einem Antragsteller bei der Vorstellung des Sanierungsbonus-Plus.

Ein Haus energetisch zu sanieren, schont auf lange Sicht Geldbeutel und Klima. Für die Erstellung individueller Sanierungsfahrpläne durch anerkannte Energieeffizienz-Expert:innen hat das Thüringer Umweltministerium 2021 eine neue Förderung geschaffen: am 1. August startete der Thüringer Sanierungsbonus-Plus. Die Antragstellung erfolgt über die Verbraucherzentrale Thüringen. Mit dem Bonus tragen Hausbesitzer:innen und Mieter:innen **nur einen Eigenanteil von 10 Prozent an den Kosten für den Plan zur energetischen Sanierung**. Maximal 80 Prozent fördert das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA). Neu seit 2022 ist: Der Thüringer Bonus kann nun für alle BAFA-geförderten Vor-Ort-Beratungen für Wohngebäude beantragt werden.



Umweltministerin Anja Siegesmund und Verbraucherzentrale-Geschäftsführer Dr. Ralph Walther besuchten zum Reparaturbonus-Auftakt die Initiative EDUBUNTU, ein Weimarer Projekt für die Aufarbeitung von Altcomputern.



## DER REPARATURBONUS THÜRINGEN

Es war unbekanntes Terrain, auf das sich die **Verbraucherzentrale Thüringen 2021 gemeinsam mit dem Thüringer Ministerium für Umwelt, Energie und Naturschutz vorwagte**. Die Idee hinter dem Reparaturbonus: **Wer ein Elektrogerät reparieren lässt statt es wegzuworfen, bekommt die Hälfte der Reparaturkosten erstattet – bis maximal 100 Euro.**

So soll die Lebensdauer von Handys, Computern & Co. verlängert und Elektroschrott reduziert werden. Reparierete Geräte müssen nicht durch Neuanschaffungen ersetzt werden. Das spart Energie und schont das Klima bei der Herstellung und beim Transport.

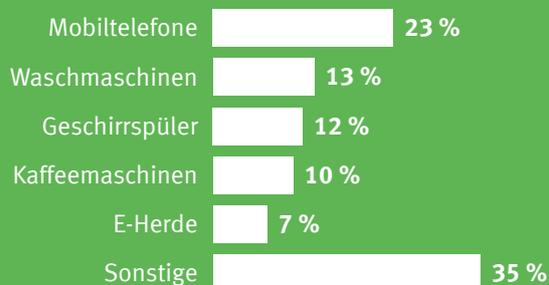
Während es den Reparaturbonus in Österreich schon seit Jahren gibt, war das Thüringer Projekt eine deutschlandweite Premiere. Der Zuspruch im Freistaat war überwältigend: **Bereits drei Wochen nach dem Start des Reparaturbonus Thüringen am 15. Juni ging der 1.000 Antrag bei der Verbraucherzentrale ein.** Zweimal stockte das Thüringer Umweltministerium den Fördertopf auf, zuletzt auf 500.000 Euro. Nach knapp vier Monaten und mehr als 7.000 Anträgen waren die Mittel ausgeschöpft.

Am häufigsten wurden Mobiltelefone repariert, sie machten rund ein Viertel aller Anträge aus. Mit etwas Abstand folgten Waschmaschinen, Geschirrspüler und Kaffeemüllautomaten. Dabei waren die reparierten Geräte im Durchschnitt relativ neu. Besonders häufig waren die Kaufjahre

2016 bis 2018 vertreten. Die reparierten Mobiltelefone waren deutlich jünger, meist ein bis zwei Jahre alt. Rund die Hälfte der Geräte wurde bei Fachhändlern repariert, ein Viertel in einer Werkstatt. Im Durchschnitt betrug der ausgezahlte Reparaturbonus 75 Euro.

Der Reparaturbonus Thüringen hat gezeigt: Verbraucher:innen möchten ihre Geräte länger nutzen, wenn die Reparaturkosten nicht als zu hoch empfunden werden. Reparieren statt zu entsorgen hilft dem Geldbeutel der Verbraucher:innen, der Umwelt und dem lokalen Handwerk. Am 31. Mai 2022 startete die zweite Projektphase, der Reparaturbonus 2.0.

### Statistik Reparaturbonus 2021



Am häufigsten reparierte Geräte auf Basis der ersten 2.000 Anträge. Die Auswertung aller Anträge ist derzeit noch nicht abgeschlossen.

## VERBRAUCHERSTIMMEN

### Sebastian J. (Beratungsstelle Jena):

Ich möchte Ihnen ein Feedback zur Auseinandersetzung mit meinem Internetdienstanbieter bzw. dem von diesem beauftragten Inkassounternehmen geben. Ihr Mitarbeiter Herr Tino Wicknig, Verbraucherberater von der Beratungsstelle Jena, hat eine ausgezeichnete Arbeit geleistet: Kompetent beraten und sehr gut mit den Unternehmen kommuniziert, so dass ein erfolgreicher Abschluss zu verzeichnen ist. **Die Verbraucherzentrale leistet hier eine wirklich gute und hilfreiche Arbeit.** Vielen Dank für die erfolgreiche Unterstützung!

### Cornelia J. (Beratungsstelle Erfurt):

Ich war in die Klauen eines betrügerischen Unternehmens geraten und hatte alle Hoffnung auf Rettung verloren – Frau Fernschild vom Verbraucherschutz hat mich gerettet. **Unermüdlich ist sie am Ball geblieben und ihre Mühen wurden belohnt** – ich bin raus! Eine phantastische Frau, immer freundlich und geduldig! Ganz lieben Dank!

### Mandy R.-K. zum Online-Vortrag „Kann man Tierwohl kaufen?“:

Ich habe der Referentin sehr gern zugehört, da sie das Thema verständlich und kurzweilig dargestellt hat. Es war äußerst aufschlussreich und teilweise erschreckend. Ich würde mir mehr Vorträge/ Webinare zu dem Thema wünschen, **da es tatsächlich für den Verbraucher sehr schwer ist, nachzuziehen, ob hinter dem mit Tierwohl beworbenen Produkt auch wirklich Tierwohl steckt.** Und es ist frustrierend, so oft enttäuscht zu werden.

### Karin H. (Beratungsstelle Heiligenstadt):

Hallo Frau Stietz, wie versprochen, möchte ich Ihnen den aktuellen Stand berichten. Meine Eltern und ich haben erneut Post von der Sparkasse bekommen mit einer Vergleichsvereinbarung! Der Zinsausgleichsbetrag liegt bei meinem Vertrag mit ca. der Hälfte von dem, was die Zinsnachberechnung ergab. **Die Sparkasse bietet mir einen Betrag von 1.981,58 Euro an.** Vielen Dank für Ihre Mühe und Unterstützung.

### Sabine R. (Beratungsstelle Leinefelde):

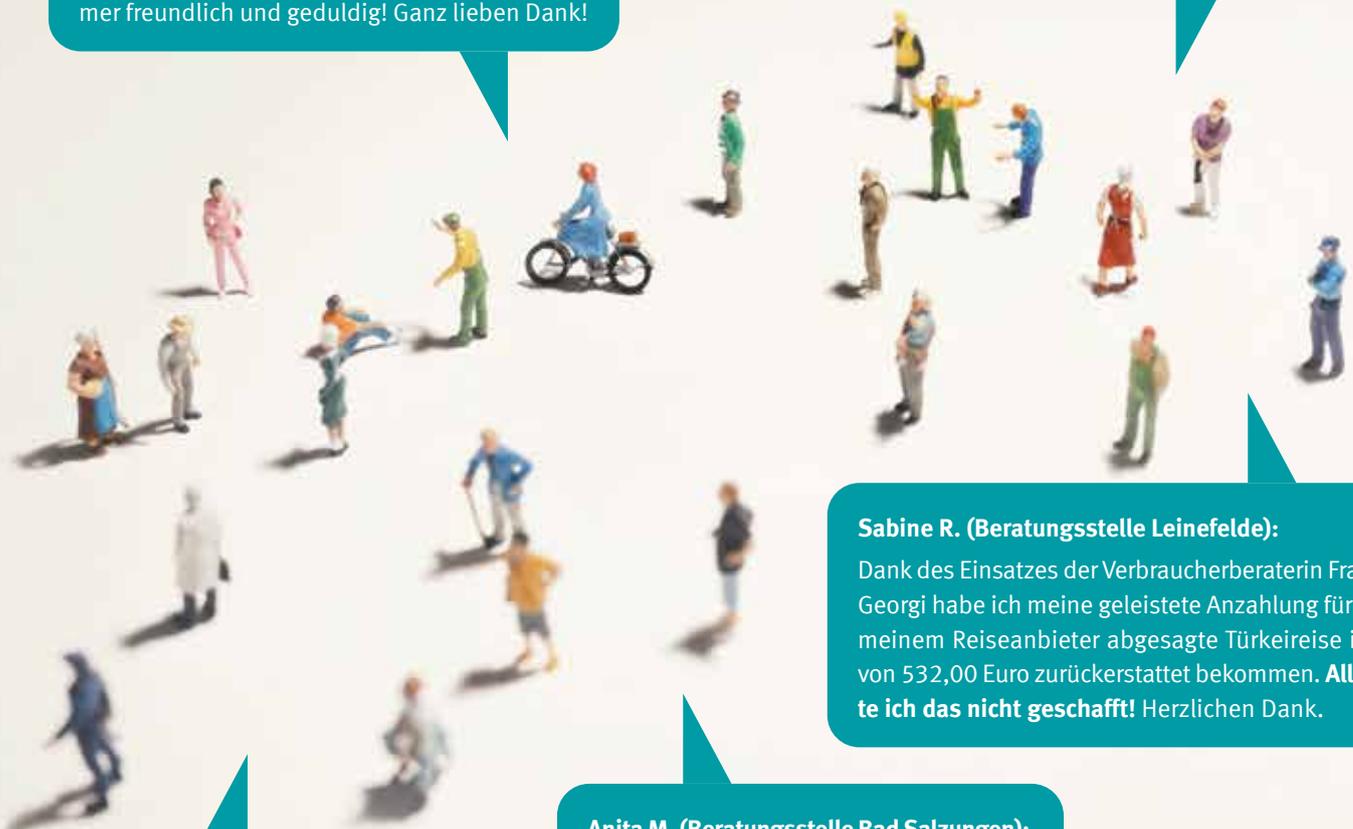
Dank des Einsatzes der Verbraucherberaterin Frau Silvia Georgi habe ich meine geleistete Anzahlung für die von meinem Reiseanbieter abgesagte Türkeireise in Höhe von 532,00 Euro zurückerstattet bekommen. **Allein hätte ich das nicht geschafft!** Herzlichen Dank.

### Anita M. (Beratungsstelle Bad Salzungen):

Mitarbeiterin sehr aufgeschlossen und hat uns richtig informiert über den Fall. Frau Bellstedt ist sehr kompetent und hilfreich.

### Günter T. (Beratungsstelle Gera):

Freundlich, nett und **sehr hilfsbereit** – 5 Sterne!





Luise Hoffmann,  
seit 2022  
Projektleiterin  
Lebensmittel und  
Ernährung

## LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

In 2021 nahmen Veranstaltungen wieder an Fahrt auf. Zwar mussten viele größere Auftritte etwa auf Messen aufgrund der anhaltenden Corona-Pandemie entfallen. Stattdessen konzentrierte sich die Arbeit auf kleinere Veranstaltungen und die Erprobung neuer digitaler Formate. Unser Schwerpunkt lag auf den Themen **Lebensmittelauswahl unter Klimaschutz- und Nachhaltigkeitsaspekten, Einkaufsratschläge für Senior:innen und Lebensmittelverschwendung vermeiden.**

### VERANSTALTUNGEN ONLINE UND VOR ORT

In mehr als 40 Veranstaltungen fanden wir den direkten Draht zu den Verbraucher:innen. So beteiligten wir uns 2021 mit drei Themen an der Vortragsreihe in Kooperation mit Haus Dacheröden. Außerdem hielten wir Vorträge beispielsweise zu den Themen „Gesunde Ernährung im Berufsalltag“ oder „Tipps zu Lebensmitteleinkauf und -lagerung“ für verschiedene Bildungsträger. Mit Infoständen waren wir auf vereinzelt stattfindenden Messen und Gesundheitstagen präsent. Mit dem Infomobil besuchten wir unter anderem Rudolstadt, Gotha, Gera oder Suhl. **Auch digitale Angebote wurden vermehrt nachgefragt, etwa in Form eines Public Viewing zum Thema „Einkaufsfallen im Supermarkt“.** Schulaktionen konnten dagegen nur vereinzelt durchgeführt werden, beispielsweise auf der Bundesgartenschau in Erfurt oder im Rahmen des Klimapavillons in Nordhausen.

### ANSPRECHPARTNER RUND UM DIE UHR

Individuelle Antworten auf ihre Fragen erhielten Verbraucher:innen telefonisch am Ratgebertelefon, per E-Mail und in unserem [Online-Lebensmittelforum](#). Dabei spielten vor allem die **Verärgerung über Mogelpackungen und**

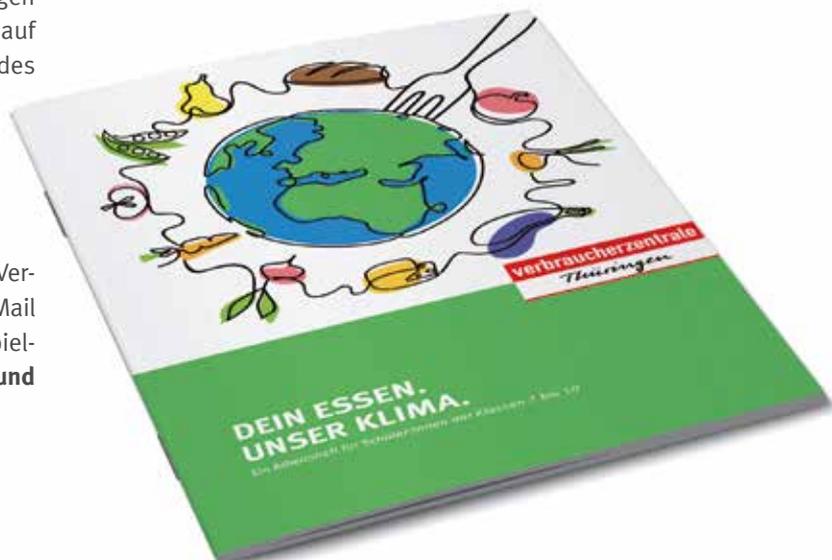


Fachberaterin Tina Hanke beim Infomobil-Einsatz auf dem Erfurter Anger.

**Mängel oder die Unsicherheit beim richtigen Umgang mit Lebensmitteln** eine Rolle. Je nach Thematik standen die Fachberater:innen dazu im engen Austausch mit Behörden wie der Lebensmittelüberwachung, den Ordnungsämtern oder auch dem Thüringer Landesamt für Verbraucherschutz.

### WORKSHOP „DEIN ESSEN. UNSER KLIMA.“

Nachhaltigkeit ist das große Thema unserer Zeit. Der Bereich Lebensmittel und Ernährung bietet dabei zahlreiche Anknüpfungspunkte. 2021 entwickelte die Verbraucherzentrale ein **eigenes Bildungsmaterial mit dem Titel „Dein Essen. Unser Klima“** für Schüler:innen der Klassen 7 bis 10. In drei Modulen werden Informationen über die Vorteile pflanzlicher Lebensmittel, die Reduktion von Lebensmittelverschwendung und zur Kennzeichnung nachhaltiger Lebensmittel gegeben. Zum Bildungsmaterial gehören ein Arbeitsheft und Lernvideos zu den einzelnen Modulen. Es eignet sich für den Einsatz in der Schulklasse, aber auch für die selbstständige Erarbeitung im Homeschooling.





Alexandra Lienig,  
Projektleiterin  
Vernetzungsstelle  
Schulverpflegung

## VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

**Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung setzt sich für eine hochwertige Mittagsverpflegung an den Thüringer Schulen ein, die aktuellsten Standards entspricht. 2021 richtete sie sich pandemiebedingt vor allem an Essenanbieter und Schulträger.**

In das Thema Schulessen kam in der zweiten Jahreshälfte 2020 Bewegung: Durch das neue Schulfinanzierungsgesetz wurden aktuelle ernährungswissenschaftliche Qualitätsstandards für die Mittagsverpflegung in Thüringen verbindlich. Zum Jahresende veröffentlichte die Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE) die überarbeiteten Qualitätsstandards für die Schulverpflegung. In diesen erhalten Nachhaltigkeits-Aspekte eine ganz neue Gewichtung. Das wirkte sich auch auf die inhaltliche Arbeit der Vernetzungsstelle in 2021 aus. Als wichtiger Ansprechpartner **half das Projekt Essenanbietern und Schulträgern dabei, den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden.**

### BEFRAGUNG ZUR SITUATION DER SCHULVERPFLEGUNG

Die turnusmäßige Befragung rund um die Mittagsverpflegung in den Thüringer Schulen erfolgte 2021 erstmalig digital. Erfragt wurden unter anderem die aktuell genutzten Verpflegungssysteme, Pausen- und Warmhaltezeiten, Verpflegungsangebote oder die Akzeptanz des warmen Mittagessens. Befragt wurden auch Schulträger. An der Erhebung beteiligten sich 153 Schulen und 36 Schulträger.

Seit 2021 widmet sich die Vernetzungsstelle intensiv dem Thema Leistungsbeschreibung für das Schulessen. In dem zweijährigen Teilprojekt, das im Rahmen von „IN FORM“ aus Bundesmitteln finanziert wird, soll eine **Muster-Leistungsbeschreibung sowie ein Frage-Antwort-**



*Blick in die BUGA-Gartenküche, die zum Schauplatz für Schulaktionen der Vernetzungsstelle wurde.*

**Katalog für die Organisation der Mittagsverpflegung** erarbeitet werden. Zusammen mit dem weiterentwickelten Speiseplancheck, bilden diese künftig eine hervorragende Grundlage, um die gesetzlich verankerten Qualitätsvorgaben zu etablieren.

### UMFANGREICHES INFORMATIONSANGEBOT FÜR SCHULKÜCHEN

Um den Informationsbedarf der Küchenfachkräfte zu stillen, wurde die Fortbildungsreihe 2021 gleich zweimal durchgeführt. Alle Module wurden digital angeboten, lediglich das Praxismodul fand einmal in Präsenz statt. Darüber hinaus stellte die Vernetzungsstelle einen **Speiseplan mit altbekannten sowie attraktiven neuen vegetarischen Gerichten** zusammen. Der Plan umfasst zwei Menülinien und erfüllt alle Anforderungen. Er soll den Essenanbietern als Inspiration dienen, um ihr vegetarisches Angebot auszubauen. In einem Intensiv-Workshop zusammen mit der DGE wurde zu Neuerungen und Umsetzungsmöglichkeiten des DGE-Qualitätsstandards informiert.

### SCHÜLER:INNEN FÜR NACHHALTIGKEIT SENSIBILISIEREN

Mit der BUGA in Erfurt eröffnete sich auch für die Vernetzungsstelle Schulverpflegung ein zusätzlicher interessanter Veranstaltungsort für Schulaktionen. Vor allem die Angebote „Lebensmittelretter“ und „Stullenfitness“ in der Outdoor-Küche auf dem Petersberg waren sehr gefragt. Insgesamt konnten im vergangenen Jahr **29 Schulaktionen durchgeführt und damit rund 1.400 Schüler:innen erreicht** werden.

# VERBRAUCHERKOMPETENZ FÜR MIGRANT:INNEN

**In seinem letzten Projektjahr war für das Migrations-Team der eigene Name Programm: „Ausbau von Verbraucherkompetenz für Menschen mit Migrationshintergrund in Thüringen und Ausbau der migrationssensiblen Öffnung der Angebote der Verbraucherzentrale“.**

Neue Wege wurden gesucht, um eine breitere Zielgruppe – vor allem Menschen mit Migrationshintergrund und ihre Ansprechpartner:innen in diversen Bildungseinrichtungen und bei Sozialen Trägern – zu erreichen. Dazu bot das Projektteam **zahlreiche Vorträge und Workshops auf Deutsch und Arabisch** an, pandemiebedingt meist online. Zu den festen Partnern zählten DaMigra, die VHS Ilmenau sowie die TU Ilmenau.

Bereits zu Jahresbeginn veröffentlichte das Team den **ersten Teil seines Wörterbuches**. In dem Glossar werden die wichtigsten Begriffe des deutschen Verbraucherrechts in sechs Sprachen übersetzt und erklärt. Die Nachfrage seitens der Bildungseinrichtungen, aber auch der Verbraucherzentralen bundesweit war so groß, dass bereits im Frühjahr ein **weiterer Band** erschien. Zudem absolvierten Amr Abdelhady und Sabrina Bensaid den Fernlehrgang

Verbraucherrecht und stehen seitdem in Erfurt für Beratungsanfragen auf Arabisch bereit. Für Anliegen in allen weiteren Sprachen nutzen die Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale ein Videodolmetscher-Service. Um das mehrsprachige Angebot noch bekannter zu machen, initiierten sie zum Jahresende eine **großflächige Plakataktion im Raum Erfurt**. Das Projekt wurde bis Ende 2021 gefördert durch das Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz. Zum Jahreswechsel wurde es als fester Bestandteil in die institutionelle Beratungsarbeit überführt.



# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

**Das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier (VSIQ)“ richtet sich an Verbraucher:innen in strukturell benachteiligten Stadtteilen – in Thüringen in Gera Bieblach.**

Dazu arbeitet das Projekt auch aktuelle Themen im Quartier heraus und sucht mit den Menschen vor Ort nach Lösungen. Bei der Aktion „Frühjahrsputz in Bieblach“ zeigte sich etwa, dass die Themen Umwelt, Mülltrennung und Sauberkeit viele Bürger:innen beschäftigen. In Kooperation mit dem Abfallwirtschaftszweckverband Gera und einem Bildungsträger boten Miriam Gese und Christine ten Venne **verschiedene Aktionen zum Thema „Der Umwelt zuliebe“** an.

Auch wenn für viele Fragestellungen Infomaterialien verfügbar sind, scheitern Menschen mit Migrationshintergrund oft an der Sprachbarriere. Hier ließ das Quartiersprojekt hilfreiche Übersetzungen anfertigen. Besonderer Beliebtheit erfreute sich die **Aktion „Dokumente im Griff“**. Ge-

meinsam mit den Bieblacher:innen wurden wichtige Unterlagen etwa von Banken oder vom Handyanbieter ins Visier genommen und geordnet. Hierfür wurden Ordner und Taschenlocher erstellt und als Materialien ausgegeben.

Im Projektbüro meldeten sich immer wieder Migrant:innen, die beim Ausfüllen eines Überweisungsträgers durch Unwissenheit in finanzielle Probleme geraten waren. Gemeinsam mit anderen VSIQ-Quartieren wurden **in sechs Sprachen übersetzte Ausfüllhilfen für Überweisungen erstellt**. Der Datenschutz in Apps war dagegen Thema eines Infostands auf dem Gelände der Kita Mosaik.

VSIQ wird gefördert im Rahmen der Strategie „Nachbarschaften stärken, Miteinander im Quartier“ durch das Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (BMWSB) und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV).

## WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) arbeiten die 16 Verbraucherzentralen der Bundesländer gemeinsam an aktuellen Themen. Hauptaufgabe des Projektes sind Informations- und Präventionsmaßnahmen, die zielgruppenspezifisch und bundesweit durchgeführt werden. Thüringen beteiligt sich an allen drei Themenkomplexen der aktuellen Förderperiode (2020 bis 2022). Finanziert wurde das Projekt 2021 durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Der Freistaat Thüringen beteiligt sich mit einer 50-prozentigen Co-Finanzierung.

### VERBRAUCHERSCHUTZ IM ALLTAG

Im Bereich **E-Privacy** standen Cookies, Tracking und Dark Patterns im Fokus. Das WVS-Team arbeitete dazu einen Vortrag aus. Eine erste Präsentation erfolgte 2021 auf der Bundesgartenschau in Erfurt. Begleitend wurden ein digitales Datenschutz-Quiz mittels Kahoot sowie zwei digitale Lernspiele mittels Actionbound erstellt. Für die Spiele erfand die Arbeitsgruppe (AG) den Datenstaubsauger „Data Harry 2.0“. Harry greift persönliche Daten ab und wird so immer größer und gefährlicher.



Der Datenstaubsauger „Data Harry 2.0“ wurde im Projekt von Ella Priesnitz, Verbraucherzentrale Bayern, entwickelt.

Die AG **Sharing Economy** trieb die 2020 begonnene Anbieterprüfung voran. Mit den Ergebnissen wurden weitere rechtliche Schritte vorbereitet, welche bis in das Jahr 2022 hineinreichen. Für [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) wurden informative Grafiken zum Thema erstellt.

### SELBSTBESTIMMTES LEBEN UND VORSORGE

Die AG **Digitale Assistenzsysteme** informiert rund um Hilfsmittel mit digitalen Komponenten. Hierzu wurden zunächst der Webtext und ein Flyer zu Hausnotrufsystemen aktualisiert. Neu erstellt wurden Webtexte zu Demenz und Bewegungseinschränkungen sowie ein Vortragsmodul.

Besonders erfolgreich war 2021 eine Veröffentlichung der AG **Vorsorge**: das Online-Tool zum Erstellen einer Patientenverfügung. Zwischen November 2021 und Mai 2022 erstellten **mehr als 30.700 Menschen** Patientenverfügungen über diese Anwendung auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen. Die Vorsorge-Vorträge in Thüringen erfuhren regen Zuspruch.

### VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR ELTERN UND KINDER

Die Verbraucherzentrale Thüringen wirkte intensiv an der Erstellung der beiden Actionbounds „Data Harry 2.0“ mit. Außerdem erarbeitete der WVS eine Neuauflage des Kartenspiels „Play or die dumb“, das Jugendlichen verbraucherrelevante Inhalte nahebringt.

## LÄNDLICHE RÄUME

Das Bundesprojekt ging 2021 in sein letztes Förderjahr. Gemeinsam haben es die Verbraucherzentralen geschafft, verbraucherrelevante Themen präventiv und informativ auch in abgelegene Regionen zu bringen.

Intensiviert wurde 2021 die Zusammenarbeit mit den speziell dafür geschulten Landfrauen-Guides und dem Thüringer Landfrauenverband. Überzeugen konnte **ein neues Format: Beim Public Viewing trafen sich Verbraucher:innen auf dem Land**. Digital zugeschaltet wurde eine Expertin oder ein Experte der Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentrale Thüringen möchte die gute Zusammenarbeit mit den Landfrauen auch nach dem Ende des Projekts fortführen. Die hochwertigen Informationsmaterialien, die im Projekt entstanden, finden weiterhin Einsatz.

# RECHTSDURCHSETZUNG

Im Jahr 2021 wurden der Verbraucherzentrale durch das Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz zusätzliche finanzielle Mittel für die Einrichtung eines Referates Rechtsdurchsetzung zur Verfügung gestellt. Das neu gegründete Referat, zunächst besetzt mit einem Referenten, konnte am 1. März seine Arbeit aufnehmen. Am 15. Oktober wurde es durch eine Sachbearbeiterin verstärkt.

## AKTION COOKIE-BANNER

Mit bestimmten Cookies kann das Surf- und Nutzungsverhalten von Verbraucher:innen im Internet nachvollzogen werden. Dies wird als Tracking bezeichnet. Tracking-Cookies ermöglichen es, mehr oder weniger detaillierte Profile von Internetnutzenden zu erstellen. Ob die Verwendung solcher Tracking-Cookies per voreingestellter Einwilligung der Nutzenden zulässig ist, war bisher ungeklärt. Im Rahmen einer konzentrierten Aktion haben die Verbraucherzentralen die Verwendung von Tracking-Cookies auf Internetseiten geprüft und gegebenenfalls abgemahnt. Die Verbraucherzentrale Thüringen **prüfte im Rahmen dieser Aktion die Verwendung auf Internetseiten von 34 Mobilfunkanbietern**. Vier davon wurden wegen der aus Sicht der Verbraucherzentrale unzulässigen voreingestellten

Zustimmung zur Verwendung von Cookies abgemahnt. Die Verfahren sind noch offen.

## MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

Die Verbraucherzentrale Thüringen strebt eine **Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Altenburger Land** wegen der Kündigung von Prämiensparverträgen an. Dafür wurden interessierte Betroffene angeschrieben und gebeten, ihre Vertragsunterlagen und die Kündigungen zur Prüfung zur Verfügung zu stellen.

## AKTION SHARING ECONOMY

Im Rahmen der Aktion Sharing Economy (deutsch: „Wirtschaft des Teilens“) wurden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Anbietern von Sharing Mobility, also gemeinschaftlich genutzter Fahrzeuge, geprüft. Im Fokus stand hier insbesondere die Verwendung unwirksamer Geschäftsbedingungen. **Dabei wurden neun Unternehmen abgemahnt**. Von ihnen haben bereits acht Unterlassungserklärungen abgegeben. Ein Verfahren ist noch offen. In diesem wird noch die gerichtliche Durchsetzung der Unterlassungsansprüche geprüft.

# DEN MARKT IM BLICK

Die **Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen analysiert Verbraucheranfragen und -beschwerden, um strukturelle Probleme und Fehlverhalten von Unternehmen aufzudecken und dagegen vorzugehen**.

Unter die Lupe genommen werden die digitale Welt, der Energie- und Finanzmarkt. Die Verbraucherzentralen melden auffällige Entwicklungen in diesen Bereichen an den Bundesverband (vzbv). Dazu zählen etwa Fälle mit hohem Schaden, neue oder besonders häufig auftretende Probleme der Verbraucher:innen. **Der vzbv wertet die Fälle aus und entscheidet, ob er eine Abmahnung oder Klage vor Gericht anstrengt** oder den Fall der zuständigen Aufsichtsbehörde meldet. Er veröffentlicht Verbraucherwarnungen und Pressemitteilungen.

2021 betraf dies etwa den Ticketanbieter Viagogo, der nach pandemiebedingten Veranstaltungsabsagen nicht die Vorverkaufsgebühr zurückerstattete. Der vzbv prüft eine Musterfeststellungsklage gegen Viagogo. Für Ärger sorgten ab Ostern angebliche Paket-SMS. Als Lieferbenachrichtigung getarnt, klickten Verbraucher:innen tatsächlich auf den Link einer Phishing-SMS. Die Schadsoftware versandte Massen-SMS und verursachte hohe Telefonrechnungen.

Zum Jahresende beschäftigten die fragwürdigen Praktiken von Mediapool die Verbraucherschützer. Auf Dating-Seiten wurden Verbraucher:innen in teure Abofallen gelockt. Aber auch die Preiserhöhungen auf dem Strom- und Gasmarkt und das Geschäftsgebaren von Voxenergie und Primastrom sorgten für Entrüstung.



### VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN MIT NEUEM VORSTAND

Am 7. September wurde der neue Vorstand der Verbraucherzentrale Thüringen gewählt. Zum Gremium zählen Stefan Schard, Monika Sossna, Ingo Weidenkaff, Frank

Warnecke, Christine Schwarzbach, Vorstandsvorsitzender Christian Gumprecht und Frank Röhler (nicht im Bild) – hier mit Verbraucherschutzminister Dirk Adams (v.l.n.r.).

## POLITISCHE ARBEIT DER VZ

**In ihrer verbraucherpolitischen Arbeit macht sich die Verbraucherzentrale stark für die Interessen der Thüringer:innen gegenüber Politik und Wirtschaft.**

Dazu veröffentlichte die Verbraucherzentrale Thüringen 2021 insgesamt 3 Stellungnahmen, um zu geplanten verbraucherrelevanten Gesetzesänderungen Position zu beziehen.

Gleich zu Jahresbeginn initiierten wir einen Digitalen Verbraucher-Talk, um **mit Vertretern aus Politik und Verbänden über das Thema „Faire Verbraucherverträge“ zu diskutieren**. Im Oktober trat das Gesetz für faire Verbraucherverträge in Kraft und brachte für Verbraucher:innen wesentliche Verbesserungen. Am Telefon aufgeschwatzte Verträge oder überlange Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen etwa für Energielieferverträge und Fitnessstudios gehören jetzt der Vergangenheit an.

Im Sommer vor der Bundestagswahl luden wir zu Politikergesprächen ein, um mit den potenziellen Abgeordneten der Fraktionen vor Ort in ihren Wahlkreisen ins Gespräch zu kommen. Ein **äußerst konstruktiver Austausch „auf Arbeitsebene“ fand mit Verbraucherschutzminister Dirk Adams** in unserer Beratungsstelle in Jena statt. Der Minister informierte sich über aktuelle Fragen aus dem Beratungsalltag, das breite Angebot unserer Fachbereiche und sicherte uns seine Unterstützung zu.



*Bundestagsabgeordnete Tina Rudolph (SPD) diskutierte mit uns über verbraucherpolitische Ziele der neuen Bundesregierung.*



*Verbraucherschutzminister Dirk Adams (2.v.l.) zu Gast in der Beratungsstelle Jena.*

# GENERATIONSWECHSEL



## MARITA SCHMALZ

Fast 20 Jahre lang war sie das freundliche Gesicht der Beratungsstelle Rudolstadt. Als kompetente Fachberaterin auf dem Gebiet Lebensmittel und Ernährung war Marita Schmalz überall im Landkreis Saalfeld-Rudolstadt und thüringenweit unterwegs. Seit ihrem Einstieg in die Verbraucherberatung zunächst in Erfurt und ab 2003 in der Region Saalfeld-Rudolstadt, begeisterten sie immer wieder vor allem die vielen Begegnungen mit den Menschen. „Meine Aufgabe war es nicht nur, ihnen zu zeigen, wie eine vollwertige Ernährung gelingen kann. Oftmals ging es einfach darum, den Menschen ihr tägliches Kaufverhalten bewusst zu machen“, sagt sie. Ob Workshops in Kitas oder an Schulen, Vorträge vor Senior:innen oder an der Landessportschule Bad Blankenburg: Marita Schmalz informierte in vielen Kreisen. Als Türöffner wirkte dabei ihr langjähriges Mitwirken im Netzwerk Gesundheitsförderung des Landkreises. „Gute Lebensmittel nähren den Körper und die Seele – und es steckt so viel Aufwand in ihnen. Wir müssen wieder lernen, das mehr wertzuschätzen“, sagt sie.

## TINO WICKNIG FOLGT AUF MONIKA GUTHKNECHT



Ein Abschied nach über 30 Jahren stand im Juni auch in der Beratungsstelle Jena an. Monika Guthknecht ging in den Ruhestand. Die Beraterin war im Januar 1991 nach beruflichen Stationen bei Zeiss und im Kombinat Feinke-

ramik zur Verbraucherzentrale gekommen. An ihrer Arbeit schätzte sie vor allem die Lebensnähe und den Einblick in aktuelle Herausforderungen des Verbraucheralltags. „Natürlich ist man dadurch persönlich auch auf mögliche Fallen geeicht und schärft seine eigenen Sinne“, weiß sie. Am schönsten sei es für sie immer gewesen, so eng mit den Menschen zu arbeiten. „Zu sehen, dass dein Einsatz etwas bewirkt – für mich war das eine ausgesprochen befriedigende Arbeit“, sagt Monika Guthknecht. In ihre großen Fußstapfen tritt Tino Wicknig. Der studierte Wirtschaftsjurist und Handelsfachwirt, zuletzt in leitender Position im Einzelhandel tätig, lebt wie seine Vorgängerin den Servicegedanken und das Gebot „Hilfe zur Selbsthilfe zu geben“. Wie Monika Guthknecht will auch er in Jena und Rudolstadt präsent sein, Netzwerke knüpfen und so die Beratungsstandorte stärken.

## PETRA MÜLLER ÜBERGIBT AN LUISE HOFFMANN



Als Referats- und Projektleiterin prägte Petra Müller knapp 30 Jahre lang die Arbeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung. In ihren Händen liefen alle Fäden des Fachbereichs zusammen. Die Information der Verbraucher:innen zum selbstbestimmten Umgang mit Lebensmitteln war ihr dabei ein besonderes Anliegen – egal ob es darum ging, Qualität zu beurteilen, Werbung einzuordnen oder alle Facetten der Lebensmittelkennzeichnung zu erläutern. Zum Jahresende übergab Petra Müller an Luise Hoffmann: Als stellvertretende Referatsleiterin konnte sich letztere in den vergangenen Jahren schon auf ihre neue Rolle vorbereiten. Voll Tatendrang und mit der ein oder anderen neuen Idee, freut sie sich auf die neuen Aufgaben in ihrem Team. Besonders die Verbraucheraufklärung in den Bereichen Lebensmittelkennzeichnung, nachhaltige Ernährung und Tierwohl liegt ihr am Herzen.

## 30 JAHRE ARBEIT FÜR DIE VZ



### SILVIA GEORGI Abschied, aber nicht ganz

Eigentlich könnte Silvia Georgi seit Februar 2022, nach 30 Jahren als Verbraucherschützerin, den Ruhestand genießen. Die Beratungsstellen in Nordhausen

und Mühlhausen hat sie an ihre Kollegin Kristin Fernschild abgegeben. Doch in ihrem Heimatort Leinefelde-Worbis wird Silvia Georgi weiter beraten: zu unfairen oder untergeschobenen Verträgen, zu Ärger mit Handyanbietern oder Reiseveranstaltern. „Man weiß nie, was einem der Tag bringt“, sagt Silvia Georgi. „Aber das macht den Reiz dieser Aufgabe aus. Wir helfen den Menschen und wir sind dabei so wichtig.“ Oft hätten sich Anbieter davon überzeugen lassen, Verbraucher:innen Geld zurückzuerstatten. Diese Erfolge hätte Silvia Georgi nie erlebt, wäre sie im September 1991 nicht dem damaligen Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Thüringen begegnet. Er hielt sie davon ab, ihre Tätigkeit als Juristin aufzugeben. Neben Verbraucherrecht berät Silvia Georgi zum Rundfunkbeitrag. Unersetzlich ist ihr dabei Marita Hartmann, ihre Assistentin seit 20 Jahren. Dass Silvia Georgi noch ein wenig bleibt, schätzen ihre Kolleg:innen sehr. Denn andere zu fördern und Wissen zu teilen, ist ihr eine Herzensangelegenheit.



### AXEL LADDA Die Waage ins Gleichgewicht bringen

„Man kann sein Geld auch an die Wäscheleine hängen, man muss nur wissen, dass es dann weg sein kann“, sagt Axel Ladda. Der Fachberater für Verbraucherrecht, Finanzdienstleistungen und Versicherungen mag klare Worte. Transparenz ist ihm wichtig. Denn die Waage zwischen Anbieter und Verbraucher liege meist

im Ungleichgewicht, sagt er. Die vorgefertigten Verträge der Anbieter spiegelten deren Interessen wider, seien aber oft zum Nachteil der Kunden. Passe ein Vertrag nicht zum eigenen Bedarf, müsse er individuell angepasst oder verworfen werden. Aufklärung ermöglicht nachhaltige Entscheidungen. Das trifft besonders auf die Altersvorsorge zu. Seit einige Sparkassen ihren Prämiensparern bei der Altersvorsorge einen Strich durch die Rechnung gemacht haben, ist Axel Laddas Wissen umso dringender gefragt. In Altenburg berät er seit März 1991. Später kamen Gera, Jena und zeitweise Greiz hinzu. Mit einem Schmunzeln erinnert sich Axel Ladda an die Anfänge. Der „Wegweiser für Verbraucher“ war ihm eine Fibel. Als Maschineningenieur musste er sich vieles aneignen. Heute gehört der IHK-geprüfte Fachberater zu den wenigen, die die VZ Thüringen noch in ihren Kinderschuhen erlebt haben.

im Ungleichgewicht, sagt er. Die vorgefertigten Verträge der Anbieter spiegelten deren Interessen wider, seien aber oft zum Nachteil der Kunden. Passe ein Vertrag nicht zum eigenen Bedarf, müsse er individuell angepasst oder verworfen werden. Aufklärung ermöglicht nachhaltige Entscheidungen. Das trifft besonders auf die Altersvorsorge zu. Seit einige Sparkassen ihren Prämiensparern bei der Altersvorsorge einen Strich durch die Rechnung gemacht haben, ist Axel Laddas Wissen umso dringender gefragt. In Altenburg berät er seit März 1991. Später kamen Gera, Jena und zeitweise Greiz hinzu. Mit einem Schmunzeln erinnert sich Axel Ladda an die Anfänge. Der „Wegweiser für Verbraucher“ war ihm eine Fibel. Als Maschineningenieur musste er sich vieles aneignen. Heute gehört der IHK-geprüfte Fachberater zu den wenigen, die die VZ Thüringen noch in ihren Kinderschuhen erlebt haben.



### MARIANNE STIETZ Mit ganzem Herzen und ehrlichem Lächeln

Zum Verbraucherschutz kam Marianne Stietz, als sie selbst auf der Suche nach verlässlichen Informationen zu einer Baufinanzierung war. Ins Thema einlesen

konnte sie sich in der Infothek der Verbraucherzentrale-Beratungsstelle Heiligenstadt. Durch das Kommen und Gehen in den Räumen erfuhr Marianne Stietz auch von den vielfältigen Problemen mit Anbietern. Ihr Interesse war geweckt – und die Stelle in Heilbad Heiligenstadt zufällig zu besetzen. Im Juli 1991 hatte die studierte Ökonomin ihren ersten Arbeitstag. Später kamen zu Heiligenstadt auch Mühlhausen, Leinefelde und Nordhausen hinzu. Zunächst als Beraterin für Verbraucherrecht tätig, erweiterte Marianne Stietz ihre Expertise um Finanzdienstleistungen und Versicherungen. 2011 erwarb sie den entsprechenden IHK-Abschluss. Anderen zu helfen, war ihr eine Freude. Mit ganzem Herzen und ehrlichem Lächeln holte sie viele Ratsuchende aus der Bredouille. „Auch wenn ich mir oft gewünscht hätte, dass der eine oder andere vor Vertragsschluss gekommen wäre“, sagt sie. Im März 2022 verabschiedete sich Marianne Stietz in den Ruhestand. In ihre Fußstapfen tritt Matthias Rolle.

# Betrug mit Erotikdienstleistungen

Seit Corona steigen die Anfragen in der Gerat Verbraucherberatung

von Anna Berger

Genü. „Im vergangenen Jahr hatten wir 1199 Beratungen, davon 238 potentiell, 450 per Telefon und 29 per E-Mail.“ Heidi Jansen, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Thüringen, ist im Amt. Sie ist die Leiterin der Abteilung für Frauen und Verbraucher. Ansprechpartner bei der Verbraucherzentrale in Gera. „Mit Corona steigen die Anfragen“, sagt der stellvertretende Leiter, was zugefallen ist und wurde in Fragen in Verweise geben müssen, stand voran. „Darauf zählen Konsumenten, Verträge mit Fitnessstudios oder abgegriffen“.



„Das ist ein Problem, das wir mit dem Ehepartner zu tun haben, indem er auch“...  
Verkauf von nicht bei Online-Foren...  
Die Konsumenten wissen sich von...

# OSTTHÜRINGER Zeitung

1976, (Erscheinungstag: 11.07.2021) Gera, Seite 1/3 bis 1/4 11.07.21

# Mehr Beratungen durch Corona

Dienst der Verbraucherzentrale in Mühlhausen ist nach Lockdown und Wasserschlamm wieder geöffnet

von Heide Jansen



„Wir sind wieder...“  
Die Verbraucherzentrale in Mühlhausen ist nach Lockdown und Wasserschlamm wieder geöffnet.

# Thüringer Allgemeine

Thüringer Allgemeine ist ein...  
Thüringer Allgemeine ist ein...  
Thüringer Allgemeine ist ein...

# LEIPZIGER VOLKSZEITUNG

## Verdopplung einiger Gaspreise im Altenburger Land: Das sind die Tricks der Energieanbieter



## Sparkasse kündigt Verträge Verbraucherhäuser mahnen Sparer zur Vorsicht

Stefan Schwanke, 10.02.2021 - 17:31 Uhr



# Freies Wort

## Darf ein Fitnessstudio einen gekündigten Vertrag wegen coronabedingter Schließung verlängern?

Ingo Glase



## VERBRAUCHERTIPP DES TAGES Dinkel am besten als Vollkornmehl nehmen

Kann man anstelle von Weizenmehl auch einfach Dinkelmehl verwenden? Welches Dinkelmehl eignet sich am besten zum Brotbacken?

## VERBRAUCHERTIPP Zuschuss für Sanierungen

Wir möchten unser Haus energetisch sanieren. Uns ist klar, dass wir mit der Heizung beginnen müssen. Womöglich sollte man aber gleich mehr anpacken. Welche Maßnahmen könnten das sein? Was spart auf lange Sicht am meisten Kosten ein?

# Thüringische Landeszeitung

## Verbraucherberatung wieder vor Ort Probleme mit Onlinekäufen und aufgeschwätzten Produkten

www.foto: 26.07.21

# Südthüringen.de



# mdr



# THÜRINGEN24

## Verbraucherzentrale Thüringen verrät: So bekommst du Geld von deiner Bank zurück!

## Falsche Paycom-Spendung SMS-Betrug: Erfurterin soll fast 600 Euro Telefongebühren zahlen

www.foto: 26.07.21



AKTUELL RALPH WALTHER Geschäftsführer Verbraucherzentrale Thüringen



Katrin Braun,  
Pressesprecherin und  
Referatsleitung 2021

## MEDIENARBEIT

**Ein Reparaturbonus für defekte Elektrogeräte, die Bundesgartenschau in Erfurt, eine Bundestagswahl und ihre Thüringer Polit-Akteur:innen und der Energiemarkt im Ausnahmezustand zum Jahresende: Eine Vielzahl von Themen wurde 2021 im Bereich Medien- und Öffentlichkeitsarbeit zum Dauerbrenner.**

Gerade durch den Start der neuen Projekte „Reparaturbonus Thüringen“ und „Thüringer Sanierungsbonus-Plus“ sowie durch die Verstetigung des 2020 gestarteten Projekts „Verbraucher stärken im Quartier“ war unsere Öffentlichkeitsarbeit stark gefragt. Vor allem das **Thüringer Pionierprojekt zum Erhalt technischer Ressourcen ließ Telefon und E-Mail-Postfach im Pressebüro kaum stillstehen**. Zum Jahresende war es der schwankende Energiemarkt, der für zahlreiche Auftritte der Verbraucherzentrale Thüringen in den Medien sorgte – bis ins neue Jahr hinein.

Wir standen für alle Anfragen bereit, vermittelten Interviewpartner und gaben selbst Auskunft. Insgesamt zählte unser Referat im vergangenen Jahr 435 Medienkontakte, darunter 170 Pressemitteilungen, 126 Verbrauchertipps und etwa 80 Interviews.

Neue kommunikative Wege beschritten wir gleich zu Jahresbeginn: **Im Februar ging der Twitter-Auftritt ([twitter.com/vzthueringen](https://twitter.com/vzthueringen)) der Verbraucherzentrale Thüringen online**. Neben unserem Youtube-Kanal ([www.youtube.de/VZThueringen](https://www.youtube.de/VZThueringen)) „zwitchert“ das Pressebüro jetzt auch über dieses Sprachrohr in den Sozialen Medien mit. Zum Jahresende zählten wir 233 Follower und 275 Tweets.

Konstant blieb die Zahl derer, die sich regelmäßig auf unserer Webseite über aktuelle Verbrauchertemen informieren. Insgesamt wurden die Seiten unter [www.vzth.de](http://www.vzth.de) 246.959 mal aufgerufen. Die Besuche blieben damit auch im Jahr nach dem besonders nachfragestarken Corona-Jahr 2020 auf hohem Niveau.

Suchbegriffe, die besonders häufig eingegeben wurden, waren Patientenverfügung, Reparaturbonus, Bank- bzw. Kontoführungsgebühren und Musterbrief. Bei den Muster-

briefen sorgten vor allem unsere Angebote zu vertragsrechtlichen Problemen für zahlreiche Downloads.

Besonders nachgefragt waren neben den Seiten zu unserem Beratungsangebot aktuell erstellte **Meldungen und Wissensartikel in Verbindung mit Covid-19**. Auch die hier angebotenen Musterbriefe wurden oft heruntergeladen, beispielsweise zum Thema „Kündigung wegen außergewöhnlicher Umstände“ vor oder nach Reiseantritt.

Im Frühjahr startete die BUGA in Erfurt und mit ihr die **26 Veranstaltungen der Verbraucherzentrale Thüringen auf Deutschlands größter Gartenschau**. Wir organisierten den Auftritt unserer Kolleg:innen zu vielen Vorträgen und Workshops, waren erste Ansprechpartner für die BUGA-Organisatoren und oft auch am Veranstaltungstag vor Ort.

Im Sommer kündigte sich die Bundestagswahl auch im Freistaat an. Wir luden die Thüringer Kandidat:innen in unsere Beratungsstellen in ihren Wahlkreisen ein, organisierten die politischen Gespräche vor Ort, um die potenziellen Abgeordneten auf ihre verbraucherpolitischen Ziele „abzuklopfen“.

Nach den Erfahrungen des ersten Corona-Jahres konzipierten wir unsere Vortragsreihe „Schlau im Alltag“ gemeinsam mit dem Erfurter Kultur: Haus Dacheröden 2021 gleich von Anfang an als flexibles Angebot aus sowohl Online- als auch Präsenzvorträgen. Dagegen fielen einige geplante Veranstaltungen und Messeauftritte auch in 2021 der Pandemie zum Opfer. Unsere Aktionen auf den Messetagen im August sowie auf der Messe „Reisen und Caravan“ im Oktober bildeten dabei erfreuliche Ausnahmen.

**Fortgeführt und ausgebaut wurden die Kooperationen mit den größten Medienpartnern in Thüringen:** Unsere Kolleg:innen beantworteten regelmäßig verbraucherrechtliche Fragen in den Radio-Servicestunden von MDR Thüringen sowie in zahlreichen Telefonforen der Zeitungen der Funke-Mediengruppe. Wöchentlich haben drei Verbrauchertipps aus den Bereichen Verbraucherrecht, Energie und Lebensmittel und Ernährung ihren festen Platz in TA, OTZ und TLZ.

# GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2021

<b>Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>		<b>3.780.661,74 €</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>		<b>1.929.350,87 €</b>
davon		
Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc.		35.364,05 €
Sonstige Einnahmen (Netzwerkgruppen, Rückerstattungen etc.)		22.275,86 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJ)		1.577.700,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen		16.000,00 €
Erstattungen der Arbeitsagentur		37.150,58 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt		13.200,00 €
Erstattung von Aufwendungen für Energieeinsparberatungen (vzbv)		143.125,00 €
Erstattung von Aufwendungen für Marktbeobachtungen (vzbv)		84.435,38 €
Mitgliedsbeiträge		100,00 €
<b>Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten</b>		<b>1.851.310,87 €</b>
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung		192.000,00 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)		170.050,44 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJ)		142.548,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung		317.800,00 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune		55.880,86 €
Vernetzungsstelle Senioren in Thüringen		76.767,09 €
Verbraucher stärken im Quartier (Gera-Bieblach)		138.444,48 €
Verbraucherkompetenz für Migranten und Flüchtlinge		106.400,00 €
Verbraucherberatung im ländlichen Raum (Koop. mit VZ Bayern)		12.420,00 €
Projekt Energetische Sanierung		68.500,00 €
Projekt Reparaturbonus 1.0 in Thüringen		570.500,00 €

<b>Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>		<b>3.646.917,86 €</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>		<b>1.795.606,99 €</b>
davon		
Personalausgaben		1.417.347,58 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, GWG, IT-Kosten etc.		118.724,43 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen		4.704,76 €
Bewirtschaftung der Räume		21.383,38 €
Mieten und Pachten		106.419,73 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen		148,34 €
Aus- und Weiterbildung		1.140,00 €
Rechtsberatung		20.257,77 €
Reisekosten		5.804,49 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen		9.033,24 €
sonstige bezogene Leistungen		13.477,64 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben		14.915,16 €
Mitgliedsbeiträge		960,00 €
Investitionen		61.290,47 €
<b>Ausgaben in den Projekten</b>		<b>1.851.310,87 €</b>
Rückzahlung in den Projekten		235.166,35 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung		176.570,15 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BLE)		142.918,12 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)		129.941,05 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung		279.556,95 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune		55.880,86 €
Vernetzungsstelle Senioren in Thüringen		64.400,98 €
Verbraucher stärken im Quartier (Gera-Bieblach)		131.404,43 €
Verbraucherkompetenz für Migranten und Flüchtlinge		106.400,00 €
Verbraucherberatung im ländlichen Raum (Koop. mit VZ Bayern)		11.496,79 €
Projekt Energetische Sanierung		45.756,86 €
Projekt Reparaturbonus 1.0 in Thüringen		471.818,33 €

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

## VORSTAND

- Vorsitzender: Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Stellvertretende Vorsitzende: Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.
- Monika Sossna, Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Hessen-Thüringen
- Frank Warnecke, Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.
- Ingo Weidenkaff, Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e.V.
- Frank Röhrer, Landesfilmdienst Thüringen e.V.
- Stefan Schard, Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.

## BEIRAT

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

## MITGLIEDER

- Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband Thüringen e.V.
- Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Thüringen e.V.
- Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- BUND, Landesverband Thüringen
- Demokratischer Frauenbund, Landesverband Thüringen e.V.
- Der Paritätische Wohlfahrtsverband Thüringen e.V.
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), Region Thüringen
- Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen e.V.
- Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.
- Grüne Liga Thüringen e.V.
- Hans-Joachim Bachmann, Ehrenmitglied
- Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e.V.
- 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:** Mara Mertin & Katrin Braun

**Layout:** Kathi Protze

**Bildnachweise:**

Seite 1: Farknot Architect – Adobe Stock/Retusche

Seite 3: Jacob Schröter

Seite 4: Thomas Müller

Seite 6: seesulaijular – Adobe Stock

Seite 7: BUGA

Seite 9: Ольга Гладій – Adobe Stock

Seite 10: DimaBerlin – Adobe Stock

Seite 11: Kzenon – Adobe Stock

Seite 13: Björn Wylezich – Adobe Stock

Seite 14: javidestock – Adobe Stock

Seite 17: chokchaipoo – Adobe Stock

Seite 20: Thomas Müller

Seite 21: Ella Priesnitz, Verbraucherzentrale Bayern

Seite 26: WavebreakMediaMicro – Adobe Stock

Alle Mitarbeiter-Porträts: Thomas Müller, Weimar

Übrige Fotos: Verbraucherzentrale Thüringen

**Druck:** citydruck GmbH  
gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

**Stand:** Juni 2022

© 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**, Marienstraße 57
- Erfurt**, Willy-Brandt-Platz 1
- Gera**, Humboldtstraße 14
- Gera Bieblach**, Leuchtenburgstraße 10
- Jena**, Unterlauengasse 5

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



**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 auch 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.