



**verbraucherzentrale**  
*Thüringen*

# Jahresbericht 2014

# Zahlen und Statistik 2014

<b>Beratungszahlen (Anzahl der Kontakte)</b>	
Verbraucherberatungen aus der VZ-Dokumentation „BASIS“	7.873
dabei FDL <sup>1</sup>	2.980
dabei Post/Elektronische Kommunikation <sup>1</sup>	1.739
dabei Konsumgüter <sup>1</sup>	1.479
dabei Allgemeine Dienstleistungen <sup>1</sup>	1.404
dabei Freizeit <sup>1</sup>	802
dabei Energie und Wasser <sup>1</sup>	432
dabei Sonstiges (u.a. Verkehr, Gesundheit, Bildung) <sup>1</sup>	580
Projekt „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“	3.297
Energieberatungen im Projekt „Energieeinsparberatung“	1.796
<b>Summe der Beratungen</b>	<b>12.966</b>
Auskünfte in allen Beratungsgebieten	21.362
Verweise in allen Beratungsgebieten	1.958
Beschwerdehinweise in allen Beratungsgebieten	130
<b>Summe der Einzel-Verbraucherkontakte</b>	<b>36.402</b>
<b>Öffentlichkeitsarbeit und Arbeit mit Multiplikatoren</b>	
Medientätigkeit	372
Dokumentierte Veröffentlichungen	361
Gruppenaktivitäten/Veranstaltungen	217
Internetseiten: Besuche	96.340
Internetseiten: Seitenaufrufe	359.712
Internetseiten: Interne Suchen	7.181
Internetseiten: Downloads	34.213
<b>Personal und Beratungsstellen</b>	
Berater/innen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	10 (5)
Ernährungsberaterinnen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	2 (2)
Assistent/innen in Beratungsstellen (davon in Teilzeit)	2 (2)
Mitarbeiter/innen in Geschäftsstelle <sup>2</sup> (davon in Teilzeit)	18 (7)
<b>Angestellte insgesamt<sup>1</sup> (davon in Teilzeit)</b>	<b>32 (16)</b>
Honorarberater/innen für Energieberatung <sup>3</sup>	16
Honorarberater/innen für Bauberatung	3
Honorar-Rechtsanwälte (Kanzleien)	16
<b>Honorarkräfte insgesamt</b>	<b>33</b>
<b>Beratungsorte</b>	
Beratungsstellen mit allgemeiner Verbraucherberatung	14
ausschließlich Energieberatungsstützpunkte	19
<b>Orte insgesamt mit Beratung durch VZTH</b>	<b>33</b>

Stand: 31.12.2014

<sup>1</sup>: ein Kontakt kann im Einzelfall mehrere Beratungsthemen haben

<sup>2</sup>: einschließlich mehrerer Projekte (z.B. UPD, Vernetzungsstelle Schulverpflegung)

<sup>3</sup>: Verträge jeweils zwischen vzbv und Energieberater/in

# Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit

## Beteiligung an größeren Veranstaltungen, Ausstellungen und Messen (Auswahl)

- Beteiligung am gemeinsamen Infostand der Verbraucherzentralen Grüne Woche, Berlin, Januar
- Thüringen-Ausstellung, großer Infostand, Energiesparen, Erfurt, März
- Thüringer Gesundheitsmesse, Erfurt, März
- Weltverbrauchertag: Aktionen "Wirtschaftlicher Verbraucherschutz" 4 Beratungsstellen, März
- Beteiligung an Thüringer Gesundheitswoche, u.a. Saalfeld, Meiningen, März,
- Messe „Kinderkult“ April, 2 Infostände, Erfurt
- Veranstaltung "Thüringen erneuerbar" Infostand, Weimar, April
- Schulenergietage in Gotha und Ilmenau, Mai
- Infostand bei der Kreismesse Apolda, Mai
- Senioren-Sport-Aktivtag des LSB Thüringen, Bad Blankenburg, Mai
- Infomobil beim Erfurter Blumen- und Gartenmarkt, Erfurt, Mai
- Thüringer Bildungssymposium, Erfurt, Mai
- „Internationale Konferenz für Finanzdienstleistungen“, Mai, Hamburg
- Seniorentag, Arnstadt, Mai
- "Tag der Offenen Tür des Thüringer Landtags", Erfurt, Juni
- Infostand beim Familienfest auf der ega, Erfurt, Juli
- Infomobil und Teilnahme an Podiumsdiskussion, "Regionah", Maislabyrinth, Erfurt, August
- Messe „Haus.Energie.Technik“, Erfurt, September,
- Aktionstag "Fairer Handel ", Gotha, September,
- "Grüne Tage Thüringen", Messe, Erfurt, September
- Fachtagung der Vernetzungsstelle Schulverpflegung zur Versorgung in KiTas, Erfurt, September
- Selbsthilfetage, Erfurt, Rudolstadt, September,
- Tage der Schulverpflegung, mehrere Orte, Rahmenveranstaltung zur INOGA, Erfurt, September
- Gesundheitstag im Thüringer Bildungsministerium und Innenministerium, Erfurt, September
- Teilnahme am Krebs-Aktionstag, Heiligenstadt, Oktober
- DGE-Jahresfachtagung, Jena, November,
- Selbsthilfetage in Gera und Jena, November
- Infostand zum Bundeskongress Schulverpflegung, Berlin, November
- Talk über Fleischproduktion und -verbrauch, Deutsches Nationaltheater, Weimar, Dezember
- Veranstaltung der Tagung „Energiearmut“, Erfurt, Dezember

## Infomobil-Einsätze in diesen 30 Orten

Altenburg, Heiligenstadt, Leinefelde, Worbis, Gotha, Waltershausen, Greiz, Zeulenroda, Arnstadt, Ilmenau, Artern, Bad Frankenhausen, Sondershausen, Nordhausen, Eisenberg, Stadtroda, Rudolstadt, Saalfeld, Meiningen, Schmalkalden, Sömmerda, Neuhaus, Sonneberg, Bad Langensalza, Mühlhausen, Apolda, Eisenach, Erfurt, Gera, Suhl

## Berufung in Netzwerkgruppen (NWG) des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

Kai Kirchner	NWG Pflegeberatung
Tino Pfabe	NWG Gesundheit
Ralf Reichertz	NWG Schuldrecht
Ralf Reichertz	NWG Unlauterer Wettbewerb
Dr. Gabriele Schäfler	NWG Verbraucherbildung
Marita Schmalz	NWG Neue Technologien Umwelt und Gesundheit
Dirk Weinsheimer	NWG Strom- und Gasmarkt

# Hauptberatungsschwerpunkte 2014

Das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Thüringen war auch 2014 sehr breit angelegt und betraf die allermeisten Bereiche des Verbraucheralltags. Die Beratung erfolgte zumeist wegen konkreter, individueller Probleme im Einzelfall, die Verbraucher als Beschwerde vortrugen. Die Beratung musste in diesen Fällen zunächst die Rechtslage klären, oft aber auch den Verbrauchern helfen, ihr Recht durchzusetzen. Das geschah z.B. in Form von Schriftverkehr oder telefonischer Kontaktaufnahme mit dem Anbieter. Nicht wenige Verbraucher nutzten die Beratung aber auch präventiv, um möglichen Ärger von vornherein zu vermeiden.

Zur Erfassung der an die Verbraucherzentrale Thüringen gerichteten Anfragen wurde 2014 das Beratungs-, Auswertungs-, Statistik-Informationssystem (BASIS) benutzt. Die bundesweit abgestimmte gemeinsame Vorgangserfassung ist eines der Instrumente aller Verbraucherzentralen zur einheitlichen Erfassung und Auswertung von Verbraucheranfragen und -beschwerden. Durch die systematische und gemeinsame Erfassung und Nutzung von Beratungs- und Beschwerdedaten sollen beide Seiten der Verbraucherarbeit (individuelle Beratung und verbraucherpolitische Intervention) gestärkt werden, indem neue Probleme schneller entdeckt und zu einer kritischen Masse von Fakten gebündelt werden können, die als Legitimation und Argument in der verbraucherpolitischen Arbeit unerlässlich sind. Allerdings verfügten sowohl die Projekte "Energieberatung" und "UPD" über jeweils eigene Dokumentationssysteme, so dass die statistischen Daten aus drei verschiedenen, nicht hundertprozentig kompatiblen Quellen zusammengefügt werden mussten.

Die Auswertung des Beratungsaufkommens für 2014 in der Verbraucherberatung (ohne UPD- und Energieprojekt) nach Branchen brachte folgendes Ergebnis:

Branche/Markt	Beratungsfälle 2014
Finanzdienstleistungen <sup>1</sup>	2.980
Post/Elektronische Kommunikation <sup>1</sup>	1.739
Konsumgüter <sup>1</sup>	1.479
Allgemeine Dienstleistungen <sup>1</sup>	1.404
Freizeit <sup>1</sup>	802
Energie und Wasser <sup>1</sup>	432
Andere Branchen (u.a. Verkehr, Gesundheit, Bildung) <sup>1</sup>	580

<sup>1</sup>: ein Kontakt kann im Einzelfall mehrere Beratungsthemen beinhalten

Die nachstehende Tabelle veranschaulicht, die Beschwerdegründe, mit denen die Verbraucher Ärger hatten.

Beschwerdegründe	Anzahl 2014
Vertragsbestimmungen/Vertragsauflösung	3.218
Unlautere Geschäftspraktiken	1.445
Rechnungsstellung und Inkasso	1.193
Preis/Tarif	1.176
Sonstige Aspekte	1.064
Garantie/Gewährleistung	351
Schadenersatz	252
Lieferung/Ausführung der Dienstleistung	221
Anbieterwechsel	106

Nicht immer haben Verbraucher Ärger mit einem konkreten Unternehmen - in vielen Fällen, gerade bei der telefonischen Beratung, wird auch keine Firma genannt. Trotzdem tauchen in der Tätigkeit der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahre 2014 insgesamt 1086 verschiedene Anbieter auf. Mit diesen 25 Anbietern beschäftigte sich die Verbraucherzentrale Thüringen 2014 am häufigsten:

Anbieter	Anzahl der Anfragen
Santander Consumer AG	293
PVZ - Pressevertriebszentrale	230
Vodafone	202
Euro Inkasso Solutions s.r.o.	129
ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice	117
Telecolumbus	110
Telekom Deutschland GmbH	107
Targobank AG & Co. KGaA	96
Kabel Deutschland	70
Allianz Versicherungs-AG	61
Sparkasse Mittelthüringen	61
Mobilcom-debitel	55
1&1 Mail & Media GmbH	53
Allianz Lebensversicherung	47
Teldafax	45
VSR Verlag Service GmbH	43
Europa Inkasso GmbH	41
Aachener Münchner Versicherung	40
ERGO Versicherung AG	39
web.de	38
Energy2day GmbH	38
Commerzbank	34
Deutsche Bank	31
O2	31
Telefonica Germany GmbH & Co.	31

Zusammenstellung der wichtigsten Themen nach Fachgebieten:

### 1. Finanzdienstleistungen (FDL)

**Das waren die häufigsten Einzelprobleme (Top 10) im Bereich Finanzdienstleistungen:**

1. Zahlungsverkehr/Verbraucherdarlehen: Bankenentgelt
2. Zahlungsverkehr/Verbraucherdarlehen: Verbraucherdarlehen/Konsumentenkredite
3. Versicherungen: Kapitallebensversicherungen
4. Immobilienfinanzierung: Annuitätendarlehen
5. Geldanlage/Altersvorsorge: Kapitalbildende Versicherungen
6. Geldanlage/Altersvorsorge: Riesterverträge
7. Versicherungen: Berufsunfähigkeitsversicherungen
8. Geldanlage/Altersvorsorge: Sparvertrag
9. Geldanlage/Altersvorsorge: Grauer Kapitalmarkt
10. Geldanlage/Altersvorsorge: Investmentfonds

In den Beratungen auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 3):

- Vertragsbestimmungen bzw. Vertragsauflösung
- Preis/Tarif
- Rechnungsstellung und Inkasso

Thema Nr. 1 in der gesamten Arbeit der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2014 waren die Bearbeitungsentgelte für Kredite. Im Mai 2014 hatte der Bundesgerichtshof (BGH) Bearbeitungs-

entgelte bei Verbraucherdarlehen grundsätzlich für unzulässig erklärt. Danach war aber noch die Verjährungsfrage umstritten. Am 28. Oktober 2014 entschied der BGH, wann die Ansprüche der Verbraucher auf Rückerstattung verjähren sollten. "Bei der Rückforderung dieser Bearbeitungsentgelte ist jetzt für betroffene Verbraucher höchste Eile geboten. Wer in den nächsten Tagen nicht handelt oder sich in den folgenden Wochen von der Bank oder Sparkasse hinhalten lässt, steht spätestens am 1. Januar 2015 mit leeren Händen da", warnte Andreas Behn, Referent für Finanzdienstleistungen der Verbraucherzentrale Thüringen kurz nach dem Oktober-Urteil in einer Presseinfo der Verbraucherzentrale Thüringen. Da es für viele Betroffene nicht einfach war, ihre Ansprüche gegenüber dem Kreditinstitut zu formulieren und geltend zu machen, wandten sie sich massenhaft an die Verbraucherzentrale - über alle Medien und Kanäle. Im November und Dezember überstrahlte dieses Verbraucherthema alle anderen, da den Verbrauchern die Zeit davon lief. Zahlreiche Verbraucher versuchten, nach vorausgegangener Beratung und unter Verwendung des Musterbriefs der Verbraucherzentrale Thüringen, Bearbeitungsentgelte zurückzubekommen. Die Finanzinstitute reagierten unterschiedlich. Vor allem bei den Krediten zwischen 2004 und 2011 versuchten sie, die Fälle „auszusitzen“, so dass den Verbrauchern geraten werden musste, sich an die Schlichtungsstellen zu wenden, um die drohende Verjährung zum 31.12.2014 zu verhindern.

Exemplarisches Fallbeispiel (Auszug aus dem Schreiben von Herrn H. aus Nohra):

*"Ich möchte von meiner Bank die Kreditgebühr aus einem Vertrag aus dem Jahr 2010 zurückfordern. Es handelt sich um 716,83 €. Ich habe der Bank am 24.11.14 ein Schreiben geschickt in Verbindung mit einer Fristsetzung bis 08.12.14. Ich habe bislang weder eine Antwort noch eine Zahlung erhalten. Die Bank spielt offensichtlich auf Zeit bzw. wird die Forderung trotz BGH-Urteil ignoriert. Um die Verjährungsfrist zu hemmen, müsste ich klagen. Allerdings will meine Rechtsschutzversicherung den Fall nicht übernehmen, da der Zeitpunkt (2010) vor Vertragsbeginn (2014) liegt. Was raten Sie mir, wie ich weiter vorgehen sollte? Der von mir bereits angefragte RA ist völlig überlastet und riet mir, mich an die VZ Thüringen zu wenden. Als Anlage sende ich Ihnen schon mal mein Schreiben an die Bank mit."*

Kredite standen auch im Zusammenhang mit Immobilienfinanzierungen in der Beratung im Fokus. Die Probleme hierbei zeigt schlaglichtartig der Fall der Eheleute R. aus dem Unstrut-Hainich-Kreis:

Exemplarische Fallbeschreibung:

*Herr und Frau R. nahmen bei der Santander Consumer Bank ein Darlehen in Höhe von rund 30.000 € auf. Daran war eine Ratenschutzversicherung der Credit Life International gekoppelt, deren Prämie mit dem Darlehen finanziert werden sollte. Solche Absicherungen nützten vor allem den finanzierenden Banken, die Verbraucher bezahlen sie aber mit saftigen Prämien. Als die Eheleute R. das Darlehen nach einem dreiviertel Jahr vorzeitig kündigten und zurückzahlten, sollten sie die Ratenschutzversicherung noch mehr als zwei Jahre weiter zahlen, da die erstmalige Kündigungsmöglichkeit hierfür erst nach drei Jahren vorgesehen war. Die Beraterin der Beratungsstelle Mühlhausensetzte sich engagiert mit der Bank auseinander und erreichte, dass auch die Ratenschutzversicherung gekündigt wurde und die Verbraucher 3800 € zurück bekamen.*

Bei Verbrauchern hatte vor allem die Absicherung der existenziellen Risiken einen hohen Stellenwert. Themen der Beratungsgespräche waren die Berufsunfähigkeitsversicherung, Risikolebensversicherung, private Haftpflichtversicherung, Krankenzusatzversicherung und zunehmend auch Fragen zu Pflegezusatzversicherungen. Die Verbraucher schätzten die anbieterunabhängige und kompetente Beratung und ließen sich computergestützte Marktvergleiche in den jeweiligen Versicherungssparten erstellen. Neben den Personenversicherungen hatten nicht wenige Verbraucher noch mit Nachwirkungen des Hochwassers vom Juni 2013 zu kämpfen. Insbesondere bei bestehenden Wohngebäudeversicherungen mit Elementarschutz erhielten viele Verbraucher Post von ihren Versicherungsunternehmen mit neuen (verschlechterten) Vertragsangeboten. Im Zuge der Neuregelung der Lebensversicherungen (insbesondere der Bewertungsreserven) wandten sich Verbraucher an die Beratungsstellen mit der Frage, ob sie ihre Verträge schnell noch kündigen oder eventuell rasch einen neuen abschließen sollten. Die Verbraucherschützer konnten hier nur

vor hektischen Schnellschüssen warnen. Verbraucher hatten keine vernünftigen Möglichkeiten, sich diesen Neuregelungen ohne Nachteile zu entziehen.

Immer mehr Verbraucher bangten um ihre Rente und suchten nach Anlageformen für eine zusätzliche Altersvorsorge. Die Fragen in diesem Bereich rankten sich zumeist um das Für und Wider von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten wie Riester-Rente, Rürup-Rente oder betriebliche Altersvorsorge. Auch bei laufenden Riesterverträgen zeigte sich enormer Beratungsbedarf. Viele Riester Sparer verschenken Geld, weil sie die staatlichen Zulagen gar nicht oder nicht in voller Höhe ausschöpfen. Übermäßige Kostenbelastung durch die Abschluss- und Vertriebskosten, Wechsel des Anbieters oder die Suche nach einem leistungsstärkeren Altersvorsorgeprodukt waren weitere Themen in der Beratung. In einigen Fällen konnte den Ratsuchenden geholfen werden, indem unberechtigte Rückforderungen der staatlichen Zulagen durch die Zentrale Zulagenstelle für den Verbraucher geklärt wurden.

Auch im Bereich Geldanlagen schätzten die Verbraucher im vergangenen Jahr die anbieterunabhängige Beratung. Zunehmend Sorge bereiteten die anhaltend niedrigen Zinsen bis hin zu "Nullzinsen" und sogar erstmalig "Negativzinsen" am Kapitalmarkt (der deutschlandweite Vorreiter kam mit der Deutschen Skatbank aus Thüringen) und der damit verbundene Wertverlust der Altersvorsorge.

Manch ein Verbraucher schätzte sich glücklich, wenn er in dieser Niedrigzinsphase einen gutverzinsten Bausparvertrag besparte. Bausparverträge wurden von den Bausparkassen in der Vergangenheit gezielt als attraktive Geldanlage verkauft. Neben der Grundverzinsung winkte bei Darlehensverzicht und mindestens 7 Jahren Vertragstreue ein zusätzlicher Bonus, sowie die Erstattung der Abschlussgebühr (1 – 1,6 % der Bausparsumme). In Kombination mit dem Anspruch auf Wohnungsbausparprämie und dem Einfließen der vermögenswirksamen Leistungen mit staatlicher Förderung in den Bausparvertrag, waren Renditen jenseits der 6 % pro Jahr möglich. Dabei verzichteten die Bausparkassen auf die Vereinbarung von Vertragslaufzeiten. Den Bausparkassen bescherten diese Altverträge zunehmend Verluste bzw. Gewinneinbußen und deshalb setzten sie hier "die Axt an" und versuchten, diese gut verzinsten Bausparverträge kurzerhand zu kündigen.

Exemplarischer Fall:

*Herrn K. aus Gera wandte sich verunsichert an die Beratungsstelle in Gera mit einem Brief von seiner Bausparkasse. Dieser enthielt einen separaten Auftrag auf Guthabenauszahlung, der unterschrieben zurückgesendet werden sollte. Von Kündigung war die Rede und vom Verlust von Bonuszinsen. Eine Terminvereinbarung mit dem Vertreter wurde ebenfalls empfohlen, um eventuell einen neuen Tarif abzuschließen. Alles in allem ein unrühmlicher Versuch, den Altkunden aus seinem Vertrag zu drängen. Die Prüfung ergab außerdem, dass noch ein Darlehensanspruch des Verbrauchers bestand, da keine vollständige Besparung bis zur Höhe der Bausparsumme vorlag. Aus den Bausparbedingungen ließ sich ebenfalls keinerlei Kündigungsanspruch der Bausparkasse ableiten. Der Rat konnte nur lauten: Fleißig weiter sparen und sich nicht einschüchtern lassen. Herr K. äußerte sich zufrieden über das Beratungsergebnis, denn er bekam stichhaltige rechtliche Argumente, um einer voreiligen Vertragsbeendigung zu entgehen. Die Beratung hatte sich für ihn, wie für viele andere Verbraucher, gelohnt.*

## **2. Postdienstleistungen/Elektronische Kommunikation**

Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen:

- Mobilfunkverträge (z.B. aggressive Werbung, Kündigung, Preise)
- Internetabzocke (z.B. untergeschobene Abos, unseriöse Versender)
- Rundfunkbeitrag (z.B. Wohngemeinschaften, Gartenlauben, Umzüge)
- E-Mail-Dienste (z.B. Premium-Mitgliedschaften, Verschlüsselung, Trojaner)

- Kabelanschlüsse (z.B. Preiserhöhungen, Vertragsänderungen)
- Festnetz-Telefonanschlüsse (z.B. Verträge, Umzug, Kündigung, Umstellungen)
- Telefondienste und -verbindungen (z.B. Premiumdienste, Schockrechnungen)
- Internet (z.B. Verträge, WAP-Abos, Urheberrecht)
- Mobilfunk: Telefondienste und -verbindungen (z.B. Roaming, Abofallen)
- Komplettpakete Telefon und Internet (z.B. Verträge, Kündigungen, Rechnungen)

Die meisten Verbraucher beschwerten sich in Sachen Post und Telekommunikation über:

- Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösung
- Unlautere Geschäftspraktiken
- Rechnungsstellung und Inkasso

Auch 2014 machen Beratungen im Bereich Telekommunikation (Postdienstleistungen spielen bei den Verbrauchern nur eine untergeordnete Rolle) einen wesentlichen Teil der Verbraucherarbeit aus. Nur wegen des Wirbels um die Beratungsentgelte erreichte diese Branche im vergangenen Jahr "nur" Platz 2. Trotzdem waren Rat und Hilfe in diesem Bereich sehr gefragt. Die Anfragen und Beschwerden im Bereich Telekommunikation wurden vielfältiger und konzentrierten sich nicht mehr nur auf Abofallen und unerlaubte Telefonwerbung. Gerade in diesen Bereichen zeigten auch z.T. die Gesetzesänderungen der Bundesregierung positive Wirkung. Bereits seit 2012 gilt für private Vertragsabschlüsse nunmehr im Internet die sogenannte „Buttonlösung“. Dadurch konnte ein signifikanter Rückgang der unseriösen Anbieter und damit auch des Beratungsbedarfs auf diesem Gebiet erreicht werden. Allerdings konnte keine vollständige Entwarnung gegeben werden.

#### *Exemplarisches Fallbeispiel:*

*So hatte Herr F. als Student etwa einen Vertrag mit gmx.de mit einer halbjährigen "Probezeit" abgeschlossen, der automatisch in einen kostenpflichtigen Jahresvertrag überging. Er hatte dem nicht wissentlich zugestimmt, der vorgeschriebene Button tauchte nirgendwo auf. Eine ihm per Email zugegangene Rechnung betrachtete er als Spam und ignorierte sie. Dann kam allerdings eine Mahnung und nach Anfrage bei gmx.de wurde Herrn F. mitgeteilt, dass er wohl tatsächlich einen Vertrag abgeschlossen hatte. Da der Student mit knappem Budget von diesem Vertrag nichts mitbekommen hatte und die kostenpflichtigen Zusatzfunktionen nicht benötigte, wollte er für diesen Vertrag nicht ein Jahr lang monatlich 30 € zahlen. Durch Beratung und Intervention der Beraterin beim Anbieter konnte dieses Problem gelöst werden.*

Der Bereich Telekommunikation und Medien ist von kaum noch einen Verbraucher komplett zu durchschauen. Vielfältige neue Möglichkeiten und Technologien stehen oft intransparente Zahlungswege und -modelle gegenüber. Kein Wunder, dass auch viele Minderjährige in Fallen tapen. Um Verbrauchern zu ihrem Recht zu verhelfen, musste sich die Verbraucherzentrale Thüringen mitunter auch mit den Großen der Branche auseinandersetzen, wie nachfolgender Fall zeigt:

#### *Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Die Verbraucherin Frau L. aus dem Wartburgkreis schenkte ihrem zwölfjährigen Sohn einen Tablet-PC. Das Kind konnte diesen lediglich über W-LAN zu Hause ohne eigene SIM-Karte mit dem Google Playstore Konto nutzen. Frau L. klärte ihren Sohn vor Inbetriebnahme des Tablets über Apps und "In-App-Käufe" sowie über deren Risiken auf und untersagte ihm ausdrücklich, selbständig ohne Rücksprache derartige Käufe zu tätigen. Im Zeitraum vom 21.07.2014 - 20.08.2014 tätigte der Sohn der Frau L. dennoch etwa 319 In-App-Käufe in Höhe von 3.185 € über die Kreditkarte der Mutter. Vorwiegend betraf dies das Computerspiel "Clash of Clans", jedoch auch andere Spiele. Gekauft wurden hier virtuelle Güter, wie z.B. "Superkräfte", Erhöhung von Truppenstärke und andere Gadgets. Frau L. war bei der nächsten Kreditkartenabrechnung schockiert über den extrem hohen Betrag von 3185 Euro, mit dem Google ihre Kreditkarte belastete. Die Beraterin übernahm den Schriftverkehr auch in der Sache und argumentierte im Wesentlichen gegenüber Google, dass*

*durch das minderjährige Kind kein wirksamer Vertrag zustande gekommen war. Google erstattete daraufhin Frau L. sämtliche Beträge.*

Nicht nur bei ungeübten Internetnutzern trat 2014 verstärkt das Problem der dubiosen Phishing- und Trojanermails auf. Immer wieder variiert und z.T. sehr professionell aufgemacht, lässt sich eine sehr verbreitete Masche kurz folgendermaßen beschreiben: Verbraucher bekamen per E-Mail eine angebliche Rechnung, Mahnung, Forderung usw. nicht selten auch von einer fiktiven Rechtsanwaltskanzlei oder einem Pseudo-Inkassobüro. Details sollte man den beigefügten Anhängen entnehmen. Beim Öffnen der angehängten zip-, exe-, oder cab-Datei öffnete sich jedoch ein Schadprogramm auf dem Computer. Die Beratungsstelle konnte viele Verbraucher zunächst beruhigen und aufklären, aber zugleich auch dafür sensibilisieren, dass das eigentliche Problem nicht in der angeblich unbezahlten Rechnung bestand, sondern in den Trojaner-Anhängen.

*Exemplarisches Fallbeispiel:*

*So bekam Frau K. aus Mühlhausen eine angebliche Mail von der Telekom. Im Mailtext wurde von ihr für die Dezemberrechnung 2014 eine Summe von rund 314 € gefordert, etwa das Zehnfache des normalen Betrages. Empört klickte sie auf den Anhang, um der Sache auf den Grund zu gehen. Zum Glück schnappte die Falle in diesem Fall nicht zu, da ihr Virensch scanner anschlug und das Öffnen verhinderte. Die Beraterin in der Beratungsstelle Mühlhausen konnte Frau K. in Ruhe erklären, dass sie sich wegen der hohen Forderung keine Sorgen machen musste, sondern der Trojaner die Gefahr darstellte.*

### **3. Konsumgüter**

**Innerhalb dieses Gebietes meldeten sich Verbraucher am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen (TOP 10)**

- Bücher, Zeitschriften, Schreibwaren
- Möbel und sonstige Einrichtungsgegenstände
- Telefon, Computer, Hard- und Software
- Bekleidung, Schuhe, Lederwaren
- Nahrungsergänzungsmittel
- Haushaltsgroßgeräte
- Filme und Musik in elektronischer Form
- Haus und Garten
- Unterhaltungselektronik, Foto
- Gebrauchtwagen

Bei den Konsumgütern dominierten -wie in den Vorjahren auch- die auf die verschiedenste Weise und an allem möglichen Orten (z.B. Haustür, Fußgängerzone, Einkaufsmarkt, Messe, Telefon, Internet) den Verbrauchern untergeschobenen Zeitschriftenabos. Um an Daten der Verbraucher zu kommen, wurde in der Regel mit Gratisheften oder Gutscheinen geworben. Gutgläubig, den Werbeaussagen vertrauend, gaben die Verbraucher ihre Daten preis und unterschrieben die vorgelegten Formulare, von denen ihnen keine Kopien ausgehändigt wurden. Erst nach Eingang einer Auftragsbestätigung wurde den Verbrauchern klar, dass ihnen ein Abovertrag untergeschoben wurde.

*Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Herr P. aus dem Eichsfeld wurde bei einer Automesse in Erfurt ein "kostenloses Testabo" für eine Zeitschrift angeboten. Herr B. verließ sich auf den Werber, der ihm mehrfach zusicherte, dass er sich nicht binden würde und auch keine Kosten entstünden. Natürlich kam kurze Zeit später eine Bestätigung für einen kostenpflichtigen Jahresvertrag. Mit Hilfe der Beratungsstelle Leinefelde-Worbis gelang es, diesen Vertrag erfolgreich zu widerrufen.*

In den Beratungen auf dem Gebiet der Konsumgüter wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 3):

- Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösung
- Garantie/Gewährleistung
- Unlautere Geschäftspraktiken

Ein Dauerproblem bei den Konsumgütern waren Reklamationen bei Möbeln, Elektroartikeln oder Haushaltsgeräten. Oftmals lehnten Händler Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern mit der Behauptung ab, der Kunde habe das Gerät falsch bedient oder unsachgemäß behandelt. Gerade bei technischen Geräten, wie z.B. Smartphones oder Laptops wurde oft auf eine unsachgemäße Behandlung als Ursache für den Mangel verwiesen. Verbraucher hatten es hier nicht nur aus diesem Grund schwer, ihre Rechte durchzusetzen.

*Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Frau M. aus Suhl schloss bereits Ende 2012 einen Vertrag mit Kabel Deutschland ab. Seit Vertragsbeginn musste ihr Digital HD-Video-Recorder aufgrund von Funktionsausfällen viermal ausgetauscht werden. Nach dem letzten Tausch am 17.10.2014 wurde ihr seitens des Anbieters unterstellt, dass sie das zurückgesandte Gerät manipuliert hätte. Sie sollte angeblich die Festplatten im Gerät ausgetauscht haben. Trotz schriftlichem Widerspruch wurde ihr ein Schadenersatz in Höhe von 200,- € in Rechnung gestellt. Im Falle von Frau M. handelte es sich um eine Rentnerin, die zu Festplattenumbauten oder anderen technischen Veränderungen überhaupt nicht in der Lage war. Dieser Fall konnte sehr schnell mit Hilfe der Beraterin zugunsten von Frau M. geklärt werden.*

Durch die Umsetzung der europäischen Verbraucherrechterichtlinie in deutsches Recht haben sich in einigen Fallkonstellationen die Möglichkeiten ab dem 13.6.2014 (Datum der Umsetzung) verändert. Für alle Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden (z.B. per Telefon, im Internet, an der Haustür, in der Fußgängerzone) wurde das Widerrufsrecht vereinheitlicht. Ob allerdings auch Verträge auf Messen darunter fallen, ist ungeklärt.

*Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Herr S. aus Erfurt hatte auf der Thüringen-Ausstellung in Erfurt im März 2014 einen Kamin gekauft. Im Verkaufsgespräch wurde ihm ein Wirkungsgrad von 90% versichert, sowie dass es keine Begrenzung der Auflegemenge pro Stunde gäbe. Außerdem wurde ihm ein 14-tägiges Widerrufsrecht zugesagt. Zu Hause musste Herr S. einen Wirkungsgrad von nur 84% feststellen und, dass er nur 2 kg pro Stunde auflegen darf. Der Vertreter stritt seine mündlichen Aussagen nunmehr ab. Auch vom versprochenen 14-tägigen Widerrufsrecht wollte er nichts mehr wissen und bestand auf der Erfüllung des Kaufvertrages. Die Beratungsstelle Erfurt konnte hier auf einen Vergleich hinwirken.*

#### **4. Allgemeine Dienstleistungen**

Verbraucher meldeten sich hierzu am häufigsten mit Problemen in folgenden Bereichen (TOP 10)

- Bauen/Wohnen/Mieten
- Partnervermittlung
- Agenturen/Erotikdienstleistungen
- Handwerkerleistungen
- Vermittlungsagenturen
- Schlüsseldienste
- Marketingagenturen
- Inkassobüro
- Hausbau

- Callcenter/Servicehotlines
- Gemeinschaftsverpflegung

Die Verbraucherzentrale Thüringen bietet in Kooperation mit den Deutschen Mieterbund, Landesverband Thüringen und der örtlichen Mietervereinen bisher in 4 Beratungsstellen (Erfurt, Jena, Nordhausen und Mühlhausen) Mietrechtsberatung an. Diese wurde im Jahr 2014 aufgrund der vielfältigen Probleme (steigende Nebenkosten, Modernisierungsmaßnahmen, Kündigungen wegen des angespannten Wohnungsmarktes vor allem in Jena, Weimar und Erfurt) sehr gut angenommen. Auch das Geschäft mit der Einsamkeit boomte. Partnervermittlungen, „Single- und Freizeitclubs“, Internet-Partnerbörsen, sowie Anbieter von dubiosen Telefondienstleistungen („Flirt- und Dating-Lines“) versuchten, hieraus Kapital zu schlagen.

#### *Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Herr L. aus Ronneburg war nach einem Schlaganfall zwar in seiner Mobilität eingeschränkt, trotzdem auf der Suche nach einer Partnerin. Zahlreiche Zeitungsannoncen suggerierten ihm, dass es einfach wäre, eine neue Partnerin zu finden. Eine Anzeige bzw. die darin beschriebene Frau gefiel ihm besonders. Er rief die in der Anzeige angegebene Nummer der "Kerstin Friedrich GmbH" an. Beim Telefonat wurde ihm mitgeteilt, dass zunächst ein Mitarbeiter zu ihm nach Hause kommen würde. Es war keine Rede davon, dass Herr L. zum Kennenlernen der in der Annonce vorgestellten Frau erst einen Vertrag abschließen müsste. Nach dem Text der Anzeige und dem Telefonat war der Verbraucher davon ausgegangen, die Kontaktdaten der beschriebenen Dame zu erhalten. Herr L. wurde bei einem Hausbesuch des Vertreters o.g. Firma zu einem Vertrag in Höhe von 2900 € zur Übermittlung von Freizeitkontaktadressen der Kerstin Friedrich GmbH, Gera überredet und unterschrieb ihn schließlich. Nach drei Wochen kamen Herrn L. Zweifel und er kam mit den Unterlagen in die Beratungsstelle. Die Beraterin übernahm den Schriftverkehr und widerrief den Vertrag. Da keine Widerrufsbelehrung erfolgt war, war der erklärte Widerruf noch fristgerecht. Die Firma Kerstin Friedrich erkannte diesen Widerruf zwar nicht an, reichte aber auch keine Klage ein.*

In den Beratungen auf dem Gebiet der Allgemeinen Dienstleistungen wurden am häufigsten folgende Probleme benannt (TOP 10):

- Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösung
- Sonstige Aspekte
- Unlautere Geschäftspraktiken

## **5. Freizeit**

Schwerpunkt im Bereich Freizeit waren vor allem die per Telefon untergeschobenen Gewinnspielverträge bzw. vermeintliche "Gewinnspieleintragungsservices".

#### *Exemplarisches Fallbeispiel:*

*Herr H. aus Ostthüringen wurde bei einem Anruf damit erschreckt, dass er angeblich 3600 € Schulden aus vergangenen Gewinnspielteilnahmen bei "Superwinn77" hätte. Wenn er allerdings drei Monatsbeiträge zahlen würde, könne man die Schulden erlassen und den Vertrag kündigen. Herr H. fühlte sich völlig überrumpelt, stimmte aber nicht zu. Trotzdem kam ein Inkassoschreiben von "West-Finanz Inkasso". Die Beraterin der Beratungsstelle Jena konnte Herrn H. beruhigen und erreichte die Ausbuchung der Forderung.*

## Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2014

Die Projektarbeit hat seit vielen Jahren großen Stellenwert in der Verbraucherzentrale Thüringen. Sowohl finanziell, als auch personell ist der Anteil der Projekte hoch. Folgende Projekte wurden 2014 bearbeitet:

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

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

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

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

Folgende Gemeinschaftsaktionen prägten das Jahr 2014:

- Lebensmittelkennzeichnung; Schwerpunkt: Gesundheitsbezogene Angaben nach der "Health Claims-Verordnung"
- Lebensmittelverpackung
- Verbraucherinformation im Ernährungsbereich
- Internationale Grüne Woche (IGA in Berlin)

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

Das Projekt dient in erster Linie zur Sicherstellung der Beratung in der Fläche und der Aufrechterhaltung des Beratungsstellennetzes (im Jahr 2014: 14 Beratungsstellen und 17 zusätzliche Energieberatungsstützpunkte). Die Verbraucherzentrale Thüringen war somit in über 30 Orten vertreten. Es wurde gesichert, dass in allen Beratungsstellen mindestens einmal in der Woche allgemeine Verbraucherberatung und in den meisten Beratungsstellen regelmäßig Spezialberatung durchgeführt werden konnten.

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

Das Projekt soll u.a. Markttransparenz schaffen, Verunsicherungen bei Verbrauchern abbauen und Verbraucher mittels präventiver Arbeit informieren. Die drei Hauptthemen für 2014 waren:

1. Digitale Welt (Fallen und Risiken bei Sozialen Netzwerken, Handys und Smartphones, Unlautere Verfolgung von Urheberrechtsverletzungen, Online-Spiele)
2. Unlauterer Wettbewerb und Fallen im Alltag (Gewährleistung und Garantie in besonderen Fällen, Schlüsseldienste, Gewinnspiele und Telefonwerbung, Füllmenge und Verpackungsgrößen, Partnervermittlung/Freizeitclubs)
3. Finanzmarkt/Finanzdienstleistungen (Vermögenssicherung in der Krise, Finanzkompetenz bestimmter Zielgruppen (Frauen, junge Eltern, Berufsstarter, Unrechtmäßige oder überzogene Gebühren und Entgelte der Finanzdienstleistungsbranche, Informationen bei der Darlehensaufnahme)

## Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2014

### Energieberatung (Finanzierung durch das BMWi)

Die Energieberatung widmete sich vor allem der Energieeinsparung, aber auch dem Energiemarkt mit allen Facetten. Die Verbraucherzentrale Thüringen bot diese Beratung in allen Beratungsstellen sowie in zusätzlichen Beratungsstützpunkten an. Besonders die „Energiechecks“, eine Art Vorortprüfung der konkreten energetischen Situation zu Hause, stießen auf ein hohes Verbraucherinteresse.

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

Die Verbraucherzentrale Thüringen kann dank dieses Projektes, seit 2001 ununterbrochen Patientenberatung anbieten. Als Träger einer der 21 regionalen Beratungsstellen ist die Verbraucherzentrale Thüringen am bundesweiten UPD-Verbund beteiligt. Die Nachfrage 2014 blieb stabil. Wichtigste Themen waren Leistungen der Gesetzlichen Krankenversicherung (u. a. Krankengeld, Hilfs- und Heilmittel, Reha, Haushaltshilfen), Behandlungsmöglichkeiten und -fehler, IGeL, Tarifierhöhungen und Tarifwechsel in der Privaten Krankenversicherung, Wirtschaftliche Absicherung bei langer Krankheit, Vorsorgedokumente, sowie allgemeine Patientenrechte.

### Vernetzungsstelle Schulverpflegung (Finanzierung durch BMEL und TMSFG)

In Thüringen fungiert die Verbraucherzentrale als Träger für die landesweite Vernetzungsstelle Schulverpflegung, die im Rahmen des „Nationalen Aktionsplans Ernährung und Bewegung“ des für eine moderne, gesunde Schulverpflegung arbeitet. Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung bündelt und verzahnt die zahlreichen vorhandenen Aktivitäten auf diesem Gebiet und fungiert als kompetenter Ansprechpartner für die lokalen Akteure (z.B. Schulträger, Lehrer, Eltern, Caterer, Schüler). Mit großem Aufwand gelang es, die Weiterfinanzierung des zunächst bis Mitte 2013 befristeten Projekts auch 2015 zu sichern. Wichtigste Aktivitäten waren die Fachtagung zur Qualität, die auf der Messe "INOGA" zu den thüringenweiten „Tagen der Schulverpflegung“ veranstaltet wurde und über 120 Teilnehmer anlockte.

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

### Ess-Kul-Tour (Finanzierung durch BMEL)

### Mehr Ernährungskompetenz im Sport (Finanzierung durch BMEL)

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

### Weitere Projekte

Im Jahr 2014 gelang es, einen Teil der Finanzierung durch weitere wichtige Projekte zu sichern. So wurde über das Integrationsamt und die Arbeitsagentur Erfurt eine 75%-Stelle am Empfang in der Beratungsstelle Erfurt finanziert. Mit Hilfe eines weiteren, kleineren Projektes des BMG informierten wir zum **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG)**.

#### Abkürzungen:

**TMSFG:** Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit

**BMEL:** Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft

**BMJV:** Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

**BMWi:** Bundesministerium für Wirtschaft

**GKV:** Gesetzliche Krankenversicherung

**UPD:** Unabhängige Patientenberatung Deutschland

## Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2014

### Einnahmen 1.886.042,77 €

#### Institutioneller Haushalt 847.811,24 €

davon	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	7.930,72 €
Vermischte Einnahmen	121.114,82 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMSFG)	565.000,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen	15.100,00 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	12.749,61 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt	13.200,00 €
Erstattung von Prozesskosten	3.618,03 €
Gemeinkosten aus der Energieberatung	56.648,48 €
Mitgliedsbeiträge	650,00 €
Rückzahlungen von Betriebskosten	1.836,59 €
Überschüsse aus dem Vorjahr	49.962,99 €

#### Zuwendungen und Eigeneinnahmen in den Projekten 1.038.231,53 €

davon	
Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung in Deutschland	183.250,00 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung	164.842,40 €
Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	163.921,24 €
Verbraucherberatung in den Regionen	142.441,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (BMELV)	119.298,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (TMSFG)	119.300,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	75.475,99 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	20.044,68 €
Unterhaltung einer Verbraucherberatungsstelle in Gotha und Weimar	23.366,00 €
Fit im Alter	7.172,37 €
Mehr Ernährungskompetenz im Sport	5.789,51 €
Ess-Kult-Tour	2.932,98 €
UPD-Arbeitskreise	3.597,36 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	6.800,00 €

Rückzahlungen an Zuwendungsgeber insgesamt: 5.810,20 €

Übertragungen zu 2015 insgesamt: 22.213,21 €

### Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband 147.735,20 €

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

### Ausgaben 1.858.019,36 €

#### Institutioneller Haushalt 846.419,26 €

davon	
Personalausgaben	649.693,99 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation sowie Geräte, Ausstattungs- und Ausrüstungsgegenstände	60.667,60 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen	3.250,78 €
Bewirtschaftung der Räume	8.061,00 €
Mieten und Pachten	74.521,72 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	1.617,25 €
Aus- und Weiterbildung	4.348,44 €
Rechtsberatung	7.919,55 €
Prozesskosten und Kosten für Sachverständige	4.230,38 €
Reisekosten	8.610,42 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen	5.667,07 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung	499,80 €
Umsatzsteuer	12.265,45 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	4.180,81 €
Mitgliedsbeiträge	885,00 €

#### Projektförderung 1.011.600,10 €

##### Übersicht der Projektausgaben im Haushaltsjahr 2014

davon	
Unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung in Deutschland	176.157,03 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung	164.428,76 €
Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	162.829,65 €
Verbraucherberatung in den Regionen	142.441,00 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (BMELV)	118.239,29 €
Information und Beratung im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes (TMSFG)	118.239,49 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	74.510,46 €
Netzwerkgruppenarbeit beim vzbv	12.000,03 €
Unterhaltung einer Verbraucherberatungsstelle in Gotha und Weimar	23.366,00 €
Fit im Alter	6.460,20 €
Mehr Ernährungskompetenz im Sport	5.614,80 €
Ess-Kult-Tour	2.599,64 €
UPD-Arbeitskreise	3.003,38 €
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	1.710,37 €

### Übersicht der Projektausgaben über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband 147.735,20 €

Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die vzh bewirtschaftet)

## Mitgliedsorganisationen der VZ Thüringen

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

### Einzelmitglied:

Thomas Damm, Erfurt

### Ehrenmitglied:

Hans Joachim Bachmann, Weimar

### Vorstandsmitglieder

**Christian Gumprecht**, Caritasverband für das  
Bistum Erfurt e.V. (Vorsitzender)  
**Thomas Damm**, Einzelmitglied,  
(Stellvertreter)  
**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 Beitz**, Deutscher Mieterbund,  
Landesverband Thüringen

## Geschäftsführung

Dr. Ralph Walther

### Beiratsmitglieder

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

## Mitgliedschaften und Gremienarbeit der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

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

## Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Thüringen

### **04600 Altenburg**

Dostojewskistraße 6  
Tel. 0 3447 50 79 16

### **36433 Bad Salzungen**

Langenfelder Straße 8  
Tel. 03695 629912

### **99817 Eisenach**

Goethestraße 10 (Nachbarschaftszentrum)  
Tel. 03691 8868358

### **99084 Erfurt**

Andreasstraße 37c  
Tel. 0361 3461111

### **07545 Gera**

Humboldtstraße 14  
Tel. 0365 8310110

### **99867 Gotha**

Ekkehardplatz 24 (Neues Rathaus, Bürgerbüro)  
Tel. 03621 2220

### **37308 Heilbad Heiligenstadt**

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

### **07743 Jena**

Unterlauengasse 5  
Tel. 03641 820955

### **37327 Leinefelde-Worbis**

Jahnstraße 12  
Tel. 03605 501483

### **99974 Mühlhausen**

Felchtaer Straße 37  
Tel. 03601 440040

### **99734 Nordhausen**

August-Bebel-Platz 6  
Tel. 03631 982219

### **07407 Rudolstadt**

Stiftsgasse 21 (Handwerkerhof)  
Tel. 03672 413069

### **98529 Suhl**

Würzburger Straße 3  
Tel. 03681 304960

### **99423 Weimar**

Schwanseestraße 17  
(Stadtverwaltung)

## Zusätzliche Energieberatungsstützpunkte in folgenden Städten:

Apolda, Arnstadt, Artern, Eisenberg, Greiz, Großbreitenbach, Ichttershausen, Hildburghausen, Ilmenau, Meiningen, Pöbneck, Schleiz, Schmalkalden, Sonneberg (Terminvereinbarung 0800 809 802 400)

## Telefonservice der Verbraucherzentrale Thüringen

**Verbrauchertelefon:** (Beratung zu allgemeinen Verbraucherfragen, z.B. Kauf, Reklamation, Medien, Telekommunikation, Internet, Reisen, Freizeit, Dienstleistungen, Handwerkerverträgen)

0900 177 577 0 (Mo – Fr: 9 – 18 Uhr; 1 €/min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend)

**Patiententelefon:** (Beratung u.a. zu Patientenrechten, Krankenkassen und deren Leistungen, Behandlungsfehlern, Arzneimitteln, Heilmitteln, Hilfsmitteln, Therapien, Vorsorgedokumenten usw.)

0361 5551447 (Mo: 13 – 17 Uhr, Di und Mi: 9 – 13 Uhr, Do: 13 – 17 Uhr)

**Bundesweites Patiententelefon der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD):**

08000 117722 (Mo – Fr: 10 – 18 Uhr, kostenfrei)

**Ratgebertelefon Ernährung und Lebensmittel:**

0361 555 14 27 (Di: 9 – 12 und 13 – 16 Uhr)

**Allgemeine Terminvereinbarungen und Auskünfte zum Beratungsangebot:**

0361 555 140 (Mo – Do: 9 – 12 und 13 – 15 Uhr, Fr: 9 – 12 Uhr)

**Energieberatung (Kurzberatung und Terminvereinbarung bundesweit)**

0800 809 802 400 (Mo – Do : 8 – 18 Uhr, Fr: 8 –16 Uhr, kostenfrei)