



verbraucherzentrale

Thüringen

JAHRESBERICHT 2017

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

INHALT

Vorwort	2
Zahlen und Statistik 2017	4
Verbraucherrecht	5
Finanzen und Versicherungen	6
Lebensmittel und Ernährung	7
Notdienste, Bauen und Energie	8
Projekt „Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen“	9
Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“	10
Projekt „Postärger“	11
Haushalt und Bilanz	12
Vorstand, Beirat und Mitglieder	14

VORWORT

Für die Verbraucherzentrale Thüringen war das Jahr 2017 erfolgreich, aber auch mit großen Anstrengungen sowie Höhen und Tiefen verbunden. Trotz manchmal schwieriger Rahmenbedingungen setzten sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in hohem Maße persönlich ein. Das ermöglichte eine qualifizierte Beratung, Öffentlichkeitsarbeit und Interessenvertretung. Für dieses Engagement möchte ich mich ausdrücklich bedanken.

Großer Dank gebührt auch dem zuständigen **Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz** (TMMJV). Minister Dieter Lauinger und der neue Staatssekretär Sebastian von Ammon hatten Verbraucheranliegen im Blick und auch ein offenes Ohr für die Belange der Verbraucherzentrale. Sie besuchten mehrfach Veranstaltungen, unter anderem die Mitgliederversammlung im Juni, sowie die neue Beratungsstelle in Erfurt.

Im Landeshaushalt 2017 wurden zusätzliche Mittel für die Zahlung des Tarifierungsanstiegs eingestellt, was erst in dieser Legislaturperiode möglich wurde. Das **Projekt „Vernetzungsstelle Schulverpflegung“** wurde komplett in die Landesfinanzierung übernommen und somit die degressive und 2017 endgültige Beendigung der Förderung durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) kompensiert.

Das TMMJV stimmte auch einer zusätzlichen Aufstockung im Doppelhaushalt 2018/19 zu, die es ermöglichen sollte, einige seit Langem in der Verbraucherzentrale Thüringen ungelöste Probleme anzugehen. In der Praxis erwies sich allerdings das Übertragen der Mittelbewirtschaftung vom TMMJV auf die Gesellschaft für Arbeits- und Wirtschaftsförderung des Freistaats Thüringen (GfAW) als ein größerer „Unruheherd“.

Unsere langjährige Referentin für Haushalt, Angelika Kreuzburg, ging Mitte 2017 in den verdienten Ruhestand. Ihre umfangreichen Erfahrungen und ihre Kompetenz in diesem Bereich waren nur schwer ersetzbar.

Das **Beratungsstellennetz** blieb 2017 stabil. Eine aufwändige „Dauerbaustelle“ ergab sich allerdings durch den notwendig gewordenen Umzug der Beratungsstelle Erfurt. Am Ende gelang es zwar, am Willy-Brandt-Platz ein hervorragend gelegenes und dabei trotzdem bezahlbares Objekt zu finden, allerdings kosteten Umzug und Einrichtung erheblichen Kraftaufwand, zumal die Tücken dort im Detail lagen und alles aus dem laufenden Haus-

halt ohne Sondermittel bewältigt werden musste. Die Idee der „Wiedervereinigung“ von Beratungsstelle und Geschäftsstelle blieb leider aus diesem Grund eine nicht umsetzbare Vision. Die Verbraucherzentrale Thüringen konnte die Kontaktzahlen erfreulicherweise nicht nur stabilisieren, sondern moderat erhöhen. Größten Anteil daran hatte die **Energieberatung**, weshalb man mit Fug und Recht behaupten kann, dass sich der Mitte 2016 neu eingeführte Regionalmanager bewährt hat.

Die steigenden Beratungszahlen sowie eine überaus positive Evaluation der Energieberatung veranlassten den Zuwendungsgeber, das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, dazu, das Instrument „Regionalmanager“ bis Ende 2018 zu verlängern. Ihm gelang es, eine beispielhafte Kooperation mit dem Saale-Holzland-Kreis zu vereinbaren, wodurch der Energieberatungspunkt in Eisenberg wieder eröffnet werden konnte.

Auch alle anderen **Bundesprojekte von BMJV und BMEL** konnten weitergeführt oder verlängert werden. Wir sahen das mit einem lachenden und einem weinenden Auge: Diese Projekte leisteten auch 2017 einen unverzichtbaren Beitrag für die Verbraucherarbeit in Thüringen. Wegen ihres Projektcharakters blieb die Finanzierung jedoch unsicher und die Verwaltung aufwändig und kompliziert. Immerhin wurde die Projektlaufzeit beim **Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“** von einem auf drei Jahre (2017 bis 2019) verlängert, was ein gutes Stück mehr Planungssicherheit ergab. An den beiden bundesweiten **Projekten „Finanzmarktwächter“ und „Marktwächter ‚Digitale Welt‘“** ist die Verbraucherzentrale Thüringen über das Frühwarnnetzwerk beteiligt und lieferte 2017 mehr als 250 Fälle aus Thüringen.

Das **Projekt „Paketärger“** erlebte ab Oktober eine Fortsetzung als „Postärger“, in dem die Verbraucherzentrale Thüringen an der Seite der VZ NRW die Verbraucherbeschwerden bei den Postdienstleistungen systematisch erfasst, sammelt und analysiert.

2017 stand verbraucherpolitisch im Zeichen der **Bundestagswahl** und der daraus resultierenden verzögerten Regierungsbildung. Im Vorfeld der Wahl sprachen wir mit mehreren Kandidaten, um verbraucherpolitisch dringend nötige Initiativen und neue Instrumente vorzubringen. Anhand der **Musterfeststellungsklage**, die



*Vorstand Christian Gumprecht (Foto: Steffen Präßdorf)
(CC BY-SA 3.0 DE)*

schon lange gefordert wurde, zeigte sich wieder einmal, dass politischer Verbraucherschutz fast immer „nach-sorgend“ arbeitet. Denn der **Dieselskandal**, bei dem Verbraucher bisher nur wenig rechtliche Möglichkeiten hatten, aber von Fahrverboten und Wertverlust bedroht sind, wirkte als hervorragender Katalysator. Nicht nur hier würde das Instrument der Musterfeststellungsklage die Situation der Verbraucher deutlich verbessern. Schade, dass es dazu (fast) immer erst eines Skandals bedarf.

Die Verbraucherzentrale Thüringen versuchte auch 2017, in ihrer **Medien- und Öffentlichkeitsarbeit** mit dem sich stetig wandelnden Medienmarkt und dem sich verändernden Nutzungsverhalten zurechtzukommen. An erster Stelle moderner Formate sei der **Relaunch der Internetseite** www.vzth.de genannt. Weitere Beispiele dafür sind die recht junge **Facebook-Seite**, die monatliche **Vortragsreihe „Schon gehört?“**, das **Internet-Forum „Lebensmittel und Ernährung“** sowie das **Portal „Klartext Nahrungsergänzungsmittel“**. Die erfolgreichsten größeren Veranstaltungen 2017 waren die **„Gesundheitsmesse“** auf der Thüringen-Ausstellung, unsere **Vorträge im Klimapavillon** auf der Landesgartenschau in Apolda, die **„Mensatour“** im **Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“**, die **Messen „Kinder-Kult“** und **„Besser Leben“**, die **„Tage der Schulverpflegung“** sowie die **Fachtagung der Vernetzungsstelle Schulverpflegung**. Vom Thüringentag in Apolda hingegen hatten wir uns mehr versprochen. Die langjährige Kooperation mit der führenden Tageszeitung im Freistaat, der „Thüringer Allgemeine“ konnte kontinuierlich fortgeführt werden.

ZAHLEN UND STATISTIKEN

Stand: 31.12.2017

1. BERATUNGS- UND KONTAKTZAHLN:

5.600 Verbraucherberatungen

zu den Themen:

- ▶ 1.691 Post und elektronische Kommunikation
- ▶ 1.268 allgemeine Dienstleistungen
- ▶ 1.133 Finanzdienstleistungen
- ▶ 1.006 Konsumgüter
- ▶ 494 Freizeit
- ▶ 197 Energie und Wasser
- ▶ 133 Sonstiges (u.a. Verkehr, Gesundheit und Bildung)

4.485 Energieberatungen im Projekt „Energieeinsparberatung“

Beratungsgebiete: 17.199 Auskünfte
1.902 Verweise
168 Beschwerdehinweise

Summe der
Beratungen:
10.085

Summe der Einzel-Verbraucherkontakte
29.354

2. MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT; VERANSTALTUNGEN:

353
Medientätigkeit
(Recherche-Anfragen, Interviews usw.)

147
Gruppenaktivitäten und
Veranstaltungen

239
Facebook-Posts

Internetseiten:
7.264.355
Besucher²

9.579.456
Seitenaufrufe²

3. PERSONAL UND HONORARKRÄFTE:

- 9 (3) **Berater/innen in Beratungsstellen**
(davon in Teilzeit)
- 1 (1) **Ernährungsberaterinnen in
Beratungsstellen** (davon in Teilzeit)
- 4 (4) **Assistent/innen in Beratungsstellen**
(davon in Teilzeit)
- 19 (6) **Mitarbeiter/innen in Geschäftsstelle³**
(davon in Teilzeit)
- 33 (16) **Angestellte insgesamt¹**
(davon in Teilzeit)
- 33 **Honorarkräfte insgesamt:**
 - 16 Honorarberater/innen für
Energieberatung⁴
 - 2 Honorarberater/innen für
Bauberatung
 - 13 Honorar-Rechtsanwälte
(Kanzleien)



4. BERATUNGSORTE:



12 Beratungsstellen mit allgemeiner
Verbraucherberatung

16 ausschließlich
Energieberatungsstützpunkte

28 Orte insgesamt mit
Beratung durch VZTH

¹ : ein Kontakt kann im Einzelfall mehrere Beratungsthemen haben

² : darin enthalten: gemeinsames Internetportal mehrerer Verbraucherzentralen und des vzbv

³ : einschließlich mehrerer Projekte

⁴ : Verträge jeweils zwischen vzbv und Energieberater/in

VERBRAUCHERRECHT

.....> Im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit und der Marktbeobachtung sind der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2017 vor allem folgende Schwerpunkte aufgefallen:



UNERLAUBTE WERBEANRUFEN NERVEN WEITER DIE VERBRAUCHER

Das gesamte Jahr hindurch beschwerten sich Verbraucher massiv über unerlaubte Werbeanrufe. Ziel solcher Anrufe ist es, Verbraucher zu Verträgen zu nötigen, die sie gar nicht abschließen wollten. Der Gesetzgeber hat zuletzt geregelt, dass unerlaubte Werbeanrufe als Ordnungswidrigkeit mit einem Bußgeld von bis zu 300.000 Euro geahndet werden können. Allerdings zeigte sich, dass die Regelung zum Teil noch immer ins Leere läuft. Die Verbraucherzentralen fordern seit Jahren die Einführung der sogenannten „Bestätigungslösung“: Verbraucher sollen im Nachgang den telefonischen Vertragsschluss in Textform bestätigen. Dass die Bestätigungslösung greifen kann, zeigt sich am Beispiel von Werbeanrufen für Gewinnspiele. Dort hat sie zu einem erheblichen Rückgang geführt.

2017 hat das Land Baden-Württemberg eine Gesetzesinitiative in den Bundesrat eingebracht, mit der eine allgemeine Bestätigungslösung eingeführt werden sollte. Wegen der Bundestagswahl konnte der Entwurf, dem der Bundesrat zugestimmt hat, nicht mehr im Bundestag besprochen werden. Das Gesetzgebungsverfahren wurde nach der Wahl wieder aufgenommen. Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert eine zügige Verabschiedung.

PROBLEME MIT TELEFON-ANBIETERN

Erhebliche Probleme hatten die Thüringer Verbraucher im Zusammenhang mit Telefonverträgen. Fehlerhafte und dadurch überhöhte Telefonrechnungen spielten eine große Rolle, wie auch Probleme beim Umzug oder Neuabschluss eines Vertrags. Wer seinen Vertrag ändern wollte, musste sehr aufpassen, dass ihm nicht zusätzliche Leistungen untergeschoben werden. Insbesondere Senioren wurden zum Opfer unseriöser Verkaufsgespräche. Die Ursache von Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel blieb für die Verbraucher meist undurchsichtig. Bisheriger und neuer Anbieter spielten sich den schwarzen Peter immer wieder gegenseitig zu.

Auch ein Umzug konnte zu Problemen führen, gerade, wenn der bisherige Telekommunikationsanbieter in der neuen Wohnung den Vertrag nicht erfüllen konnte. Für den Nachweis des Umzugs wurden teilweise hohe Hürden aufgebaut. Musste es wirklich eine Meldebestätigung sein, die der Umziehende vorzulegen hatte?

GEWÄHRLEISTUNG, FITNESSSTUDIOS UND PARTNERVERMITTLUNG ALS DAUERTHEMA

Wer entscheidet im Rahmen der **Gewährleistung**, ob repariert oder Ersatz geliefert wird? Laut Gesetzgeber ist das der Kunde selbst. Leider hatten Kunden immer wieder Probleme mit der Durchsetzung dieses Rechts.

Ein Umzug ist kein Grund, um vorzeitig aus einem **Fitnessstudio-Vertrag** entlassen zu werden. Das hat der Gesetzgeber entschieden. Immer wieder mussten wir Ratsuchenden das bestätigen, was für Frust und Ärger seitens der Verbraucher sorgte.

Noch immer suchen viele Menschen bei der Verbraucherzentrale Thüringen Rat, die unbeabsichtigt Mitglied in einem kostenpflichtigen „**Freizeitclub**“ wurden. Die Vertragsanbahnung erfolgt wie bei der **Partnervermittlung** über Zeitungsanzeigen. Die Clubs helfen aber nicht bei der Suche nach einem Partner, was der erste Eindruck der Verbraucher ist. Sie organisieren lediglich Treffen für gemeinsame Aktivitäten und das oft Hunderte Kilometer entfernt.

FINANZEN UND VERSICHERUNGEN



HAUPTTHEMEN

Die drei nachgefragtesten Beratungen zu Finanzdienstleistungen im Jahr 2017 waren:

1. Die Überprüfung von bestehenden Versicherungsverträgen und Produkt-Vergleiche für den Neuabschluss von Versicherungen. Dabei handelte es sich überwiegend um Berufsunfähigkeitsversicherungen, Unfallversicherungen und Wohngebäudeversicherungen.
2. Die Überprüfung von bestehenden Verträgen für die private Altersvorsorge. Hauptsächlich nachgefragt waren Beratungen zu Riester-Verträgen und fondsgebundenen Lebens- und Rentenversicherungen.
3. Die Beratung zu neuen und gescheiterten Anlagen aus dem Grauen Kapitalmarkt. In der anhaltenden Niedrigzinsphase spielten Anlageangebote aus dem Grauen Kapitalmarkt wieder eine größere Rolle.

WERBUNG FÜR PREPAID-KREDITKARTEN UND „SCHUFA-FREIE“ KREDITE

Besonders stark nachgefragt waren Beratungen zu Prepaid-Kreditkarten und „SCHUFA-freien“ Krediten. Überwiegend suchten zu diesem Thema Flüchtlinge Rat bei der Verbraucherzentrale. Deren fehlende Kenntnis des einheimischen Finanzmarktes und eventuelle Hürden bei der Verständigung wurden skrupellos ausgenutzt.

Vor allem durch intensive Werbung in den Sozialen Netzwerken mit Facebook an erster Stelle machten Anbieter aus dem EU-Ausland Werbung für angeblich kostenlose Prepaid-Kreditkarten und „SCHUFA-freie“ Kredite. Dabei wurde der Eindruck erweckt, sofort eine Kreditkarte einschließlich dazu passendem Kredit zu erhalten – und das sogar bei einer negativen SCHUFA-Auskunft, Arbeitslosigkeit oder geringem Einkommen.

Diese Anbieter versuchten damit ganz gezielt, einkommensschwache Verbraucher über den Tisch zu ziehen. Denn einerseits ist es generell sehr unwahrscheinlich, dass ein Kreditinstitut trotz ungewisser Bonität ein Darlehen vergibt. Andererseits fehlten in den allermeisten Fällen deutliche und unmissverständliche Hinweise auf die Kosten, die fällig werden, wenn man auf solch ein Angebot eingeht.

Bei negativer SCHUFA bekommen Verbraucher keinen Kredit bei einer Bank oder Sparkasse. Eine Vielzahl von Anbietern lockten im Internet mit Werbeversprechen wie „Kredit ohne SCHUFA“, „Online-Sofortzusage“ und „100 Prozent zuteilungssicher auch bei geringem Einkommen“. Doch was sich aus Verbrauchersicht zunächst einmal schön anhörte, wurde nicht erfüllt.

Wurde auf einer Internetseite für „SCHUFA-freie“ Kredite geworben, erfolgte nach der Kreditanfrage lediglich die Vermittlung einer kostenpflichtigen Finanzsanierung, einer Prepaid-Kreditkarte oder einer Versicherung. Bei einem Kreditwunsch von 1.500 Euro wurden für eine vermeintliche Unterstützung beispielsweise 270 Euro verlangt. Die Fachberater der Verbraucherzentrale Thüringen wurden im Jahr 2017 mit einer Vielzahl von ähnlichen Fällen konfrontiert.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Im Referat für Lebensmittel und Ernährung wurden 2017 die Projektthemen „Wie viel kostet gutes Essen?“, „Nährwertkennzeichnung von Lebensmitteln“ und „Klartext Nahrungsergänzung“ bearbeitet. Schwerpunkt waren außerdem die Themen „Gesundheitsbewusstes Essen“, „Herkunft von Lebensmitteln“ und „Versteckte Süßmacher“. Dazu beantworteten wir Verbraucheranfragen online in den Foren „Lebensmittel und Ernährung“ und „Klartext Nahrungsergänzung“, per E-Mail sowie im persönlichen Gespräch. Das Referat organisierte zahlreiche Vorträge, Interviews und Infostände an fast 100 Aktionstagen.



NEUE VORTRAGSREIHE FORTGESETZT

„Schon gehört?“ ist der Titel unserer Vortragsreihe rund um Lebensmittel und Ernährung, die bereits 2016 startete. Auch im Jahr 2017 erfuhren Verbraucher dort jeden Monat Wissenswertes zu Themen wie „Was bringt die Nährwertkennzeichnung?“, „Bedeutet ohne Zusatzstoffe wirklich ohne Zusatzstoffe?“ und „Was enthalten vegetarische und vegane Ersatzprodukte?“

VERBRAUCHER FRAGEN IM ONLINE-FORUM

Im zweiten Jahr unseres Internet-Forums „Lebensmittel und Ernährung“ wurden 27 Beiträge, die aus Verbraucher-

anfragen resultierten, aufbereitet und veröffentlicht. Das ergab eine breite Palette mit Antworten etwa zur Kennzeichnung, Qualität, Hygiene, Herkunft und Warenkunde. Wie werden die Daten der Nährwertkennzeichnung auf den Etiketten ermittelt? Kann man Alu-Grillschalen bedenkenlos verwenden? Ist Fruktose schädlich? Das sind nur drei der Fragen, die uns Verbraucher 2017 stellten.

UMFRAGE CHIPS UND MÜSLI: MACHEN HERSTELLER REALISTISCHE PORTIONSANGABEN?

Sind die Portionsangaben der Hersteller bei Müsli und Chips realistisch? Im März 2017 beteiligten wir uns an einer bundesweiten Umfrage. Insgesamt wurden 1.480 Teilnehmer befragt. Aus Thüringen beteiligten sich 120 Menschen. Wir befragten sie beispielsweise bei Gesundheitstagen. Die Auswertung ergab, dass die meisten Befragten größere Portionen essen als die Hersteller als eine Portion definieren: 89 Prozent der Befragten tun das bei Müsli, 74 Prozent bei Chips. Mit den kleineren Portionsgrößen suggerieren Hersteller geringere Zucker-gehalte.

INFOHEFT ZU REGIONALEM SUPERFOOD

Superfood ist vielerorts Thema Nummer Eins. Doch die Firmen bewerben vorwiegend exotische, weit gereiste Lebensmittel. Im neu entwickelten Infoheft „Superfood gibt’s auch regional – Teure Exoten durch preiswerte, alte Bekannte ersetzen“ rücken wir traditionelle Lebensmittel wie Haferflocken, Beeren, Grünkohl oder Walnüsse ins richtige Licht. Diese enthalten wertvolle Inhaltsstoffe genauso wie Chia, Gojibeeren oder Moringa. Reif geerntete und zeitnah verzehrte regionale und saisonale Lebensmittel sind eine gute und preiswerte Wahl.

UNSER BERATUNGSANGEBOT

In unseren Beratungsstellen in Suhl, Erfurt, Jena und Rudolstadt bieten wir kostenlose Beratung zu Lebensmitteln und Ernährung an. Zusätzlich erreichen uns Verbraucher dienstags von 9 bis 12 und 13 bis 16 Uhr unter (0361) 555 14-27.

NOTDIENSTE, BAUEN UND ENERGIE

ABZOCKE IM NOTFALL: SCHLÜSSELDIENSTE

Mehr als 1000 Euro für eine Türöffnung: Solche Beträge sollten im Jahr 2017 mehrfach Verbraucher bezahlen. Angebliche Schlüsseldienste aus Nordrhein-Westfalen machten es sich zum Vorteil, wenn sich Menschen ausgesperrt hatten, im Internet nach Hilfe suchten und den nächstbesten Anbieter anriefen. Den Schlüsseldiensten gemein war in der Regel, dass sie sich „in Gründung“ befanden, keine Steuernummern auf den Rechnungen angaben und häufig angebliche Inhaber mit bekanntem Namen, etwa dem eines Sportlers, genannt wurden.

Am Telefon wurde weder auf die enormen Kosten hingewiesen, noch darauf, dass es sich keineswegs um ein regionales Unternehmen handelt. Meist mussten die Verbraucher lange auf den Schlüsseldienst warten. Die Qualität der Arbeit war häufig schlecht. Die Verbraucherzentrale Thüringen empfahl, Strafanzeige zu erstatten, da die angegebenen Adressen der Schlüsseldienste falsch waren. Den Verbrauchern, die nicht sofort bezahlt hatten, konnte die Verbraucherzentrale helfen, die überhöhten Forderungen abzuwehren. Anderenfalls standen die Chancen auf Rückzahlung schlecht. Aller Wahrscheinlichkeit nach handelt es sich um ein kriminelles Netzwerk. Die Verbraucherzentrale Thüringen fordert bei Schlüssel- und Notdiensten einen besseren Verbraucherschutz.

INSOLVENZ DES ENERGIE-LIEFERANTEN „CARE ENERGY“ WIRKT WEITER NACH

Ein großes Thema war „Care Energy“, was hauptsächlich am Insolvenzverfahren über verschiedene Unternehmen der Care-Energy-Gruppe lag, das 2017 eröffnet wurde. Der Insolvenzverwalter schrieb Verbraucher an, damit sie Forderungen zur Insolvenztabelle anmelden konnten. Andererseits wurden erste Forderungen auf Nachzahlung an Verbraucher gestellt. Den Sachverhalten gemeinsam war, dass in aller Regel nach Auffassung der Verbraucherzentrale Thüringen die Verbraucher an den Energielieferanten bereits mehr bezahlt hatten, als dieser an Energie geliefert hatte. Symptomatisch war dabei, dass in den Abrechnungen nicht alle gezahlten Abschlagszahlungen verbucht waren. Um zukünftig derartige Nachteile zu vermeiden, bedarf es aus Sicht der

Verbraucherzentrale Thüringen einer besseren Aufsicht im Energiebereich, insbesondere bei „fragwürdigen Angeboten“. Nach der nunmehr dritten Insolvenz eines großen Energieanbieters sollte geprüft werden, ob die Aufsichtskompetenzen der Bundesnetzagentur tatsächlich ausreichend sind.



SOLAR: SPARPOTENZIAL WIRD OFT VERTAN

Am 27. April 2017 startete die Auffrischkampagne zum Solarwärme-Check. Energieberater der Verbraucherzentrale boten die Besitzer von 76 Solarwärme-Anlagen zu deren Optimierung. Die Ergebnisse zeigen, dass das Potenzial der Gerätetechnik oftmals vertan wird. Die Energieberatung empfiehlt, den Einbau von Wärmemengenzählern bei thermischen Solaranlagen zur Pflicht für eine öffentliche Förderung zu machen. Den Besitzern von thermischen Solaranlagen raten wir, die fehlenden Dokumentationsunterlagen vom Hersteller anzufordern und einen Wartungsvertrag abzuschließen.

An die Geräteindustrie geht folgende Empfehlung: Die Regelung der Anlagen sollte leichter bedienbar gestaltet werden, um das System nicht mit Werkseinstellungen betreiben zu müssen. Sparen könnte man besonders bei einer Abstimmung von Solaranlage und Heizkessel.

PROJEKT „VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG THÜRINGEN“

.....> **Seit 2008 ist die Verbraucherzentrale Thüringen Träger dieses Projekts. Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung ist inzwischen Ansprechpartner für mehr als 900 Schulen im Freistaat Thüringen.**

Durch Informations-, Fortbildungs- und Beratungsangebote sowie eine gezielte Öffentlichkeits- und Gremienarbeit wurde die Entwicklung einer hochwertigen Schülerverpflegung wieder ein Stück vorangebracht. Die thematisch breit aufgestellte Vernetzungsstelle wurde gern als kompetenter Ansprechpartner in Anspruch genommen. Sie widmete sich 2017 den Schwerpunkten Regionalität, Qualitätsentwicklung und Raumgestaltung sowie dem Dialog mit den vielfältigen Akteuren. Insgesamt erreichten wir in den 46 Veranstaltungen und Beratungen 880 Personen direkt und weitere durch Auskünfte und Verweise.

Höhepunkte waren 2017 Aktionsveranstaltungen wie die Messe „Kinder-Kult“, die „Tage der Schulverpflegung“ und die „Fachtagung Schulverpflegung“. Die „Kinder-Kult“ ist eine für Kinder konzipierte Messe, die sich aus zahlreichen Bildungs- und Aktionsangeboten aufbaut. Die Vernetzungsstelle präsentierte sich mit dem Thema „Nachhaltigkeit“ mit Kernfragen wie zum Beispiel: Welche Bedeutung haben Saisonalität und Regionalität? Oder: Warum sollte man Obst und Gemüse essen?

Im September fanden die achten „Thüringer Tage der Schulverpflegung“ statt. Dazu wurde das Dialogforum zur Kita- und Schulverpflegung in Thüringen gestartet. Eingeladen waren Vertreter aus Kitas und Schulen sowie Eltern, Essenanbieter und Schulträger. Sie konnten sich zu aktuellen Schwierigkeiten und Anforderungen an die Verpflegungsangebote und deren Rahmenbedingungen austauschen, aber auch visionär werden und skizzieren, wie die Kita- und Schulverpflegung der Zukunft aussehen sollte. Auch in einer Diskussionsrunde mit Minister Dieter Lauinger, der Landesschüler- und Landeselternvertretung sowie eines Caterers, der Vernetzungsstelle Schulverpflegung und der DGE Sektion Thüringen wurden aktuelle Herausforderungen und Fragen besprochen. Aufgrund der guten Akzeptanz des Veranstaltungsformates wurden weitere Veranstaltungen in Nord-, Ost-, Süd- und Westthüringen



durchgeführt. Um auch die Schülersicht hinreichend berücksichtigen zu können, nahm die Vernetzungsstelle Schulverpflegung an den Landesschülertagen in Erfurt teil, wo sie in zwei gut besuchten Workshops mit den Schülern Probleme und Wünsche herausarbeitete.

All diese Perspektiven flossen in die Handlungsempfehlungen zur Kita- und Schulverpflegung in Thüringen ein.

Im Oktober folgte die jährliche Fachtagung zur Schulverpflegung. Hauptaugenmerk lag auf der Konzeption und Raumgestaltung von Mensen. Eine Ausstellung gab Einblicke in Thüringer Mensen. Das Thema „Nudging“, das hier hineinspielt, um gesundheitsfördernde Entscheidungen positiv zu beeinflussen, wurde angesprochen.

Darüber hinaus konnte die Vernetzungsstelle ein aus Bundesmitteln finanziertes Modellprojekt zur Qualitätssicherung in der Schulverpflegung starten. Das Projekt läuft bis Ende 2018 und wird mit der Schulverwaltung Jena sowie deren Schulen durchgeführt. Im Kern geht es um die Entwicklung erfolgreicher Strukturen für die Kommunikation und die Nutzung von Instrumenten der Qualitätssicherung für die Verpflegung.

Auch die Landespolitik hat sich auf die Fahnen geschrieben, das Schulessen zu verbessern und unterhält die Arbeitsgruppe „Kita- und Schulverpflegung“, an der mehrere Ministerien, die Landesschüler- und die Landeselternvertretung, die DGE und die Lebensmittelüberwachung beteiligt sind. Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung leitet diese Arbeitsgruppe fachlich.

PROJEKT „WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ“

.....> Bereits seit mehr als zehn Jahren läuft das Bundesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“. Über dieses Projekt finanziert das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz einen Teil der Verbraucherinformation durch die Verbraucherzentralen der Länder. Die Länder beteiligen sich über eine Co-Finanzierung an diesem Projekt.



So erhielt auch 2017 die Verbraucherzentrale Thüringen im Rahmen ihrer institutionellen Förderung eine 50-prozentige Förderung für Aktivitäten in diesem Bereich. Das ehemalige Landesprojekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde durch das TMMJV 2016 in den institutionellen Haushalt überführt, was der Verbraucherzentrale Thüringen eine Menge Projektverwaltungsarbeit ersparte, die seitdem der inhaltlichen Arbeit zugutekommen kann.

Das Projekt besteht im Zeitraum 2017 bis 2019 aus drei Gemeinschaftsaktionen (GA):

- GA 1: Verbraucherschutz für junge Leute**
- GA 2: Pflege – Auswirkungen und Umgang mit den neuen Pflegegesetzen**
- GA 3: Verbraucherinformation und Verbraucherrechte**

Im Rahmen der Gemeinschaftsaktionen führen die Verbraucherzentralen kooperativ Verschiedenes durch. Sie erstellen Print-Materialien, für die junge Zielgruppe aufbereitete, zeitgemäße Materialien, Internet-Tools oder Vortragskonzepte.

Hier beispielhaft drei Themen und deren Ergebnisse mit großer Durchschlagskraft:

UMFRAGE: „PROBLEME BEI DER GEWÄHRLEISTUNG“

Eine bundesweite Online-Umfrage der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes bestätigt: Verbraucher haben noch immer Probleme bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsansprüche. Mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, dass sie Probleme mit der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen haben. Rund 20 Prozent der Befragten wurde innerhalb des ersten halben Jahres nach Erhalt der Ware, die Durchsetzung ihrer Ansprüche verweigert. Die Umfrage zeigte auch, dass in 39 Prozent der Fälle sich die Mängel erst nach 7 bis 24 Monaten zeigten und in 25 Prozent aller Fälle erst nach Ablauf der Gewährleistungsfrist von 24 Monaten. Gerade bei langlebigen Produkten wie Autos, Spülmaschinen oder Waschmaschinen wird deutlich, dass die derzeitigen Regeln nicht ausreichen und die Frist verlängert werden muss. Außerdem muss die Beweislastumkehr deutlich verlängert werden. (<https://www.vzth.de/pressemitteilungen/vertraege-reklamation/umfrage-probleme-bei-der-gewaehrleistung-21356>)

PSEUDO-INTERNETSEITE „FAKE-SHOPS“ ALS ANSCHAULICHES BEISPIEL

Ein Problem, mit dem Verbraucher weiterhin konfrontiert werden, sind sogenannte Fake-Shops. Über das Projekt konnte eine Internetseite gestaltet werden, über die Verbraucher sich leicht darüber informieren können, worauf sie bei der Identifizierung solcher Shops achten sollen. (<https://www.vzth.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/so-erkennen-sie-fakeshops-im-internet-13166>).

PARTIZIPATIVE VIDEOS MIT SCHULKLASSEN

Gemeinsam mit Schülern der Karl-Volkmar-Stoy-Schule in Jena konnte ein Video zum Thema „Richtig versichert“ erstellt werden. Die Idee dieses Projektteils war, dass man Schüler bittet, sich zu einem Themenkomplex zu informieren, und dann zu entscheiden, wie man es für andere Schüler am besten umsetzen könnte. Den Schülern gefiel das Konzept – das Ergebnis kann sich sehen lassen: <https://www.verbraucherzentrale.de/verbraucherzentrale/konto-smartphone-versicherung-wichtige-regeln-24604>



PROJEKT „POSTÄRGER“

➔ Neues Beschwerdeforum hilft nun auch bei Problemen rund um den Briefversand

Die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen untersuchen bereits seit Dezember 2015 mit Hilfe des Projekts „Paket-Ärger“ und dem zugehörigen Online-Portal www.paketärger.de die Verbrauchersituation auf dem Paketmarkt. Auf dem Portal gingen bis zum Projektende am 30.09.2017 insgesamt 20.897 Verbraucherbeschwerden ein, die ausgewertet und analysiert wurden. Die Beschwerden reichten vom Ärger mit dem Paketboten, der statt Paketen nur Abholbenachrichtigungen für die Filiale hinterließ, obwohl Verbraucher definitiv anwesend waren, über beschädigte, verspätete und verlorene Pakete bis hin zu „Absurditäten des Alltags“.

So wurden Pakete in Mülltonnen abgelegt, durch offene Fenster zugestellt, über den Zaun geworfen oder die Kellertreppe hinabgestoßen. Die Veröffentlichung im Portal konnte in vielen Fällen einen maßgeblichen Beitrag zur Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Transportunternehmen leisten. Die Verbraucher konnten auf dem Portal nicht nur ihrem Ärger rund um den Paketversand Luft machen, sondern erhielten mit einem umfassenden Informationsangebot rechtliche und praktische Tipps, sowie Stellungnahmen der Paketdienstleister. Zur Stärkung und Durchsetzung der Verbraucherrechte setzte

der Projektnehmer in insgesamt sieben Fällen das Mittel der Abmahnung zur Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen nach dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) und dem Unterlassungsklagegesetz (UKlaG) ein. Die Abmahnungen richteten sich gegen die fünf Paketdienstleister DHL, DPD, GLS, Hermes und UPS. Seit Oktober 2017 werden mit dem neuen Projekt „Post-Ärger“ nun auch Schwachstellen bei der Briefbeförderung aufgezeigt. Verbraucher können sich seit Dezember 2017 auf dem Portal www.post-aerger.de über Probleme rund um den Brief- und Paketversand beschweren und informieren und machten bereits intensiv davon Gebrauch.



GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2017

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	1.964.115,90 €
Institutioneller Haushalt	1.250.534,76 €
davon	
Einnahmen aus Veranstaltungen und Veröffentlichungen	921,86 €
Vermischte Einnahmen	92.902,30 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJV)	945.700,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen	14.500,00 €
Zuwendungen vzbv für Marktwächter	77.414,75 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	49.236,29 €
Erstattungen Integrationsamt Erfurt	13.200,00 €
Gemeinkosten aus der Energieberatung	55.959,56 €
Mitgliedsbeiträge	700,00 €
Rückzahlungen von Betriebskosten	0,00 €
Überschüsse aus dem Vorjahr	0,00 €
Zuwendungen und Eigeneinnahmen in den Projekten	713.581,14 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)	183.551,40 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)	162.637,29 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)	117.244,45 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)	101.449,91 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)	49.024,73 €
Kita Kids in Form (BMEL über VZ NRW)	1.167,80 €
Aufbaugruppe Energiemarktwächter (BMJV über vzbv)	9.239,06 €
Neue Beratungsstelle Erfurt (TMMJV)	3.000,00 €
Interaktiver Internetauftritt zu Brief- und Paketdienstleistungen (BMJV über VZ NRW)	23.660,00 €
Regionalmanager Energie (BMWi über vzbv)	48.499,35 €
“Flüchtlinge” (BMJV über vzbv)	2.256,80 €
EU-Projekt BIO-Köche (EU über “Thüringer Ökoherz”)	11.850,35 €
Übertragungen nach 2018 gesamt:	5.952,30 €
Projektförderung über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband	168.394,02 €
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM (Mittel werden nicht durch die VZTH bewirtschaftet)	168.394,02 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.		1.958.163,60 €
Institutioneller Haushalt		1.246.027,70 €
davon		
Personalausgaben		1.009.569,36 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation sowie Geräte, Ausstattungs- und Ausrüstungsgegenstände		61.875,56 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen		7.139,25 €
Bewirtschaftung der Räume		21.836,53 €
Mieten und Pachten		90.919,80 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen		1.602,99 €
Aus- und Weiterbildung		5.994,85 €
Rechtsberatung		7.634,85 €
Prozesskosten und Kosten für Sachverständige		0,00 €
Reisekosten		12.989,16 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen		6.807,71 €
Kosten für Behördenumzüge, Verlegung		2.296,70 €
Umsatzsteuer		1.694,67 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben		14.696,27 €
Mitgliedsbeiträge		970,00 €
Projektförderung		712.135,90 €
Übersicht der Projektausgaben:		
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)		183.551,40 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)		162.637,29 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMJV)		117.244,45 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)		101.449,91 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)		47.579,49 €
Kita Kids in Form (BMEL über VZ NRW)		1.167,80 €
Aufbaugruppe Energiemarktwächter (BMJV über vzbv)		9.239,06 €
Neue Beratungsstelle Erfurt (TMMJV)		3.000,00 €
Interaktiver Internetauftritt zu Brief- und Paketdienstleistungen (BMJV über VZ NRW)		23.660,00 €
Regionalmanager Energie (BMJV über vzbv)		48.499,35 €
Verbraucherschutz für Flüchtlinge (BMJV über vzbv)		2.256,80 €
EU-Projekt BIO-Köche (EU über "Thüringer Ökoherz")		11.850,35 €
Übersicht der Projektausgaben über den Dachverband Verbraucherzentrale Bundesverband		168.394,02 €
Stationäre Energieberatung einschließlich LPM, FMO und EC (Mittel werden nicht durch die VZTH bewirtschaftet)		168.394,02 €

DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

VORSTAND

- Christian Gumprecht, Vorsitzender Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Thomas Damm, Stellvertretender Vorsitzender
- 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
- Iris Gleicke, Deutscher Mieterbund Landesverband Thüringen

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 Gleib, 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
- Thomas Damm, Einzelmitglied
- Thüringer Landfrauenverband e.V.
- ver.di, Bezirk Mittel- und Nordthüringen

IMPRESSUM

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

Tel. (0361) 555 14-0 | Fax: (0361) 555 14-40
info@vzth.de

www.vzth.de
www.facebook.com/vzthueringen
www.youtube.com/vzthueringen

Text: Dr. Ralph Walther

Layout: Kathi Protze

Titelfoto: offstock, fotolia

Bildrechte Seite 5 bis 8, 10: Verbraucherzentrale Thüringen

Bildrechte Seite 11: Verbraucherzentrale NRW

Druck: Repro Partner Erfurt

Papier: 100 % Recyclingpapier Circle Offset

Stand: Juli 2018

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.



verbraucherzentrale *Thüringen*



Für eine Beratung wenden Sie sich bitte an unsere Beratungsstellen, Telefonberatung oder die E-Mail-Beratung.

Telefon: (0361) 555 14-0 (Mo-Fr, 9-16 Uhr)
E-Mail: info@vzth.de

Adressen und Öffnungszeiten aller Beratungsstellen in Thüringen finden Sie unter:

www.vzth.de