



verbraucherzentrale
Thüringen

JAHRESBERICHT 2023

Unsere Arbeit für die Thüringer Verbraucher:innen





426-mal

wurde das Arbeitsheft „Dein Essen. Unser Klima“ von unserer Webseite heruntergeladen – doppelt so häufig wie in 2022

Über 7.100 €

Nachzahlung durch seine Sparkasse freute sich ein Verbraucher nach unserer Zinsnachberechnung seines Prämiensparvertrages



14.148 Thüringer:innen

beantragten den Reparaturbonus, um ihre defekten Elektrogeräte reparieren zu lassen

Nur 14 von 73

der von uns stichprobenartig geprüften Thüringer Gastronomen wiesen auf das seit 2023 verbindliche Mehrwegangebot hin



„Reparatur- bonus“

war der meistgesuchte Begriff auf unserer Internetseite, dicht gefolgt von „Preiserhöhung Strom“ und „Inkasso“

INHALT

Grußwort von Verbraucherschutzministerin Doreen Denstädt	3
Interview mit Vorstand Dr. Ralph Walther und dem Verwaltungsratsvorsitzenden Stefan Schard	4
Für Sie vor Ort – Unsere Höhepunkte	6
Das Jahr 2023 in Zahlen	8
Rechtsdurchsetzung	9
Marktbeobachtung	10
Finanzen und Versicherungen	11
Allgemeines Verbraucherrecht	12
Neues aus den Beratungsstellen	14
Verbraucherstimmen	15
Energieberatung	16
Energie- und Baurecht	17
Reparaturbonus und Sanierungsbonus	18
Lebensmittel und Ernährung	19
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	20
Vernetzungsstelle Seniorenernährung	21
Verbraucher stärken im Quartier	22
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	23
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit	24
Politische Arbeit der Verbraucherzentrale	26
30 Jahre für die VZ / Mietrechtsberatung in Jena	27
Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2023	28
Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	30
Unsere Mitarbeit in Gremien	31
Impressum	32

GRUSSWORT

von Doreen Denstädt, Thüringer Ministerin
für Migration, Justiz und Verbraucherschutz

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2023 hat die Menschen in Thüringen erneut vor große Herausforderungen gestellt. Viele Menschen hat die **Verteuerung des täglichen Lebens stark belastet**. Die Inflation, die Verunsicherung durch Kriege und durch den Klimawandel ausgelöste Naturkatastrophen haben das Leben mitgeprägt und das Verhalten der Verbraucherinnen und Verbraucher beeinflusst.

Wie entwickeln sich die Lebensmittelpreise? Wie sieht es aus mit den Heiz-, wie mit den Spritkosten? So lauteten nur einige der drängenden Fragen, mit denen sich viele Bürgerinnen und Bürger beschäftigen mussten. Umso wichtiger war und ist es, dass die Verbraucherzentrale Thüringen ihnen mit Rat und Tat zur Seite steht. Ich will deshalb an dieser Stelle den Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale meinen ausdrücklichen Dank aussprechen für ihr unermüdliches Engagement im Sinne aller Menschen in Thüringen. Die Unterstützung dieser Arbeit ist mir ein persönliches Anliegen.

Es ist beeindruckend, wie viele Themen die Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale bearbeiten und in welcher Tiefe. So sind nicht nur allgemeine Antworten auf die gestiegenen Energiekosten gefragt, sondern auch spezielle Informationen über Veränderungen auf Bundesebene, etwa zu den Erneuerbaren Energien und zur Preistransparenz bei der Fernwärme. Hier hat sich als besonders vorausschauend erwiesen, dass die Verbraucherzentrale ihr **Beratungsangebot im Energierecht weiter ausgebaut** hat. Der Bereich wurde personell verstärkt, eine telefonische Beratung eingerichtet und das Angebot an hilfreichen Informationen auf der Internetseite stark ausgeweitet.

Auch bei immer wiederkehrenden Problemen konnte die Expertise der Verbraucherschützer vielen Betroffenen weiterhelfen. Zum Beispiel beim Dauerthema **Dienstleistungsverträge. Was steht wem bei Streitigkeiten zu? Wie sind Kundenrechte durchzusetzen?** Was passiert, wenn Anbieter berechnete Ansprüche verweigern? Laien stehen hier oft vor unlösbaren Herausforderungen, können sich aber auf fachkundige Unterstützung verlassen.



Neben der Beratung und der Beobachtung des Marktes leistet die Verbraucherzentrale zugleich wertvolle präventive Arbeit. Dies hat sie unter anderem bei der Beratung zu Lebensmitteln, gesunder Ernährung und Schulverpflegung bewiesen. Anknüpfend an die bisherigen Erfolge ist die Vernetzungsstelle Seniorenernährung Thüringen in gemeinsamer Trägerschaft mit der Deutschen Gesellschaft für Ernährung seit über zwei Jahren im Dienste älterer Menschen aktiv. Gefördert von meinem Ministerium und vom Bund, wird mit diesem Projekt die **wachsende Gruppe der Seniorinnen und Senioren in Thüringen bei einer eigenverantwortlichen und gesunden Verpflegung unterstützt**.

Im Frühjahr durfte ich das engagierte Team von „Verbraucher stärken im Quartier“ in Gera Bieblach kennenlernen, **das aufsuchende Verbraucherarbeit direkt zu den Personen bringt, die sie am dringendsten benötigen:** sozial Benachteiligte und Menschen mit Migrationshintergrund. Es freut mich, dass wir nach Projektende eine Lösung gefunden haben, diese wertvolle Arbeit mit einer Landesförderung in die Zukunft zu tragen.

Die Arbeit der Verbraucherzentrale ist von unschätzbarem Wert für die Menschen in Thüringen. Ich will deshalb abschließend noch einmal all ihren Mitarbeitenden für ihre wichtige Arbeit Danke sagen. Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit auch in den nächsten Jahren.



„Manipulation und Täuschung sind wiederkehrende Themen mit vielen Varianten.“

Dr. Ralph Walther

INTERVIEW

mit Vorstand Dr. Ralph Walther und dem Verwaltungsratsvorsitzenden Stefan Schard

Dr. Ralph Walther ist Vorstand der Verbraucherzentrale Thüringen. Seit 17 Jahren leitet er das Tagesgeschäft. Stefan Schard hat im Herbst 2023 das Amt des Verwaltungsratsvorsitzenden übernommen. Im Verwaltungsrat vertritt er das Deutsche Rote Kreuz. Schard ist Mitglied des Thüringer Landtags (CDU). Im Juni 2024 sprachen die beiden über die Herausforderungen des Verbraucherschutzes im zweiten Jahr der Energiekrise. Die Fragen stellte Pressereferentin Mara Mertin.

Herr Schard, wann sind Sie zuletzt mit dem Thema Verbraucherschutz persönlich in Berührung gekommen?

S. Schard: Ich hatte via Internet eine mechanische Uhr im Ausland bestellt. Leider funktionierte sie nur einen halben Tag. Kurz befürchtete ich, einem unseriösen Anbieter aufgesessen zu sein. Zum Glück lief der Umtausch reibungslos. Aber es gibt eben auch viele Fälle, in denen das nicht so ist, in denen emotional angefasste Kundinnen und Kunden einer versierten Abzock-Maschinerie gegenüberstehen.

Als Jurist haben Sie einen professionellen Blick auf solche Situationen. Was hat Sie dazu bewogen, sich an die Spitze des Verbraucherschutzes in Thüringen zu stellen?

S. Schard: Mein generelles Interesse am Gemeinwesen

sowie die zahlreichen Negativbeispiele dubioser Unternehmen. Sie bringen ganze Branchen in Misskredit. Über den Tisch gezogene Verbraucherinnen und Verbraucher prallen an Rechtsabteilungen ab, gegen die sie alleine keine Chance haben. Diesem Ungleichgewicht setzt die Verbraucherzentrale wirksam etwas entgegen.

Welche Rolle spielt dabei für Sie die Beratung vor Ort?


S. Schard: Die persönliche Beratung ist für mich ein Anker in der Hilflosigkeit. Ich würde mir mehr Verbraucherzentrale-Beratungsstellen wünschen, zumindest für die großen Mittelzentren.

R. Walther: Wir bieten online Informationen und Musterbriefe an. Doch das Wissen in der konkreten Situation anzuwenden, ist oft schwer, zumal bei komplexen juristischen Sachverhalten.

S. Schard: Und selbst, wenn sich in der Beratung herausstellt, dass man nichts machen kann, können die Verbraucherinnen und Verbraucher zumindest emotional mit der Sache abschließen. Das hilft auch.

Welche gesetzliche Maßnahme würde im Verbraucherschutz wirklich helfen?

R. Walther: Manipulation und Täuschung sind wiederkehrende Themen mit vielen Varianten: vom Lockvogel-



„Ich halte eine langfristige Finanzierung der Verbraucherzentrale für dringend notwendig.“

Stefan Schard

angebot bei der Partnervermittlung bis hin zu Mogelpackungen im Supermarkt. Ich würde mir wünschen, dass dem insgesamt ein stärkerer Riegel vorgeschoben wird.

S. Schard: Ich würde das Dickicht der Verbrauchergesetze gerne einfacher und verständlicher für die Verbraucherinnen und Verbraucher gestalten, gar nicht unbedingt neue Gesetze einführen.

Blicken wir auf das vergangene Jahr – ein weiteres Krisenjahr. Wie hat sich das in der Arbeit der Verbraucherzentrale widerspiegelt?

R. Walther: 2022 hat uns die Energiekrise ja bereits stark beschäftigt. Daran hat sich 2023 nichts geändert. In der Rechtsberatung drehte sich jede dritte Anfrage um Strom-, Gas- oder andere Energieverträge. Das Energierechtsprojekt aus dem Thüringer Sondervermögen zur Bewältigung der Energiekrise hat uns sehr geholfen, die extreme Nachfrage zu bedienen. Im Projekt beraten zwei Juristinnen, wobei wir zusätzlich auch in allen unseren Beratungsstellen Energierecht anbieten. Auch die technische Energieberatung kam kaum zum Luftholen.

S. Schard: Das Energierechtsprojekt zeigt, wie wichtig es für den Verbraucherschutz ist, auf Entwicklungen spontan reagieren zu können. Besonders, wenn die Menschen so massiv und elementar betroffen sind.

R. Walther: Auch der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung war als Informationsquelle stark nachgefragt. Medien und Verbraucher fragten: Wie lange können wir uns den momentanen Lebensstandard noch leisten? Mittlerweile, im Juni 2024, hat sich die Verunsicherung etwas gelegt.

Was hat die Verbraucherzentrale aus den Krisenjahren gelernt?

R. Walther: Dass wir in einer schnelllebigen Zeit schnell und flexibel handeln müssen. Dass wir viel zur Bewältigung einer Krise beitragen können, nicht zuletzt auch dadurch, dass wir neue Regelungen und Gesetze erläutern, den Menschen die Aufregung oder Ängste nehmen.

S. Schard: Verbraucherschutz ist ein Beispiel dafür, wie jeder vom Land eingesetzte Euro direkt den Menschen in Thüringen helfen kann.

R. Walther: Zum Beispiel denen, die bei 1.000 Euro Rente plötzlich 400 Euro Abschlag für die Heizung zahlen sollten oder annahmen, sofort in eine neue Heizung investieren zu müssen. In solchen Situationen ist es besonders wertvoll, anbieterneutral, kompetent und unaufgeregt beraten zu werden.

S. Schard: Die neue Regierung sollte eine klare Priorität auf den Verbraucherschutz setzen. Sie sollte der Verbraucherzentrale Spielraum geben für die kurzfristige Stärkung bestimmter Angebote und genauso eine langfristige Planungssicherheit.

Die Verbraucherzentrale erhält ihre Unterstützung vom Land jeweils für ein Jahr. Herr Schard, unterstützen Sie als Landespolitiker eine längerfristige Finanzierung der Verbraucherzentrale?

S. Schard: Ich unterstütze das nicht nur, ich halte eine langfristige Finanzierung der Verbraucherzentrale für dringend notwendig.

📍 Berlin

FÜR SIE VOR ORT – UNSERE HÖHEPUNKTE



An diesen **54 Orten** waren wir 2023 mit unseren **Aktionstagen, Vorträgen, Workshops und Infoständen** für die Thüringer Verbraucher:innen unterwegs.



26.02.2023: Zur Thüringen Ausstellung in **Erfurt** tauschten wir uns mit dem neu ernannten Umweltminister Bernhard Stengele über den Energiemarkt und Energieverträge aus.



14.03.2023: Unsere Weltverbrauertags-Aktionen zum Thema Preiskrise unter anderem in **Jena und Erfurt** stießen auf große Resonanz bei Verbraucher:innen und den Medien.



15.03.2023: „Ein Jahr Energiekrise – Kommt die Hilfe an?“ fragten wir bei einem Verbrauchertalk im Haus Dacheröden in **Erfurt** im Beisein von Verbraucherschutzministerin Doreen Denstädt.



10.05.2023: Tina Hanke informierte zum Aktionstag in **Leinefelde** über den Umgang mit steigenden Lebensmittelpreisen.



11.06.2023: Hoher Besuch an unserem Infomobil zum Thüringentag in **Schmalkalden**: Thüringens Ministerpräsident Bodo Ramelow sprach mit uns über den Verbraucherschutz in Thüringen.



18.06.2023: Zum Familienaktionstag in **Breitungen** im Landkreis Schmalkalden-Meiningen waren wir mit unseren Projekten Wirtschaftlicher Verbraucherschutz und Energieberatung vor Ort.



26.06.2023: Unsere nachgeholtte **Jubiläumsfeier** nutzten wir, um unseren langjährigen Vorstandsvorsitzenden Christian Gumprecht zum Abschied zu würdigen.



26.06.2023: Dreieinhalb Jahre später holten wir unsere Jubiläumsfeier zu 30 Jahren Verbraucherzentrale Thüringen nach und feierten mit Kolleg:innen und Weggefährt:innen.



25.08.2023: Das VsiQ-Projektteam führte bei einem Quartiersrundgang SPD-Generalsekretär Kevin Kühnert und die Thüringer Bundestagsabgeordnete Elisabeth Kaiser durch **Gera Bieblach**.



26.09.2023: Zur Mitgliederversammlung trat erstmals der neue Verwaltungsrat zusammen: Frank Warnecke, Christine Schwarzbach, Frank Röhrer, Monika Sossna, Stefan Schard und Dr. Rex-Oliver Wagner (von links).



13.10.2023: Viele Fragen zu Energiethemen trieben die Thüringerinnen um. Unsere Energieberatung tourte deshalb mit unseren Energiejuristen durch den Freistaat, u. a. auch in **Meiningen**.



23.11.2023: Bei einem Frühstückstak der Vernetzungsstelle Schulverpflegung diskutierten wir mit Vertreter:innen aus Politik und Elternschaft darüber, was das Land Thüringen für eine Subventionierung des Schulessens tun kann.

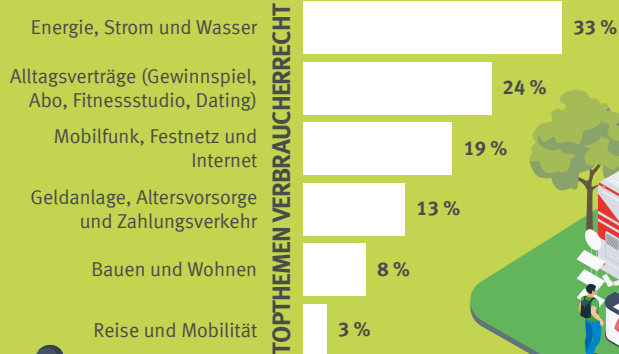
DAS JAHR 2023 IN ZAHLEN

+26 PROZENT*
61.275
 Summe aus Beratungen und Kontakten
*1. V. z. 2022



BERATUNGEN UND KONTAKTE

- » 10.077 Beratungen insgesamt
 6.994 Verbraucherrechtsberatungen
 + 3.083 Energieberatungen
- + 3.263 Kurzberatungen an Messe- und Infoständen
- + 14.514 Fördermittelanträge (14.148 Reparaturbonus + 366 Sanierungsbonus)
- + 30.434 Auskünfte
- + 2.516 Verweise
- + 471 Beschwerden



MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- » 436 Medienkontakte: Interviews und Pressemitteilungen
- » 286 Vorträge, Workshops und Aktionstage
- » 138.279 Besucher:innen auf www.vzth.de
- » 212.985 einmalige Seitenansichten
- » 1.601 Downloads



UNSERE MITARBEITENDEN

- » 13 Berater:innen
- » 5 Assistent:innen
- » 34 Mitarbeitende in der Geschäftsstelle
- » 25 Honorarberater:innen Energieberatung
- » 4 Honoraranwälte
- » Kooperationen mit 3 Mietervereinen



WIR VOR ORT

- » 12 Verbraucherberatungsstellen
 - » 14 Energieberatungsstützpunkte
- 26 Orte mit Verbraucherberatung**





RECHTSDURCHSETZUNG



*Dirk Weinsheimer,
Referatsleiter
Rechtsdurchsetzung*

Im vergangenen Jahr setzte das 2021 gegründete Referat Rechtsdurchsetzung seine erfolgreiche Arbeit fort und machte mit einer Vielzahl von Abmahnungen, Klagen und anderen Aktionen gegen unlauter handelnde Unternehmen von sich reden.

MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE SPARKASSE ALTENBURGER LAND

Unsere intensiven Vorbereitungen in 2022 für eine Musterfeststellungsklage gegen die Sparkasse Altenburger Land zahlten sich aus: Am 28. Februar 2023 reichte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) die **Klage wegen unrechtmäßig gekündigter Prämiensparverträge beim Thüringer Oberlandesgericht** ein. Das Bundesamt der Justiz eröffnete am 24. Mai das Register für diese Klage. Nur Verbraucher:innen, die in dieses Klageregister eingetragen

sind, profitieren auch von einem Urteil in diesem Verfahren. Inzwischen sind über 400 Betroffene registriert. Über 200 davon wurden durch die Verbraucherzentrale Thüringen eingetragen, durch Infobriefe über den aktuellen Verfahrensstand informiert und immer wieder zu aktuellen Rechtsfragen beraten, die sich aus der Teilnahme der Verbraucher:innen an der Musterfeststellungsklage ergaben. Aktuell führen der vzbv und die Sparkasse Altenburger Land **Vergleichsverhandlungen über mehrere Optionen, bei denen die Verbraucher:innen zwischen Fortführung und Beendigung ihrer Sparverträge gegen Zahlung einer Abfindung wählen können** (Stand Juni 2024).

KLAGE GEGEN DEUTSCHE BAHN WEGEN KÜNDIGUNGSFRISTEN

Durch das 2022 in Kraft getretene Gesetz für faire Verbraucherverträge wurden Regelungen im Bürgerlichen Gesetzbuch neu gefasst. Dadurch sind Verträge mit Vertragsschluss ab dem 1. März 2022 unwirksam, wenn in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine weitere feste Laufzeit nach der Erstlaufzeit vorgesehen ist. Unwirksam sind außerdem Regelungen, die eine Kündigungsfrist von mehr als einem Monat angeben. Diese rechtliche Verbesserung für Verbraucher:innen nahmen

die Verbraucherzentralen zum Anlass, um in einer gemeinschaftlichen **Aktion über alle Branchen hinweg zu prüfen, ob die Unternehmen ihre AGB an die neuen Regelungen angepasst haben.**

Thüringen prüfte dabei die Mobilitätsbranche wie Autovermietungen, Anbieter von Elektromobilität und Anbieter im Nah- und Fernverkehr – und somit auch den Branchenprimus Deutsche Bahn. Dort stachen uns die **Kündigungsfristen von sechs Wochen und Vertragslaufzeiten von einem Jahr nach Ablauf der Erstlaufzeit für die Probe-Bahncard** ins Auge. Die Verbraucherzentrale Thüringen mahnte die DB Fernverkehr deswegen ab. Weil der Konzern sich weigerte, die geforderte Unterlassungserklärung abzugeben, reichte die Verbraucherzentrale Klage beim Oberlandesgericht Frankfurt am Main ein. Die Gerichtsverhandlung ist nach mehreren Fristverlängerungen für Mitte Oktober 2024 anberaumt.

MARKTBEOBACHTUNG

Verbraucher:innen haben es in ihrem Alltag oft mit komplexen Verträgen und intransparenten Märkten zu tun. Durch die Marktbeobachtung können die Verbraucherzentralen gemeinsam mit ihrem Bundesverband (vzbv) frühzeitig Fehlverhalten von Unternehmen aufdecken.

Die **Schwerpunkte der Marktbeobachtung lagen 2023 auf Themen aus den Bereichen Digitales, Energie und Finanzen.** Dabei wurde eine Vielzahl eingegangener Verbraucher-Beschwerden analysiert. Diese werden unter [verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung](https://www.verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung) mit Hilfe des Beschwerde- und Umfragebuttons eingegeben.

Die Marktbeobachtung informiert fortlaufend mit Warnungen und Presseinformationen über wiederkehrende und weitreichende Probleme mit Produkten, Dienstleistern oder Anbietern und gibt Tipps, wie sich Verbraucher:innen vor Vertragsfallen schützen können. Außerdem werden Behörden, Politik und andere Institutionen über auffälliges Marktgeschehen verständigt. **Mit den Ergebnissen aus der Marktbeobachtung kann der vzbv Verbraucherinteressen aktiv politisch vertreten.** Gehäufte Beschwerden sind in der Regel ein Indiz für rechtswidriges Marktverhalten, das die Einleitung von Abmahnungen und gegebenenfalls Klageverfahren zur Folge hat. **Viele Tausend Beschwerden gingen 2023 beispielsweise zum Telekommunikationsan-**

ALDI WEGEN FALSCHER GRUNDPREISANGABEN ABGEMAHNT

Neben weiteren Verfahren zog die Verbraucherzentrale **gegen Aldi Nord wegen Verstoßes gegen die Preisangabenverordnung vor Gericht, gegen die 1N Telecom GmbH wegen der Verwendung unwirksamer Regelungen** in ihren AGB sowie gegen zwei Energielieferanten wegen Verletzung von Informationspflichten. Daneben wurden zahlreiche weitere Unternehmen geprüft und bei Verstößen abgemahnt. Das **Einlenken vieler dieser Anbieter wirkt sich direkt positiv auf die Verbraucher:innen aus**, beispielsweise bei der Nutzung von Fahrkarten des Verkehrsverbundes Mittelthüringen oder der Erfurter Verkehrsbetriebe AG, aber auch für Kund:innen diverser Thüringer Fitnessclubs. 2024 wurde Aldi Nord per Gericht dazu verpflichtet, Grundpreise künftig immer korrekt anzugeben.



bieter 1N Telecom ein. Der vzbv und die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg verklagten ihn daraufhin und erwirkten, dass die 1N Telecom bestimmte Vertragsklauseln nicht mehr verwenden darf. Auch die Verbraucherzentrale Thüringen führt aktuell ein Verfahren gegen 1N Telecom.

Ebenso häuften sich Hinweise zu **betrügerischen Trading-Plattformen oder Trading-Coaches im Internet**, die Verbraucher:innen mit Traumrenditen lockten. Am Ende verlieren die betrogenen Verbraucher:innen das gesamte eingezahlte Geld. Weitere Beschwerden betrafen häufig den Bereich Online-Shopping. In den sozialen Medien schalteten diverse Portalbetreiber **Anzeigen für hochwertige Damenmode und Schuhe, angeblich von seriösen deutschen Herstellern.** Tatsächlich geliefert wurden jedoch minderwertige Produkte – meist aus dem nicht-europäischen Ausland.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Die Beratung zur Zinsanpassung variabel verzinsten Prämienparverträge war 2023 stark nachgefragt. Auch wenn die Musterfeststellungsklagen der Verbraucherzentralen dazu noch nicht rechtskräftig entschieden sind: Viele Verbraucher:innen forderten ihre Banken mit unseren Musterbriefen zur Zinsnachberechnung auf.

Die Reaktionen der Sparkassen schwankten zwischen Ablehnung und Nachberechnung mit Vergleichsangeboten. Die Verbraucher:innen nutzten unsere Zinsnachberechnung, um diese Angebote zu überprüfen. In vielen Fällen wurden mit unserer Unterstützung **deutlich bessere Zinsanpassungen erreicht – die Unterschiede lagen meist im vierstelligen Bereich**. Lehnten Sparkassen eine Anpassung ab, empfahlen wir den Weg zur Schlichtungsstelle.

Tausende Kund:innen der Kreissparkasse Eichsfeld, der Sparkasse Altenburger Land und der VR-Bank Altenburger Land hatten 2020 die Kündigung ihrer langfristig verzinsten Prämienparverträge erhalten. Bei ihren Verträgen drohte der Verlust der Zinsansprüche durch Verjährung. Wir riefen Betroffene dazu auf, verjährungshemmende Maßnahmen zu ergreifen.

ÄRGER MIT DER POSTBANK

Mit massiven Problemen sahen sich Kund:innen der Postbank und DSL-Bank konfrontiert. Aufgrund einer internen Umstellung des IT-Systems konnten sie nicht auf ihre Girokonten zugreifen oder Anschlussfinanzierungen scheiterten. Auch **laufende Baufinanzierungskredite konnten nach Ablauf der Zinsbindung nicht abgelöst werden**. Den Schaden hatten letztendlich die Verbraucher:innen, weil sie in ihren alten Finanzierungen zu schlechten Konditionen „hängen“ blieben.

VERSICHERUNGSHECKS UND RAT ZUR VERTRAGSAUSZAHLUNG GEFRAGT

Fragen zur Auszahlung von Kapitallebens- und Rentenversicherungen sowie Riester-Verträgen blieben auch 2023 ein Thema. Häufig monierten Ratsuchende, dass ihnen **wenig Kapital oder Rente ausgezahlt** wurde. Besonders gefragt waren Versicherungsvergleiche vor Neuabschlüs-

sen oder Vertragsänderungen. Spitzenreiter ist hier die Berufsunfähigkeitsversicherung.

Verbraucher:innen, die einen Riester-Rentensparvertrag abgeschlossen hatten, der kurz vor der Auszahlung stand, wandten sich an uns. Für die Auszahlung sollten sie in vielen Fällen neue Verträge abschließen, für die erhebliche Kosten anfallen. Nach unserer Auffassung darf die Sparkasse dafür **keine Gebühren verlangen, da diese Klausel im ursprünglichen Vertrag unzulässig ist**. Auch hierzu boten wir einen Musterbrief an.



*Andreas Behn,
Referatsleiter Finanzen
und Versicherungen*

ARGUMENTATION MIT ZINSNIVEAU: SPARKASSE ABGEMAHT

Auch die Sparkasse Unstrut-Hainich hatte variabel verzinsten Prämienparverträge gekündigt. Ihre Begründung: Die Verträge seien für sie „aufgrund des anhaltenden Niedrigzinsumfeldes“ unwirtschaftlich geworden. Diese Begründung genau wie die Kündigungen selbst sind aus unserer Sicht nicht gerechtfertigt. Wir mahnten die Sparkasse ab.

BGH: KÜNDIGUNG VON S-VERMÖGENSPARVERTRÄGEN UNZULÄSSIG

Eine Kündigung bei Prämienparverträgen ist bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen, wenn bei diesen Verträgen die Prämien auf die Sparbeiträge nach dem Verhältnis des Sparguthabens zur jährlichen Sparleistung steigen. Zu diesem Ergebnis kam der Bundesgerichtshof in seinem Urteil. Das hat **unmittelbare Auswirkungen auf die gekündigten Sparverträge vom Typ „S-Vermögensplan“**, beispielsweise der Sparkasse Altenburger Land, Kreissparkasse Nordhausen, Wartburg Sparkasse, Kreissparkasse Unstrut-Hainich, Sparkasse Mittelthüringen und Sparkasse Jena Saale-Holzland.



ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Das Geld ist überwiesen, die Ware kommt in schlechter Qualität oder sie kommt gar nicht. Dubiose Onlineshops waren im vergangenen Jahr einer von vielen Wegen, auf denen Verbraucher:innen um ihr Geld gebracht wurden. Täuschung ist ein Dauerthema im Beratungsalltag. Aber auch bei seriösen Vertragspartnern war das rechtliche Fachwissen der Verbraucherschützer:innen gefragt.

GUTER EINDRUCK, BÖSE ÜBERRASCHUNG

Fakeshops und dubiose Onlineshops sorgten 2023 permanent für Probleme. **Aufgemacht wie ein europäisches Unternehmen, sitzen sie tatsächlich außerhalb der Europäischen Union.** Das macht es extrem schwierig, Käuferrechte durchzusetzen. Hohe Kosten für die Retoure sorgen

dafür, dass Kund:innen auf mangelhafter Ware sitzen bleiben. Teilweise konnten wir helfen, Geld zurückzubekommen. Wichtig ist hier unsere präventive Arbeit. Wir warnen, informieren und bieten online einen Fakeshop-Finder an.

Ebenfalls als Falle entpuppten sich im vergangenen Jahr **Internetseiten, die vorgaben, man könne dort Anträge bei Behörden stellen oder werde kostenfrei bei der Antragstellung unterstützt.** Teuer bezahlen müssen auch Smishing-Opfer. „Vereinbaren Sie hier die Zustellung Ihres Pakets“ – einmal auf den Link in einer SMS geklickt, landen zahlreiche Verbraucher:innen auf unseriösen Seiten. Diese schicken einen Virus aufs Handy, fragen persönliche Daten ab oder fordern auf, Geld zu überweisen. **Anders als Phishing via E-Mail war Smishing 2023 vielen noch neu.**

ÄRGER MIT 1N TELECOM

Hunderte Beratungen fanden 2023 zum Telekommunikationsanbieter 1N Telecom statt. Betroffen waren vor allem Senior:innen, die einen Vertrag mit der Deutschen Telekom hatten. 1N Telecom stellte ihnen bessere Konditionen in Aussicht. Unwissend, dass es sich um einen anderen Anbieter handelt, leiteten viele Betroffene den ungewollten Vertragswechsel ein. Die **Verbraucherzentrale Thüringen führt derzeit ein Verfahren gegen 1N Telecom** dazu, ob die AGB wirksam in den Vertragsschluss einbezogen wurden.

MIT BENEFITS IN NEUEN VERTRAG GELOCKT

Seit der jüngsten Novelle des Telekommunikationsgesetzes können Verbraucher:innen beispielsweise Handyverträge monatlich kündigen, insofern die Vertragserstlaufzeit abgelaufen ist. Verschiedene Anbieter **lockten ihre Kundschaft mit Vergünstigungen in einen neuen Vertrag**. Dass damit die Vertragserstlaufzeit von vorne beginnt, machten sie leider nicht eindeutig klar.

BESCHWERDEN ZU ZEITSCHRIFTEN-ABOS, FITNESSSTUDIOS UND FLÜGEN

Im Bereich Zeitschriften-Abos nahmen die Beschwerden 2023 stark zu. Verbraucher:innen erhielten Rechnungen, Mahnungen und Inkasso-Schreiben für Verträge, die sie rechtzeitig gekündigt hatten oder die ihnen untergeschoben worden waren. Negativ fielen darüber hinaus viele Fitnessstudios auf, die Vertragskündigungen verhindern wollten. Ihr Argument, die Laufzeit verlängere sich um die Schließzeitdauer während der Pandemie, ist unzulässig. Fragen zum Reiserecht indes sind gegenüber der Corona-Zeit wieder weniger geworden. Probleme gab es aber immer wieder mit wesentlich geänderten Abflugzeiten sowie überbuchten Hotels.

LANGES WARTEN AUF DIE HANDWERKERRECHNUNG

Auch im Bereich Handwerker- und Kundendienste kam es regelmäßig zu Nachfragen. Betriebe wollten sich nicht festlegen, bis wann sie Leistungen erbringen. Manche **Leistungen wurden nicht termingerecht oder nur teilweise erbracht, weil Bauteile nicht geliefert werden konnten.**



Anna Rothgang, Verbraucherrechtsberaterin in Erfurt.

Kund:innen warteten oft monatelang auf Rechnungen, verunsichert darüber, welche Kosten sie erwarten.

BEWEISLAST MACHT ES FÜR VERBRAUCHER:INNEN SCHWER

Auch im Jahr 2023 zeigte sich, dass Verbraucher:innen ihre Gewährleistungsrechte nur zwölf Monate nach Erhalt einer gekauften Ware durchsetzen können. Bei mangelhafter Ware muss innerhalb des ersten Jahres der Händler nachweisen, dass die Kund:innen die Ware fehlerhaft genutzt haben. Als Fachbetrieb – unter Abstimmung mit dem Hersteller – ist das durchaus möglich. Nach Ablauf der Jahresfrist kehrt sich die Beweislast um. **Für Verbraucher:innen ist es aber fast unmöglich, zu beweisen, dass der Mangel bereits beim Kauf vorlag. Sie bräuchten dafür ein teures Gutachten durch einen Sachverständigen.** Wir fordern daher, die Beweislastumkehr gemäß der EU-Warenkaufrichtlinie auf zwei Jahre zu verlängern.



Ralf Reichertz,
Referatsleiter
Verbraucherrecht



NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

LEITERIN FÜR BERATUNGSSTELLEN EINGESETZT

Beratungsvorgänge vereinheitlichen, Prozesse optimieren, Einsatzpläne koordinieren – bei 12 Beratungskräften in 12 Beratungsstellen von Eisenach bis Altenburg gibt es einiges zu organisieren. Zum Jahresbeginn 2023 wurde deshalb die Stelle einer Beratungsstellenleiterin geschaffen. Seitdem ist Juristin **Rebecca Bergmann (1)**, langjährige Beraterin der Verbraucherzentrale mit aktuellem Einsatzort in Erfurt, direkte Ansprechpartnerin für alle Kolleg:innen in den Beratungsstellen.

VIER NEUE GESICHTER IN ERFURT

Einen großen Personalwechsel gab es im vergangenen Jahr in der mit vier Beratungskräften am stärksten besetzten Beratungsstelle in Erfurt am Willy-Brandt-Platz. Pensionierungen und die berufliche Neuorientierung zweier Kolleg:innen sorgten hier für **gleich vier Neueinstellungen**. Im Empfangsbereich laufen seit Juni alle Fäden der Terminvergabe bei **Iris Stühm (2)** zusammen. In der Verbraucherrechtsberatung verstärken **Laura Klink (3)** und **Anna Rothgang (4)** das bisherige Team aus Rebecca Bergmann und Amr Abdelhady. Und für die Finanzberatung konnten wir Betriebswirtin **Juliane Manhardt (5)** gewinnen, an die sich Ratsuchende seither mit ihren Fragen zu Geldanlagen, Versicherungen und Altersvorsorge wenden können.

GENERATIONSWECHSEL IM NORDEN

Neue Gesichter begegnen den Verbraucher:innen auch in unseren nördlichsten Beratungsstellen in Leinefelde-Wor-

bis, Nordhausen und Mühlhausen. Zum Jahresende verabschiedete sich unsere langjährige Verbraucherberaterin in ihren wohlverdienten Ruhestand. Auf sie folgt die Juristin **Kristin Fernschild (6)**, die aus der Elternzeit zurückkehrte und zuletzt in Erfurt und Eisenach Ansprechpartnerin für vertragsrechtliche Fragen war. Im Bereich Finanzen und Versicherungen verstärkt der gelernte Bankkaufmann **Matthias Rolle** das Beratungsangebot. Der IHK-geprüfte Berater für Finanzdienstleistungen berät in Leinefelde, Nordhausen und Mühlhausen. Einen weiteren Juristen konnten wir für die Verbraucherrechtsberatung in Leinefelde gewinnen: **Stephan Sommerlik (7)**, Rechtsanwalt aus Hessen, übernahm hier die Rechtsberatung zusätzlich zu seinen Einsatzorten in Eisenach und Bad Salzungen.

EXPERTIN FÜR ENERGIEVERTRÄGE IM OSTEN

Der seit 2022 steigenden Nachfrage im Bereich Energierecht begegneten wir in Ostthüringen mit der Einstellung einer erfahrenen Verbraucherberaterin: Bei **Energierechtsexpertin Nicole Schneider (8)** sind alle Ratsuchenden richtig, die Fragen zu Strom- und Gasverträgen, zu Preiserhöhungen oder zum Thema Netzanschluss von Photovoltaikanlagen haben. Für die Beraterin ist es fast ein Heimspiel: Ursprünglich für die Verbraucherzentrale Thüringen in Eisenach tätig, berät sie nach langer Tätigkeit für die Verbraucherzentrale Sachsen jetzt wieder an unseren Standorten in Gera und Altenburg. Hier betreut sie auch die kostenlose Energierechts-Hotline.

Auch in den kommenden Jahren steht die Verbraucherzentrale Thüringen vor der Herausforderung, kompetenten und engagierten Nachwuchs zu gewinnen.

VERBRAUCHERSTIMMEN

Abdullah A. (Quartiersbüro Gera-Bieblach):

Also die sind **einfach hilfsbereit und sehr nett und freundlich**. Sie machen mehr als sie machen sollen – von meiner Seite 5 Sterne und ich wünsche viel Erfolg bei der weiteren Arbeit!

Frau K. (Beratungsstelle Rudolstadt):

Hiermit möchte ich mich auf diesem Wege ganz herzlich bedanken für die Arbeit ihres Mitarbeiters Herrn Wicknig. Er hat eine großartige Arbeit geleistet, **mir immer wieder Mut zugesprochen und sehr unterstützend geholfen**. Das Ergebnis war positiv, somit habe ich mein Geld wiederbekommen. Auch die **netten Kolleginnen in Jena beim telefonischen Anmelden waren sehr zuvorkommend**. Ihnen weiterhin viel Kraft für diese Arbeit, ich werde sie gern weiterempfehlen.

Mona (Beratungsstelle Nordhausen):

Ich war bereits mehrfach bei der Verbraucherzentrale. Fazit: Immer bei Vertragsabschlüssen gut aufpassen! **Am besten vorher schon beraten lassen!** Und wenn doch mal etwas unklar ist, sich nicht schämen und Hilfe bei den freundlichen und kompetenten Mitarbeitern der Verbraucherzentrale suchen!

Camille L. (Beratungsstelle Jena):

Ich bin sehr zufrieden, denn ich hätte nicht erwartet, dass ihr mir so fix und unkompliziert helfen könnt. Herr Wicknig hat mich sehr gut beraten und mir alles, was ich wissen wollte, erklärt und mir meine Chancen transparent aufgeschlüsselt. **Ich hatte sofort das Gefühl, in guten Händen zu sein und wurde dann auch nicht enttäuscht**. Riesendank! Allein hätte ich es nicht geschafft. Am liebsten hätte ich noch mehr Sterne gegeben.

Steffen (Beratungsstelle Mühlhausen):

Herrn Sommerlik habe ich als kompetenten Ansprechpartner erlebt, der gemeinsam mit mir die Vorgehensweise besprach und sich um die Umsetzung kümmerte. **Es gab regelmäßig Zwischen-Feedbacks**. Letztendlich waren seine Bemühungen erfolgreich und ich bekam meinen Kaufpreis zurück. Herzlichen Dank.

Edgar Z. (Beratungsstelle Leinefelde):

Wer unberechtigte Abo-Rechnungen oder Mahnungen von Pressevertrieben erhält, möge sich bitte an die Verbraucherzentrale wenden. In meinem Falle herzlichen Dank an die Frauen Georgi und Hartmann in Leinefelde **für die kompetente und schnelle Hilfe sowie hundertprozentige Lösung** meines Problems. Ich kann diese Stelle nur empfehlen.

Peter B. (Beratungsstelle Erfurt):

Sehr engagierte, kompetente Berater.

Vielen Dank für die schnelle Hilfe.

Jens K. (Beratungsstelle Gera):

Sehr gute Beratung!!!



*Ein kleiner Dank
an Sie, dass Sie
mir den Reparatur-
kosten zugestanden
haben
Danke D. Wünsch*

*PS: Damit eine Gegend
Wohnstätte*

Steffen K.-H. (zur Abmahnung der Verbraucherzentrale gegen den VMT):

Mit großem Interesse las ich auf der Internetseite des MDR, dass die Verbraucherzentrale gegen den ersatzlosen Verfall angebrochener 4-Fahrten-Karten beim Verkehrsverbund Mittelthüringen vorgeht. Mir war diese Regel schon lange ein Dorn im Auge. Da ich selbst von der Regelung betroffen war, hatte ich meine rechtlichen Bedenken gegenüber dem VMT in der Vergangenheit bereits kundgetan – ohne Erfolg. Ich verspüre eine **gewisse Genugtuung, dass die Verbraucherzentrale meine Bedenken gegenüber der Verfallsklausel teilt und gegenüber dem VMT aktiv geworden ist**.



Energieberater Karsten Tanz im vollen Vortragsforum zur Thüringen Ausstellung.

ENERGIEBERATUNG

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Thüringen bekam 2023 die Verunsicherung der Menschen durch die energiepolitischen Entscheidungen der Bundesregierung zu spüren.

„Wir mussten den Menschen die Politik erklären, obwohl wir sie selbst nicht immer verstanden haben“, so beschreibt Ramona Ballod, Referatsleiterin Energie, Bauen und Nachhaltigkeit, die Herausforderungen des vergangenen Jahres. Auch aus den Beratungszahlen wird ersichtlich, **wie sehr die Diskussion rund um das Gebäude-Energie-Gesetz die Verbraucher:innen verunsicherte.** Während im Januar und Februar vor allem die Vor-Ort-Beratungen zum Thema Heizungstausch Rekordniveau erreichten, brach die Nachfrage nach Beratungen rund um das Thema Heizen im März schlagartig ein.

„Die Menschen haben erst einmal abgewartet, wohin die Reise geht. Hinzu kam, dass im Herbst **zahlreiche Förderprogramme gestoppt** wurden. Da war es auch für unsere Energieberater:innen schwierig, den Ratsuchenden eine klare Empfehlung zu geben, die auch Bestand hat“, so Ramona Ballod.

In den Beratungsstellen blieb dieser Rückgang zunächst aus. Hier gab es jedoch eine deutliche Verschiebung hin zum Thema Heizkostenabrechnung. Auch die **Entwicklung der Strom-, Gas- und Fernwärmepreise sowie die Preisbremsen sorgten für hohen Beratungsbedarf.** Bei aller Verunsicherung ist aber auch klar: Die Energiewende ist

bei den Menschen angekommen – das zeigt nicht zuletzt die hohe Nachfrage zum Thema Balkonkraftwerke.

Insgesamt werden die Beratungsthemen komplexer. Rechtliche Fragen spielen auch in der Energieberatung zunehmend eine Rolle. Deshalb **verstärkte die Verbraucherzentrale den Austausch zwischen Energieberater:innen und Verbraucherrechtsberater:innen.** Auch sonst stehen die Zeichen auf Vernetzung: Für viele Kommunen ist die Verbraucherzentrale ein gefragter Partner, insbesondere beim Thema Wärmeplanung.

Personell hat die Energieberatung den Generationenwechsel vorangetrieben und im Jahr 2023 drei neue Energieberater gewinnen können. Zudem stellte die Verbraucherzentrale im März zwei Mitarbeiterinnen für das Termintelefon ein, die im Pool mit anderen Verbraucherzentralen bundesweit Termine für die Energieberatung vergeben. So konnte die **Erreichbarkeit des Termintelefons spürbar verbessert werden und die Wartezeit für Ratsuchende verkürzt** werden.



*Ramona Ballod,
Referatsleiterin Energie, Bauen
und Nachhaltigkeit*

ENERGIE- UND BAURECHT

2023 war ein Jahr der Superlative auf dem Energiemarkt. Eine Preissteigerung jagte die nächste, Thüringen erlebte einen Solarboom und die Politik ergriff verschiedene Maßnahmen, um den Verbraucher:innen unter die Arme zu greifen. Für die Juristinnen des Referats Energie- und Baurecht gab es viel zu tun.

Anfang 2023 erreichten die Strompreise Rekordhöhen. Gas war mehr als doppelt so teuer wie vor der Krise im Jahr 2021. Die Verbraucher:innen stöhnten unter den hohen Energiekosten, wobei die **Preise der Grundversorger in Thüringen starke Unterschiede** aufwiesen. Die Bundesregierung reagierte mit Härtefallhilfen und Preisbremsen für Strom, Gas und Fernwärme in Höhe von 80 Prozent des prognostizierten Jahresverbrauchs.

Dies brachte einige Entlastung für die Verbraucher:innen – aber auch neue Herausforderungen. So führten die Jahresverbrauchsprognose, Entlastungskontingent und Rückwirkung zu Verwirrung bei Verbraucher:innen. **Fehler in Abschlussinformationen und Rechnungen waren keine Seltenheit.** Dank unserer Beratung erhielten viele Verbraucher:innen dennoch erhebliche Entlastungen.

HÄRTEFALLFONDS GEGEN ENERGIESPERRE

Doch auch die gedeckelten Preise für Strom, Gas und Fernwärme von 40, 12 und 9,5 Cent pro Kilowattstunde lagen immer noch deutlich über dem Niveau vor der Energiekrise. Ab 100 Euro Energieschulden droht die Sperre. Die Verbraucherzentrale Thüringen setzte sich am **Runden Tisch Energiearmut** erfolgreich für einen Härtefallfonds des Landes ein, der Betroffene vor Strom- und Gassperren schützt.

UNSERIÖSE ENERGIEVERSORGER

Auch 2023 kämpfte die Verbraucherzentrale Thüringen gegen unseriöse Energieversorger, die **mit unlauteren Methoden von der Energiekrise zu profitieren versuchten.** Wir halfen zahlreichen Betroffenen dabei, sich aus untergeschobenen Verträgen zu befreien, sich von überhöhten



Claudia Kreft, Referatsleiterin für Energie- und Baurecht, bei einem Aktionstag in Meiningen.

Strompreisen von über einem Euro pro Kilowattstunde zu lösen und zu seriösen Anbietern zu wechseln.

THÜRINGEN IM SOLAR-BOOM

Im Jahr 2023 wurden **in Thüringen so viele Photovoltaikanlagen wie nie zuvor** installiert. Wir unterstützten bei Fragen zu Anmeldung, Zählereinbau, unfairen Verträgen und komplexen Strom-Cloud-Verträgen.

BAURECHT

Der drastische Rückgang bei Baugenehmigungen in Thüringen spiegelte sich auch in den Zahlen der Baurechtsberatung wider. Vor dem Hintergrund steigender Baupreise und verschlechterter Finanzierungsbedingungen ließen deutlich weniger Verbraucher:innen ihre Bauverträge prüfen als noch in den Vorjahren.

REPARATURBONUS THÜRINGEN

Mehr als 14.000 Anträge auf den Reparaturbonus erreichten die Verbraucherzentrale Thüringen 2023. Das waren noch einmal rund 2.000 Anträge mehr als im Vorjahr – ein neuer Rekord.

Im Durchschnitt waren es rund **71 Anträge pro Tag**, die überwiegend über das Online-Formular auf der Internetseite www.reparaturbonus-thueringen.de gestellt wurden. Um auch Menschen ohne Internetzugang die Möglichkeit zu geben, den Reparaturbonus in Anspruch zu nehmen, stellten wir zusätzlich ein Papierformular zur Verfügung, das mit den Unterlagen per Post eingereicht werden konnte. Von dieser Möglichkeit machten rund drei Prozent der Antragstellenden Gebrauch.

Im Durchschnitt aller Anträge kostete eine Reparatur 182 Euro. Wir zahlten also einen Reparaturbonus von durchschnittlich 76 Euro aus. Insgesamt wurden 950.000 Euro aus Projektmitteln des Thüringer Ministeriums für Umwelt, Energie und Naturschutz an die Antragstellenden ausbezahlt. Damit wurden **Reparaturen im Gesamtwert von fast 2,3 Millionen Euro bezuschusst, die überwiegend in Werkstätten in der Region durchgeführt wurden**. Gefördert wurden auch Reparaturen in Repair-Cafés. Hier übernahm



Peter Schmöger,
Projektleiter Reparaturbonus

das Land die Hälfte der Materialkosten.

EIN GEWINN FÜR UMWELT UND GELDBEUTEL

Von den rund 14.000 Anträgen konnten 12.527 Anträge bewilligt werden – rund 12.500 Elektrogeräte also, die dank des Reparaturbonus' repariert und vor der Entsorgung bewahrt wurden. Der **Bonus war bei der Reparaturenentscheidung für viele das Zünglein an der Waage**. So schrieb ein Antragsteller: „Es ist eine gute Sache, dass es so etwas gibt, denn dadurch wird viel weniger Elektroschrott weggeworfen.“

Am häufigsten wurden, wie in den Vorjahren, Mobiltelefone repariert. Ihr Anteil betrug 31 Prozent aller eingereichten Rechnungen. Mit deutlichem Abstand folgen Waschmaschinen mit 11 Prozent, Kaffeemaschinen mit 10 Prozent und Geschirrspüler mit 9 Prozent. Aber auch für Lieblingsstücke wie alte Nähmaschinen oder Plattenspieler aus DDR-Zeiten wurde der Bonus in Anspruch genommen.

THÜRINGER SANIERUNGSBONUS-PLUS

Ein individueller Sanierungsfahrplan, kurz iSFP, zeigt Hausbesitzer:innen, wie sie ihr Eigenheim Schritt für Schritt modernisieren und umbauen können. Die Kosten für ein solches Energieeffizienzkonzept werden vom Bund zu 80 Prozent gefördert. Darüber hinaus sichern sich Hauseigentümer:innen damit fünf Prozent höhere Zuschüsse bei den später umgesetzten Sanierungsmaßnahmen, wie beispielsweise der Dämmung der Gebäudehülle. **Mit dem Thüringer Sanierungsbonus-Plus erhöhte sich der Zuschuss für die Erstellung eines iSFP auf 90 Prozent**. Ziel war es, die Nachfrage nach BAFA-geförderten Energieberatungen in Thüringen zu steigern.

Zu Beginn des Jahres 2023 stieg die **Zahl der Förderanträge stark an, so dass bis Jahresmitte bereits rund 250**

Förderanträge eingegangen waren. Dies entsprach auch der ursprünglichen Zielsetzung des Projektes. Dann ein jäher Schnitt: Durch die Novellierung der BAFA-Richtlinie im Juni war eine zusätzliche Förderung für neu beantragte BAFA-Beratungen nicht mehr möglich. Das betraf auch den Thüringer Sanierungsbonus-Plus, der nur noch für Anträge, die vor dem 1. Juli 2023 beim BAFA gestellt wurden, gezahlt werden konnte. Die Zahl der gestellten Anträge nahm nun stark ab.

Insgesamt wurden 366 Anträge im vergangenen Jahr gestellt – rund 60 Prozent mehr als im Vorjahr. Ausgezahlt wurden 154.998 Euro aus den Projektmitteln des Thüringer Ministeriums für Umwelt, Energie und Naturschutz. Das Projekt lief Ende 2023 aus.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Zahlreiche Aktionen und Themen prägten die Arbeit 2023 im Bereich Lebensmittel und Ernährung. Über 150 Veranstaltungen ermöglichten uns den wertvollen Austausch mit Verbraucher:innen, Multiplikator:innen sowie Kindern und Jugendlichen. Im Fokus: die stetig steigenden Lebensmittelpreise, die Einführung der Mehrwegpflicht und die Förderung einer nachhaltigen Lebensmittelauswahl.



Luise Hoffmann,
Referatsleiterin Lebensmittel
und Ernährung

mehreren Aldi-Filialen veranlassten uns zu rechtlichen Schritten. Ein Gericht bestätigte 2024 unsere Position und verurteilte Aldi dazu, die Grundpreise künftig korrekt auszuweisen. An Infoständen und am Infomobil **klärten unsere Fachberater:innen über Grundpreise auf, um versteckte Preiserhöhungen zu enttarnen.** In Interviews mit verschiedenen Medien machten wir auf dieses Problem aufmerksam und trugen zu einer umfassenden Information der Öffentlichkeit bei.

ESSEN IN MEHRWEG – REALITÄT VOR ORT

Seit dem 1. Januar 2023 haben Verbraucher:innen ein Recht auf Mehrweg in der Gastronomie. Kleine Betriebe müssen nur darauf hinweisen, dass sie mitgebrachte Gefäße befüllen. Große Betriebe müssen eigene Mehrwegverpackungen für Speisen zum Mitnehmen anbieten. Im Sommer war unser Team in allen Thüringer Landkreisen und kreisfreien Städten unterwegs, um die Umsetzung der Gesetzesänderung vor Ort zu überprüfen. Das Ergebnis war ernüchternd. **Von den 73 untersuchten Betrieben wiesen nur 14 auf das Mehrwegangebot hin.** Lediglich 20 der 42 aufgesuchten Großbetriebe boten eigene Mehrwegverpackungen an. Die angebotenen Verpackungen sind zudem uneinheitlich und lassen sich nur beim jeweiligen Betrieb zurückgeben. Dies schreckt viele Verbraucher:innen davon ab, Mehrweggefäße zu nutzen.

HOHE NACHFRAGE NACH AKTIONSANGEBOTEN

Durch die hohe Nachfrage nach unseren Aktionsangeboten stießen wir im Laufe des Jahres an unsere Kapazitätsgrenzen. In Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen, Schulen, Gesundheits- und Landratsämtern, dem Studierendenwerk und dem egaCampus führten wir **Vorträge, Infostände und Workshops durch.** Dabei reichten die Themen von Nahrungsergänzungsmitteln über Mythen und Wahrheiten in der Ernährung und die Lebensmittelkennzeichnung bis hin zu gesunder Ernährung im Berufsalltag.



Bei einem Aktionstag in Erfurt zeigten Vera Schrodi und Julia Müller Strategien zum Umgang mit steigenden Lebensmittelpreisen.

LEBENSMITTELPREISE ALS TREIBER DER INFLATION

Die Preissituation bei Lebensmitteln blieb 2023 eine Herausforderung. Dies spiegelte sich beispielsweise in zahlreichen Verbraucherbeschwerden zu fehlerhaften Preisangaben und Mogelpackungen wider. Meldungen zu fehlenden Grundpreisangaben bei Obst und Gemüse in

VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

Steigende Preise und Qualitätsvorgaben dominierten 2023 die Gespräche der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen rund um das Schulessen.



Projektmitarbeiterin Franziska Schattke bei der Schulaktion „Stullenfitness“.

Herausfordernde Lieferschwierigkeiten, Kosten für Lebensmittel, Personal und Energie sowie die seit 2020 geltenden gesetzlichen Vorgaben zur Qualität des Mittagessens sorgten noch einmal für einen galoppierenden Preisanstieg beim Mittagessen. Schließlich lag der **Durchschnittspreis Ende 2023 bei ca. 4,13 Euro pro Portion**. Nicht alle Familien können die deutlich gestiegenen Kosten tragen.

BEGLEITUNG VON SCHULTRÄGERN

Die Vernetzungsstelle hat 2021/22 eine juristisch geprüfte Rahmen-Leistungsbeschreibung für das schulische Mittagessen mit Bewertungsmatrix und weiteren Unterlagen erarbeitet. Dazu wurde ein **Begleitprozess entwickelt, der Verwaltungen bei der Organisation und Qualitätsentwicklung der Schulverpflegung unterstützen soll**. Schule und Elternschaft sind dabei von Anfang an eingebunden. Auf diese Weise können Rahmenbedingungen und die schrittweise Umsetzung besprochen sowie Wünsche erfasst werden. 2023/24 wurden bzw. werden von uns fünf Schulträger auf ihrem Weg begleitet, denn ein solcher Prozess kann bis zu anderthalb Jahre dauern. Daran schließt sich eine Qualitätskontrolle an, die den weiteren Entwicklungsprozess fortlaufend verfolgt.

UMFANGREICHES INFORMATIONSPAKET FÜR SCHULKÜCHEN

Neben den Schulträgern standen 2023 die Essenanbieter im Fokus unserer Informations- und Weiterbildungsangebote. Wir setzten unsere etablierte Fortbildungsreihe für Küchenfachkräfte fort und freuten uns über große Resonanz. **Im Rahmen der „Tage der Schulverpflegung“ boten wir regional Veranstaltungen für Schulküchen an.** Themen waren die Speisenplanung und der Ablauf einer Vergabe. Passend dazu stellten wir neue Materialien auf unserer Projektseite www.schulverpflegung-thueringen.de zur Verfügung, wie z. B. eine **Checkliste für die Speisenplanung, beispielhafte Speisepläne für vegetarische Kost und Mischkost sowie eine Linksammlung** zu aktuellen Vergabeplattformen.

Unserer Einladung zum **Fachtag im Augustinerkloster** folgte eine bunte Mischung an Interessierten aus Schule, Elternschaft, Küche und Verwaltung. Thematisiert wurde eine klimafreundliche Schulverpflegung, die in den Speiseplänen der Schulen zunehmend an Relevanz gewinnt. Dabei wurden von Referentinnen aus Wissenschaft und Praxis sowohl Hintergründe und Umsetzung als auch Akzeptanzschwierigkeiten und die Bedeutung einer positiven Kommunikation angesprochen.

VERNETZUNGSSTELLE VOR ORT IN DEN SCHULEN

Auch im Austausch mit Schüler:innen griffen wir die Themen Nachhaltigkeit im Allgemeinen sowie Lebensmittelverschwendung auf. Unser **Projektteam war bei diversen Schulaktionen vor Ort oder stellte den Schulen entsprechende Materialien zur Verfügung**. Die am meisten gefragten Aktionen waren hierbei „Stullenfitness“ und „Lebensmittelwertschätzung“.



Alexandra Lienig,
Projektleiterin
Vernetzungsstelle
Schulverpflegung

VERNETZUNGSSTELLE SENIORENERNÄHRUNG

Mit der Ende 2021 gestarteten Vernetzungsstelle Seniorenernährung Thüringen wurde ein Projekt geschaffen, das sich gezielt an Senior:innen und stationäre Einrichtungen richtet. Das Informations- und Beratungsangebot von Verbraucherzentrale und DGE zeigt auf, wie gesunde Ernährung im Alter gelingen kann. Das Angebot der Verbraucherzentrale richtet sich insbesondere an daheim lebende ältere Menschen.

Im Jahr 2023 setzte die Vernetzungsstelle Seniorenernährung ihre erfolgreiche Arbeit fort und konnte ihr in den vergangenen zwei Jahren breit geknüpftes Netzwerk noch einmal erweitern. Durch das Engagement des Projektteams wurde 2023 die **Zielesystematik der Thüringer Gesundheitsziele um das Handlungsfeld Ernährung im Alter erweitert**. Darüber hinaus organisierten die Projektmitarbeiterinnen 28 Veranstaltungen, mit denen sie über 1.200 Personen erreichten.

MARKTCHECK ZU „ESSEN AUF RÄDERN“

Mit dem **Marktcheck hat die Vernetzungsstelle insgesamt 53 mobile Menüliefersdienste für Senior:innen unter die Lupe genommen**. Überprüft wurden unter anderem das Speisenangebot, Bestell- und Abbestellmöglichkeiten, Preise oder Lieferzeiten. Aber auch Portionsgrößen und Speisentemperatur wurden ermittelt. Im Ergebnis zeigte sich sehr großes Potenzial, diesen Bereich der Gemeinschaftsverpflegung noch gesundheitsfördernder zu gestalten. Wichtig ist es hier, mit Fingerspitzengefühl zu agieren und einen engen Kontakt mit den Küchen zu pflegen.



Projektmitarbeiterin Antje Beck (Mitte) bei einem Aktionstag.

LERTÜTEN UND KOCHEN FÜR SENIOR:INNEN

Mit der Idee, „Lerntüten“ für Senior:innen zum „Tag der Seniorenernährung“ anzubieten, traf die Vernetzungsstelle ins Schwarze. Nachdem wir 2022 insgesamt 200 solcher Tüten verteilt hatten, waren es 2023 bereits 1.000. Bestückt und gepackt wurden sie gemeinsam mit anderen Akteur:innen. Freuen konnten sich die älteren Menschen über Informationen, Tipps und Anregungen rund um Ernährung, Lebensmittelverschwendung und Bewegung. Dazu gab es eine Veranstaltung mit dem Tafel e.V. in Weimar, bei der neue Rezepte ausprobiert wurden.



Fachtag der Vernetzungsstelle zum Thema Ernährung im Alter im Volkshaus Jena.

Auch zum ersten **Fachtag „Ernährung im Alter – alles anders?“** ging es kulinarisch zu. Dieser drehte sich neben allgemeinen Empfehlungen für die Gemeinschaftsverpflegung vor allem um das Thema Zahngesundheit sowie Kau- und Schluckstörungen. Die 56 Teilnehmenden erfuhren, wie für diese Erkrankungen gutes und vor allem schmackhaftes Essen zubereitet werden kann.

VERNETZUNGSSTELLE VOR ORT

Dank unserer intensiven Informations- und Netzwerkarbeit wurden bereits viele Seniorengruppen auf die Vernetzungsstelle aufmerksam. Beliebt sind vor allem unsere kompakten Workshops, in denen einfache Rezepte zubereitet oder weniger bekannte Lebensmittel probiert werden können. Einfach und alltagsnah wird dabei über gesunde Ernährung im Alter gesprochen. Aber auch **Themen wie beispielsweise Demenz, Osteoporose oder Unverträglichkeiten** werden vorgestellt. Immer im Gepäck: praktische Tipps oder Hilfsmittel, die den Alltag erleichtern können.



SPD-Bundestagsabgeordnete Elisabeth Kaiser und SPD-Generalsekretär Kevin Kühnert zu Gast im Quartiersbüro von VsiQ.

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

2023 wurde das letzte Projektjahr für „Verbraucher stärken im Quartier“ (VsiQ) eingeläutet. Umso mehr galt es, bei den politischen Entscheidungsträger:innen auf die geleistete Projektarbeit aufmerksam zu machen und eine Fortführung zu bewirken.

Mit Schwung ging es für das Projektteam ins neue Jahr: Auch 2023 trommelten wir mit Kooperationspartnern zum **Frühjahrsputz in Gera Bieblach**. Zur Motivation verteilten wir an die freiwilligen Helfer:innen plastikfreie VsiQ-Gemüsebeutel, gefüllt mit gesunden Energiespendern und wertvollen Informationen. Mit Erfolg: Es wurde viel mehr Unrat gesammelt als die Jahre davor.

Besuch kündigte sich im April im Quartiersbüro an: **Verbraucherschutzministerin Doreen Denstädt war bei uns zu Gast**, um sich über unsere Arbeit vor Ort zu informieren und die Weichen für eine Verstärkung des Projekts zu stellen. Im Mai waren wir an einer Arbeitswerkstatt zur Bildung eines Fachkräfte- und Stadtteilkompetenzzentrums an der Geraer Berufsschule für Gesundheit, Soziales und Sozialpädagogik beteiligt. Dabei ging es auch darum, sich ein neues Wirkungsfeld für die Verbraucherbildung in Gera zu erschließen.

KLIMAGERECHT WOHNEN – AUCH IN BIEBLACH?

Was ist klimagerechtes Wohnen und wie kann es im Stadtteil Gera Bieblach umgesetzt werden? Diese Fragen wurden im August bei einem interaktiven Nachmittag in unserem

Quartiersbüro diskutiert. Eingeladen hatte Laura Wahl, energie- und umweltpolitische Sprecherin von Bündnis 90/Die Grünen. **Nach einem Impulsvortrag zum Thema klimagerechtes Wohnen sammelten wir bei einem Rundgang Ideen** und tauschten uns über Probleme und Lösungsmöglichkeiten bei der energetischen Sanierung aus.

SPD-POLITPROMINENZ IN BIEBLACH-OST UND LUSAN

Besuch aus Berlin konnte das Projektteam am 25. August im Stadtteil begrüßen. SPD-Generalsekretär Kevin Kühnert und die Parlamentarische Staatssekretärin und SPD-Bundestagsabgeordnete Elisabeth Kaiser hatten sich zu einem **Rundgang durch Bieblach-Ost und Lusan angekündigt. Anschließend fand in Lusan eine Podiumsdiskussion** statt. Themen waren neben der Situation auf dem Wohnungsmarkt, den gestiegenen Lebenshaltungskosten und den örtlichen Gegebenheiten auch die konkrete Lebenssituation der Menschen in Gera Bieblach. Miriam Gese berichtete von den schwierigen Lebensbedingungen im Stadtteil und von den Problemen, die die Menschen in ihr Quartiersbüro führen: untergeschobene Verträge, falsche Inkassoschreiben, aber auch das generelle Gefühl des „Abgehängtseins“ in Bieblach-Ost.

Eine spannende **Kooperation wurde zum Jahresende mit der Ernst-Abbe-Hochschule Jena** geschlossen. Die beiden Projekte zum Thema Nachbarschaft und Sichtbarkeit sollen 2024 umgesetzt werden.

WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

Innerhalb des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) werden Infomaterialien, Flyer, Give Aways und interaktive Bildungsangebote geschaffen, um Verbraucher:innen fit zu machen für die Herausforderungen des täglichen Konsums. Das von den Verbraucherzentralen der Länder gemeinsam erstellte Material wird zu Vorträgen, Aktionstagen oder auf Messen eingesetzt.

In der Gemeinschaftsaktion (GA) 1.1 „Nachhaltiger Konsum, Recht auf Reparatur und Verbraucherrechte“ engagierten wir uns bei der **Erstellung eines Methodenkoffers zum Thema Nachhaltigkeit eines Smartphones**. Dabei wird vor allem auf die benötigten Rohstoffe und ihre Herkunft geschaut. Zudem gibt es Tipps, wie die Nutzungsdauer eines Smartphones erhöht werden kann: durch den Kauf langlebiger, reparierbarer oder gebrauchter Geräte sowie durch Reparatur statt Neukauf. Mit diesem Methodenkoffer sollen Referent:innen und gegebenenfalls auch Lehrkräfte selbstständig einen Projekttag zu dem Thema vorbereiten und umsetzen können.

In der GA 1.2 „Verbraucherrechte im Alltag und anlassbezogene Verbraucherinformationen“ befassten wir uns schwerpunktmäßig mit dem **Monitoring aktueller Gesetzesänderungen**. Wir ergänzten unter anderem die Rechte von Verbraucher:innen aus der EU-Öko-Design-Richtlinie in einem Webtext für unsere Internetseiten.

Daneben waren unsere Projektmitarbeiter maßgeblich an der Erstellung eines neuen **Webtextes zum Thema Abhilfeklage** beteiligt. Dieser gibt einen Überblick über das neue Klageinstrument des kollektiven Rechtsschutzes und dessen Möglichkeiten.

Schwerpunkt unserer Arbeit im Projekt WVS lag in den GAs 2.1 und 2.2 „Verbraucherrechte in der digitalen Welt stärken“ und „Digitaler Selbstschutz“. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Bayern waren wir federführend in der GA 2.1 und **beschäftigten uns intensiv mit der zunehmenden Digitalisierung des Alltags**. Dabei ging es uns vor allem darum, den Verbraucher:innen ihre Rechte und Möglichkeiten aufzuzeigen.

Auch hier wirkten wir an der Erstellung von Webtexten zum Thema Nachhaltigkeit digitaler Geräte und Anwendungen mit. Daneben befassten wir **uns intensiv mit dem Thema**

Künstliche Intelligenz, wobei ebenfalls zwei Webtexte entstanden. Schließlich erarbeiteten wir mit Kolleg:innen drei **Musterbriefe, mit denen Verbraucher:innen ihre Rechte bei schlechtem Kundenservice gegenüber Unternehmen durchsetzen können**. Konkret geht es um folgende Probleme: der Kundendienst ist schlecht oder gar nicht erreichbar, Absprachen werden nicht eingehalten oder Kundenanliegen werden nicht ausreichend dokumentiert.

Daneben suchten unsere Projektmitarbeiter auch den direkten Kontakt zu Verbraucher:innen. So war der WVS unter anderem rund um den Weltverbrauchertag, beim Thüringentag in Schmalkalden sowie beim Familienaktionstag in Breitungen/Werra mit Infoständen präsent. Eine Premiere für die Verbraucherzentrale Thüringen war die **Teilnahme am Tag der offenen Tür des Bundesumweltministeriums** im August in Berlin.

Das Bundesprojekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS) wird vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz sowie vom Land Thüringen gefördert.



WVS-Projektmitarbeiter Stefan Eisentraut beim Tag der offenen Tür der Bundesregierung in Berlin.

Shrinkflation und unzureichende Kennzeichnung

Verbraucherzentrale beklagt in Artmarkt zu gestiegenen Lebensmittelpreisen



Marie Neuhoff

Arbeitslos Seit Monaten steigen Preise für Lebensmittel. Verbraucher wünschen sich Lebensmittel ohne Leberöl...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale beklagt die unzureichende Kennzeichnung von Produkten...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...

Wenn statt eines Smartphones eine Wundsalbe für Hühner im Paket liegt

Bayern kommt bei in Europa Verbrauchern auch in einer unruhigen Situation



Arbeitslos Die Verbraucherzentrale beklagt die unzureichende Kennzeichnung von Produkten...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...

Freies Wort

Kein Zuschuss

Land knaust beim Schulessen

28.02.2021 07:47 Uhr



Essensausgabe an einer Gesamtschule. Foto: dpa/Marco Becker

Plötzlich fehlen 1000 Euro

Verbraucherzentrale räumt Verzerrung von Kunden der Zeit und DStG, Bank durch automatische Fälligkeit rächtigt



Arbeitslos Die Verbraucherzentrale beklagt die unzureichende Kennzeichnung von Produkten...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...

Thüringer Allgemeine

Städteutsche Zeitung

Deutschlands große Tageszeitung

REGIONALNACHRICHTEN

Thüringen

Verbraucherzentrale warnt vor Abzocke

08.02.2021 13:00 Uhr



WELT

Verbraucherzentrale: Viel Konfusion bei Heizungswechsel

Stand: 04.04.2021 (Lesedauer: 3 Minuten)



Verbraucherzentrale verklagt Sparkasse wegen gekündigter Sparverträge

Im Juli 2020 schwerwiegend: Streit um Zinsen und Prämien wurde Musterfestsetzungsklage eingereicht.

Arbeitslos Die Verbraucherzentrale beklagt die unzureichende Kennzeichnung von Produkten...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...
Arbeitslos Die Verbraucherzentrale fordert eine strengere Kontrolle der Lebensmittel...

OSTTHÜRINGER ZEITUNG

Energie: Extreme Preisunterschiede - Kartellbehörde gefragt

04.02.2021 07:10 Uhr | 3 Minuten | 1 Bild



Aldi räumt fehlende Grundpreise ein

Verbraucherzentrale hatte Mängel beklagt

Ingo Glase

Erfurt. Aldi räumt ein, dass die Abmahnung durch die Verbraucherzentrale Thüringen berechtigt ist. „Bei den beanstandeten Produkten fehlte tatsächlich der vorgeschriebene Grundpreis auf den Preisetiketten, was wir sehr bedauern und wofür wir uns bei unseren Kundinnen und Kunden entschuldigen möchten“, so ein Sprecher des Einzelhändlers gegenüber unserer Zeitung. Es seien intern sofort Maßnahmen ergriffen worden, um den Fehler zu beheben.

Thüringer Allgemeine

ZEIT ONLINE

Bericht-Reihe

Verbraucherschützer klagen gegen die Deutsche Bahn

Sind die Kündigungsregeln rund um die Probe-Bahncard legal? Verbraucherschützer haben Klage eingereicht und werfen der Bahn einen Gesetzesverstoß vor.

Aktualisiert am 4. Februar 2021, 8:05 Uhr | Quelle: ZEIT ONLINE.de

tagesschau

Finanzen abgezockt

Dutzende Verstöße bei Gesetz gegen Abfallen

Stand: 23.02.2021 19:18 Uhr

Verbrauchertipp Vollmacht für mehrere Personen



Dirk Daubenspeck, Jurist bei Verbraucherzentrale Thüringen

Ich möchte eine Vorsorgevollmacht aufsetzen. Ist es möglich, das

Verbrauchertipp Lohnt sich der Wechsel des Anbieters?



Katarina Böhm, Referatsleiterin Energie bei der Verbraucherzentrale Thüringen

Man hört immer wieder, dass die Strompreise grassieren sind. Lohnt

Aktionstag: Die Verbraucherzentrale Thüringen stellte steigende Preise in den Mittelpunkt

JENA TV



Stefan Eisenbraut, Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

DER TAGESSPIEGEL

Wohin mit alter Handy? **Themenportal**

Elektrogeräte Es gibt Alternativen zum Wegschmeißen

Von Andreas Behn

Vie kommt die Umwelt bei der Entsorgung von alten Elektrogeräten zurecht? Es gibt Alternativen zum Wegschmeißen.

KONTROLLE

Verbraucherschützer plädieren für Preisbeobachtungsstelle

BETRAG TEILEN

Die Verbraucherzentrale Thüringen setzt sich für die Einrichtung einer Preisbeobachtungsstelle ein, um die Verbraucherpreise durch die Statistik



mdr



Andreas Behn, Verbraucherzentrale Thüringen



Katrin Braun,
stellvertretende
Pressereferentin

MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Für das Referat Medien- und Öffentlichkeitsarbeit war 2023 ein sehr umtriebigen, erfolgreiches Jahr – geprägt von vielen Veranstaltungen, breit gestreuten Veröffentlichungen und neuen Wegen, um gezielt auch jüngere Verbraucher:innen anzusprechen.

Die Verbraucherzentrale Thüringen ist bei Instagram!

Zum Jahresende 2023 konnten wir diese Botschaft an alle Verbraucher:innen senden, die sich zunehmend in den Sozialen Medien tummeln. Unser Ziel: Durch unseren Auftritt bei Instagram (und bei Mastodon) wollen wir künftig auch die für uns bislang eher schwer zu erreichende **Verbrauchergruppe der jungen Erwachsenen ansprechen**. Möglich wurde dies durch die neu geschaffene Stelle einer Social-Media-Redakteurin und durch ein klares Bekenntnis der Verbraucherzentrale, einschließlich des neuen Verwaltungsrates, zum Erschließen weiterer Social-Media-Kanäle. Diesen Weg wollen wir auch in Zukunft konsequent weitergehen.

Die Themen, die die Thüringer Verbraucher:innen bewegten, bestimmten natürlich auch die Medienarbeit – allen voran die Preiskrise in den Bereichen Energie und Lebensmittel. Die Entscheidungen der Bundesregierung zur Umsetzung der Energiewende, speziell auch zum Thema Wärmewende, sorgten für viel Unsicherheit in der Bevölkerung. Wir reagierten auf diesen Erklärungsbedarf mit **zahlreichen Medieninformationen und Interviews und machten das Thema Preiskrise zu unserem Beitrag zum Weltverbrauchertag**. Zahlreiche, auch bundesweite Veröffentlichungen rund um diesen Tag bescherten uns ebenso Aufmerksamkeit wie unser Verbrauchertalk „Ein Jahr Energiekrise – Kommt die Hilfe an?“ im Kultur:Haus Dacheröden in der Thüringer Landeshauptstadt. Die Inflation und ihre konkreten Auswirkungen auf die Strom- und Heizkosten, die Lebensmittelpreise und auf die Preise beim Schulesen bestimmten wir erneut zum Thema unserer Jahrespressekonferenz im September.

Im Herbst machte die VZ Thüringen mit ihrer Teilnahme an einer bundesweiten Aktion aller Verbraucherzentralen zum

Thema **unzulässige Kündigungsfristen bei Abonnements und anderen Langzeitverträgen** von sich reden. Unsere Medieninformation hierzu **rief ein bundesweites Medienecho** hervor und unser an der Aktion beteiligter Referent Dirk Weinsheimer wurde zum gefragten Interviewpartner. Im Nachgang stieß insbesondere **unsere Abmahnung der DB Fernverkehr AG** wegen unzulässiger Kündigungsfristen beim Bahncard-Probeabo auf breites Medieninteresse – die darauffolgende Klage ist noch anhängig.

Auch für die Organisationsentwicklung der Verbraucherzentrale Thüringen war 2023 ein gelungenes Jahr: Im Juni konnten wir endlich unsere seit 2020 pandemiebedingt verschobene Jubiläumsfeier nachholen und **feierten mit allen Kolleg:innen, Weggefähr:innen und Partner:innen aus der Landespolitik** nunmehr **„33 1/3 Jahre Verbraucherzentrale Thüringen“**. Im September folgte unsere Klausurtagung in Bad Blankenburg, die ebenfalls durch das Referat Medien- und Öffentlichkeitsarbeit zur internen Weiterbildung organisiert wurde.

Unsere öffentlichen Veranstaltungsformate entwickelten wir 2023 beständig weiter. Hier gelangen uns neue Kooperationen, beispielsweise mit der **Vortragsreihe „V macht schlau“ gemeinsam mit der Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt** oder mit der Seniorenhilfe in Suhl. Aber auch bestehende Kooperationen, etwa mit dem Erfurter Kultur:Haus Dacheröden oder mit den Volkshochschulen in Erfurt und im Wartburgkreis, wurden vertieft und ausgebaut. Letzteres galt auch für unsere Medienkooperationen: Wir etablierten **neue Artikelreihen mit den Funke-Zeitungen in Erfurt und Eisenach** und pflegten bestehende Kooperationen, beispielsweise mit der Südthüringer Zeitung in Bad Salzungen oder mit MDR Thüringen.

Im Vorjahr der Landtagwahl begleitete das Team Medien- und Öffentlichkeitsarbeit zahlreiche Gespräche mit Politiker:innen und unterstützte den Vorstand, wenn es galt, **politische Entscheidungsträger:innen für verbraucherpolitische Initiativen** und nicht zuletzt für eine auskömmliche Finanzierung der Verbraucherzentrale zu gewinnen.



Erstes Kennenlernen mit der neuen Verbraucherschutzministerin Doreen Denstädt anlässlich unserer Veranstaltung zum Weltverbrauchertag im Kultur: Haus Dacheröden.

POLITISCHE ARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE

Als wichtigste Interessenvertreterin der Verbraucher:innen in Thüringen macht sich die Verbraucherzentrale Thüringen für deren Belange gegenüber Wirtschaft und Politik stark.

Dazu ließen wir 2023 kaum eine Aktion oder Veranstaltung ungenutzt. Ob zu unserer Podiumsdiskussion anlässlich des Weltverbrauchertages im Kultur: Haus Dacheröden, bei Infomobileinsätzen in allen Teilen Thüringens oder direkt vor Ort im Landtag: Wir suchten das **Gespräch mit den politischen Entscheidungsträger:innen in Thüringen, vor allem aber mit den verbraucher- und haushaltspolitischen Sprecher:innen** der Landtagsfraktionen. Dabei ging es uns vor allem darum, bei diesen für unsere verbraucherpolitischen Zielsetzungen zu werben, aber auch für eine konstante Förderung unserer Verbraucherarbeit.

Einen Appell in eigener Sache richteten wir zum Jahresende

an die Landtagsabgeordneten: Die Regierungskoalition entschied überraschend, vorzeitig das Sondervermögen aus dem Thüringer Energiekrise-Hilfefonds aufzulösen. Somit **drohte für unser erst im Mai gestartetes Projekt „Energierechtsberatung in der Krise“ ein plötzliches Aus zum Jahresende 2023**, was fatal für die vielen Ratsuchenden gewesen wäre. Durch eine Initiative der Regierungskoalition im Landtag vor Weihnachten konnte das im Sinne der zahlreichen Ratsuchenden zum Glück verhindert werden.

Eine feste Adresse ist die Verbraucherzentrale auch, wenn es um die Bewertung wichtiger geplanter Gesetzesänderungen geht, die unmittelbar den Konsumalltag der Thüringer:innen beeinflussen. Im vergangenen Jahr veröffentlichten wir dazu **vier Stellungnahmen bzw. nahmen an Anhörungen** zu den Themen Lebensmittelverschwendung, Preiskrise bei Lebensmitteln, Änderung des Postgesetzes und Windkraftbeteiligungsgesetz teil.



Babette Pfefferlein, verbraucherpolitische Sprecherin von Bündnis 90/ Die Grünen, im Gespräch mit VZ-Vorstand Dr. Ralph Walther im Infomobil in Hildburghausen.



Denny Möller, energiepolitischer Sprecher der SPD im Thüringer Landtag, mit den VZ-Energiejuristinnen Nicole Schneider (links) und Claudia Kreft.

30 JAHRE FÜR DIE VZ

Am Anfang hieß Verbraucherschutz für Jürgen Wolf: vier Tage die Woche unterwegs. Im Januar 1993 kam er als Kraftfahrer zur Verbraucherzentrale Thüringen. Fortan lag die Organisation und Pflege der ersten rollenden Beratungsstelle in seinen Händen. Mit dem umgebauten Reisebus (im Bild), steuerten Jürgen Wolf und seine Kolleginnen der Ernährungsberatung die Marktplätze Thüringens an. Kennzeichnung, Calcium, Bio – viele Themen von damals interessieren auch heute. Was den Unterschied ausmache? „Heute gibt es das Internet“, antwortet Jürgen Wolf und erinnert an seine Fahrten nach Bonn. Dort habe er mehrfach 1.000 Kilogramm Broschüren für Thüringen abgeholt. 30 Jahre später reist viel weniger Papier auf dem Nach-Nachfolger des Ikarus mit. Und das, obwohl das Infomobil mit Jürgen Wolf für das gesamte Themenspektrum der Verbraucherzentrale im Einsatz ist. Ob es um den Umzug einer Beratungsstelle oder die Dienstwagen geht: handwerkliches Geschick hat Jürgen Wolf zum



Jürgen Wolf,
Mitarbeiter Medien- und
Öffentlichkeitsarbeit

Allrounder der Verbraucherzentrale gemacht. Seit 2017 schreibt und fotografiert er auch im Team Öffentlichkeitsarbeit – und ist von dort gar nicht mehr wegzudenken.

MIETRECHTSBERATUNG IN JENA

Drei Fragen an Rechtsanwalt Michael Pohl, Mietrechtsberater in der Beratungsstelle Jena.

Was motiviert Sie, trotz eigener Kanzlei für die Verbraucherzentrale zu beraten?

Es ist der solidarische Gedanke, ich helfe gern den Leuten. In unserer auf Profit getrimmten Gesellschaft mit ständig steigenden Mieten brauchen viele Mieterinnen und Mieter Hilfe.

Ist Ihre Klientel in der Beratungsstelle ein anderes?

Studierende, Mieter, Gutbetuchte – die Ratsuchenden sind dieselben. Die meisten kommen gut informiert und vorbereitet. Der größte Unterschied: Bei der Verbraucherzentrale genießen sie eine Viertelstunde Beratung für 15 Euro. Das wissen viele nicht. Wer etwa wegen eines tropfenden Wasserhahns in meine Kanzlei kommt, den schicke ich zur Verbraucherzentrale – erst recht, wenn er keine Rechtsschutzversicherung hat. Einen weiteren Unterschied gibt es leider: Termine in der Beratungsstelle werden bei Verhinderung oft nicht abgesagt.



Michael Pohl
Mietrechtsberater

Welchen Fragen führen die Leute zu Ihnen?

Die meisten haben ihre Nebenkostenabrechnung dabei. Wir bereiten den Widerspruch vor und ich gebe konkrete Hilfe zur Selbsthilfe. Viele Ratsuchende fragen gezielt nach den Preisbremsen. Auch wegen Mieterhöhung kommen viele zu mir. Hier lässt sich oft etwas bewirken, wenn der Vermieter falsche Angaben gemacht hat. Und dann haben wir natürlich noch die Sachmängel, allen voran Schimmelbefall. Das Problem: Meist sitzen die Vermieter am längeren Hebel – gerade in Städten wie Jena mit hohen Mieten und wenig Leerstand. Viele Mieterinnen und Mieter kennen ihre Rechte, trauen sich aber nicht diese durchzusetzen, weil sie ihre Wohnung nicht verlieren wollen. Für sie versuche ich, eine Lösung zu finden.

Mietrechtsberatung in Kooperation mit dem Mieterbund Thüringen bieten wir in Erfurt, Jena, Nordhausen und Mühlhausen an.

GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2023

Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	4.687.780,26 €
Institutioneller Haushalt	2.171.306,70 €
davon	
Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc.	66.025,66 €
sonstige Einnahmen (Netzwerkgruppen, Rückerstattungen etc.)	40.286,67 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJ)	1.758.000,00 €
allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen	7.461,09 €
Erstattungen der Arbeitsagentur	19.670,28 €
Erstattung von Aufwendungen für Energieeinsparberatungen (vzbv)	175.853,00 €
Erstattung von Aufwendungen für Marktbeobachtungen (vzbv)	100.710,00 €
Mitgliedsbeiträge/sonstige Erträge	3.300,00 €
Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten	2.516.473,56 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)	206.464,00 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)	165.958,30 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV)	143.000,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)	318.000,00 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)	57.590,82 €
Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen (TMMJV/BMEL)	94.704,12 €
Verbraucher stärken im Quartier (BMWSB/BMUV)	148.875,35 €
Projekt „Gut essen macht stark“ (BMEL über VZ NRW)	1.711,19 €
Projekt Energetische Sanierung	194.500,00 €
Projekt Reparaturbonus 3.0 in Thüringen (Projekt endet in 2024)	1.072.500,00 €
Projekt Beratung zur Bewältigung der Energiekrise	100.000,00 €
Projekt „Vortragsreihe Bio-Köche“ Bund-EU-vzbv	13.169,78 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

4.687.780,26 €

Institutioneller Haushalt	2.005.557,76 €
davon	
Personalausgaben	1.591.846,46 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, GWG, IT-Kosten etc.	85.285,85 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen	13.806,89 €
Bewirtschaftung der Räume	26.979,85 €
Mieten und Pachten	127.368,73 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen	4.006,43 €
Aus- und Weiterbildung	5.491,42 €
Rechtsberatung/Prozesskosten	32.914,11 €
Reisekosten	9.622,66 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen	12.939,46 €
sonstige Kosten und Steuern	54.662,48 €
nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben	28.390,23 €
Mitgliedsbeiträge	810,00 €
Investitionen	11.433,19 €
Ausgaben in den Projekten	2.335.439,02 €
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)	206.461,93 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)	165.954,16 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV)	142.589,03 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)	302.934,21 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)	52.755,82 €
Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen (TMMJV/BMEL)	93.290,69 €
Verbraucher stärken im Quartier (BMWSB/BMUV)	137.945,41 €
Projekt „Gut essen macht stark“ (BMEL über VZ NRW)	1.631,49 €
Projekt Energetische Sanierung	191.424,45 €
Projekt Reparaturbonus 3.0 in Thüringen (Projekt endet in 2024)	938.496,75 €
Projekt Beratung zur Bewältigung der Energiekrise	99.926,80 €
Projekt „Vortragsreihe Bio-Köche“ Bund-EU-vzbv	2.028,28 €
Rückzahlung des Jahresendbestandes an die jeweiligen Zuwendungsgeber	346.783,48 €

DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

VORSTAND

- Vorsitzender: Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V.
- Stellvertretende Vorsitzende: Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.
- Frank Röhrer, Mit Medien 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.
- Stefan Schard, Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen e.V.

Am 26. September 2023 trat durch Beschluss der Mitgliederversammlung eine Satzungsänderung in Kraft. Seitdem wird die Verbraucherzentrale Thüringen von einem Verwaltungsrat geleitet.

VERWALTUNGSRAT

- Vorsitzender: Stefan Schard, Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Thüringen 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.
- Frank Röhrer, Mit Medien e.V.
- Dr. Rex-Oliver Wagner, Sozialverband VdK

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.
- Mit Medien e.V.
- Landesseniorenrat Thüringen
- Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen e.V. (AGETHUR)
- Sozialverband VdK Hessen-Thüringen
- Thüringer Landfrauenverband e.V.
- ver.di Thüringen

UNSERE MITARBEIT IN GREMIEN

- Antenne Thüringen (Beirat)
- Begleitausschuss Demokratie Leben Gera
- Beratungsnetzwerk Gera Bieblach
- DGE Sektion Thüringen (Beirat)
- DIN Verbraucherrat (Gruppe zu Postalischen Dienstleistungen)
- Europäische Bewegung Deutschland e.V. (EBD)
- Facharbeitsgruppe Lebensmittelklarheit (vzbv)
- IHK Erfurt – Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
- IHK Gera – Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
- IHK Suhl – Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
- Interministerielle AG Kita- und Schulverpflegung Thüringen
- Kuratorium Stiftung Warentest (stellvertretendes Mitglied)
- Landesgesundheitskonferenz – AG „Gesund aufwachsen“ und „Gesund alt werden“
- Medizinischer Dienst Thüringen – Verwaltungsrat und Grundsatzausschuss des Verwaltungsrates
- MitMedien e.V. – vertretungsbefugter Vorstand
- Netzwerk Integration Gera
- Runder Tisch Energiearmut Thüringen
- Schlichtungsbeirat des Freistaates Thüringen
- Stadtteilgremium Gera Bieblach
- ThINKA Beirat
- Thüringer Energiewende (Beirat)
- Thüringer Landesmedienanstalt (TLM) – Versammlung der TLM und stellvertretender Vorsitzender des Rechtsausschusses

Netzwerkgruppen des vzbv

- NWG Mobilität – Stefan Eisentraut
- NWG Ressourcenschutz – Claudia Kreft
- NWG Redaktion – Katrin Braun
- NWG Schuldrecht – Ralf Reichertz
- NWG Unlauterer Wettbewerb – Ralf Reichertz
- Steuerungsgruppe Vintra – Andreas Behn



● Verbraucherzentrale
Thüringen e.V.
Landesgeschäftsstelle

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

verbraucherzentrale
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

www.vzth.de
www.twitter.com/vzthueringen
www.instagram.com/verbraucherzentrale.thueringen
www.verbraucherzentrale.social/@thueringen

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Ralph Walther
Redaktion: Mara Mertin, Katrin Braun & Stefan Eisentraut
Gestaltung: Kathi Protze
Druck: fehldruck GmbH
gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Bildnachweise:

Seite 2: Superingo, Robert Kneschke und sataporn,
Adobe Stock; Seite 3: TMMJV, Paul-Philipp Braun;
Seite 4: Thomas Müller, Seite 8: Illustration-Komposition
Kathi Protze (Sensvector, dimon_ua, MicroOne,
aklionka, Alfazet Chronicles und siraanamwong,
Adobe Stock), Seite 9: Björn Wylezich, Adobe Stock;
Seite 12: Andrey Popov, Adobe Stock;
Alle Mitarbeiter-Porträts: Thomas Müller, Weimar
Übrige Fotos: Verbraucherzentrale Thüringen

Stand: Juni 2024

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.