



**verbraucherzentrale**  
*Thüringen*

# JAHRESBERICHT 2024

Unsere Arbeit für die Thüringer Verbraucher:innen

# 400 Sparer:innen



konnten nach unserem Vergleich mit der Sparkasse Altenburger Land ihre Prämiensparverträge weiterführen.



# 50.000 Mal

wurde unsere Warnung „Täuschend echte Fake-Inkassobriefe im Umlauf“ online angeklickt.

# 9.300 Reparaturbonus- Anträge



wurden durch uns bewilligt, um die Reparatur von Elektrogeräten zu fördern.



# 32 Klagen und Abmahnungen

führte unser Referat Rechtsdurchsetzung gegen unlauter handelnde Unternehmen.

# Nur 3 Prozent



des in unserem Marktcheck untersuchten abgepackten Brotes enthielt Jodsalz – viel zu wenig!

## INHALT

<b>Grußwort</b> von Verbraucherschutzministerin Beate Meißner	3
<b>Interview</b> mit Vorstand Dr. Ralph Walther	4
<b>Verbraucherpolitik</b>	5
<b>Höhepunkte 2024</b>	6
<b>Das Jahr 2024 in Zahlen</b>	7
<b>Allgemeines Verbraucherrecht</b>	8
<b>Finanzen und Versicherungen</b>	9
<b>Erfolge aus unseren Beratungsstellen</b>	10
<b>Rechtsdurchsetzung</b>	11
<b>Marktbeobachtung</b>	11
<b>Energieberatung</b>	12
<b>Energierecht</b>	13
<b>Lebensmittel und Ernährung</b>	14
<b>Vernetzungsstelle Schulverpflegung</b>	15
<b>Vernetzungsstelle Seniorenernährung</b>	16
<b>Verbraucher stärken im Quartier</b>	16
<b>Reparaturbonus Thüringen</b>	17
<b>Wirtschaftlicher Verbraucherschutz</b>	17
<b>Medien- und Öffentlichkeitsarbeit</b>	18
<b>30 Jahre für die Verbraucherzentrale</b>	18
<b>Gesamtübersicht zum Jahresabschluss 2024</b>	20
<b>Die Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>	22
<b>Unsere Mitarbeit in Gremien</b>	23
<b>Impressum</b>	24

## GRUSSWORT

von Verbraucherschutzministerin Beate Meißner

Liebe Leserinnen und Leser,  
liebe Verbraucherinnen und Verbraucher,

stellen Sie sich vor: Der Handyvertrag wird zur Kostenfalle, die Stromrechnung zur unverständlichen Herausforderung, der Onlinekauf zur rechtlichen Hängepartie. Situationen wie diese begegnen uns jeden Tag und sie zeigen: Verbraucherinnen und Verbraucher brauchen jemanden, der auf ihrer Seite steht.

Verbraucherschutz ist kein Luxusthema. Er betrifft uns alle, ob beim Einkauf, am Telefon, im Internet oder beim Blick in den Briefkasten. Er schützt Existenzen, sichert Fairness und stärkt Vertrauen – gerade in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit, zunehmender Digitalisierung und wachsender Informationsflut. In Thüringen ist Verbraucherschutz deshalb Teil einer aktiven Gesellschaftspolitik. Ein wichtiges Element war und ist dabei, dass die Verbraucherzentrale Thüringen allen mit Rat und Tat zur Seite steht.

Die Verbraucherzentrale ist seit vielen Jahren eine unverzichtbare Partnerin der Bürgerinnen und Bürger. Sie informiert, klärt auf, setzt Grenzen, zieht Konsequenzen. Der vorliegende Jahresbericht zeigt eindrucksvoll, wie viele Themen die Kolleginnen und Kollegen der Verbraucherzentrale bearbeiten und in welcher Tiefe. So sind nicht nur allgemeine Antworten auf die gestiegenen Kosten gefragt, sondern auch spezielle Informationen über Veränderungen auf Bundesebene, etwa bei den Regelungen zur Verbraucherinsolvenz. Und neben der Beratung und der Beobachtung des Marktes leistet die Verbraucherzentrale zugleich wertvolle präventive Arbeit.

Die Unterstützung dieser Aufgabe ist mir ein persönliches Anliegen. Zugleich bleibt aber klar: Der Verbraucherschutz steht weiter unter Druck. Digitalisierung, Klimawandel, soziale Ungleichheit und politische Unsicherheiten verlangen uns allen viel ab. Laien stehen oft vor scheinbar unlösbaren Herausforderungen. Umso wichtiger ist es, dass wir Verbraucherschutz nicht nur verwalten, sondern aktiv gestalten – vorausschauend, gerecht und inklusiv. In diesem Sinne freue ich mich auf den weiteren Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern und der Verbraucherzentrale.



Ihre Arbeit ist von unschätzbarem Wert für die Thüringerinnen und Thüringer. Ich will deshalb abschließend all ihren Mitarbeitenden für unermüdliches Engagement im Sinne aller Menschen in Thüringen Dank sagen. Ihre Expertise gibt Menschen Sicherheit und oft auch das gute Gefühl, nicht allein zu sein. Sie schätzen Ihr fachliches Urteil, Ihre Ausdauer und Ihre Nähe zu den Menschen. Und sie wissen, dass Sie dahin schauen, wo andere lieber wegsehen. Sie sind beharrlich dabei, Missstände zu benennen und Lösungen aufzuzeigen.

Gemeinsam sorgen wir dafür, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in Thüringen auch künftig mit Zuversicht und Vertrauen durch ihren Alltag gehen können. Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit in den nächsten Jahren.

Ihre

Beate Meißner  
Ministerin für Justiz, Migration  
und Verbraucherschutz

# INTERVIEW

mit Vorstand Dr. Ralph Walther

## *Wie blicken Sie auf das Jahr 2024 zurück?*

Es war für Verbraucher:innen erneut ein Jahr unter hoher wirtschaftlicher Anspannung. Die **Inflation, anhaltend hohe Preise und viele aggressive Geschäftspraktiken setzten die Menschen in Thüringen unter Druck**. Das spiegeln unsere Beratungszahlen, die seit Jahren steigen. Mehr als 10.000 Thüringer:innen nahmen 2024 unsere Hilfe in Anspruch. Wir konnten uns als starke Partnerin an der Seite der Ratsuchenden positionieren – auch gegenüber der Politik. Das war im Jahr der Landtagswahl besonders wichtig.

## *Was bedeutete die Landtagswahl für die Verbraucherzentrale?*

Vor der Wahl haben wir 12 Forderungen an die künftige Landesregierung formuliert: von mehr Transparenz bei Energiepreisen bis zu einer Bezuschussung des Schulessens. Intensiv eingesetzt haben wir uns außerdem für den Ausbau unseres Beratungsangebots. Wir möchten die Menschen im ländlichen Raum besser erreichen und digitaler werden. Die vielen Gespräche rund um die Wahl tragen jetzt, 2025, erste Früchte: Das **Land hat dem Verbraucherschutz eine hohe Priorität zugesprochen. Auch ein Zuschuss zum Schulessen** für einen Teil der Thüringer Familien wird diskutiert.

## *Was waren die großen Themen in der Beratung?*

**Dauerbrenner sind ungewollte Vertragsabschlüsse**, ob für Strom, Gas, Internet oder in Form einer untergeschobenen Kreditkarte oder Versicherung. Diese von Anbietern erschlichenen Verträge kosten den Menschen Geld und vor allem auch Nerven. Nach den Krisenjahren, in welchen sich inhaltlich viel auf das Thema Energie fokussierte, sind wir 2024 wieder zu einer hohen Bandbreite in den Verbraucheranfragen gekommen.

## *Welche Rolle spielten die anhaltend hohen Preise?*

**Insbesondere die Preise für Lebensmittel und Energie führten dazu, dass Betroffene zunehmend abwägen mussten, welche Ausgaben noch tragbar sind.** Durch bewussteres Einkaufen oder einen Tarifwechsel lassen sich oft Kosten



senken. Wir berieten individuell, setzten aber auch Verbraucherrecht durch, wie bei der Klage gegen Aldi Nord: Auf dem Höhepunkt der Preiskrise verzichteten einige Thüringer Filialen auf die für den Einkauf wichtige Angabe des Grundpreises bei Obst und Gemüse. Wir mahnten deshalb ab. 2024 verpflichtete das Landgericht Erfurt den Discounter zur korrekten Preisauszeichnung. Mit unserem **neuen Projekt „Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget“** reagierten wir 2024 auf den gestiegenen Informationsbedarf vieler Thüringer Haushalte.

## *Wie sehen Sie die Verbraucherzentrale nun aufgestellt?*

Wir blicken verhalten optimistisch in die Zukunft. Das **Land hat die finanzielle Stärkung des Verbraucherschutzes im Regierungsvertrag und im Haushalt für 2025 verankert**. Einer der wichtigsten Punkte dabei ist der Aufbau einer „mobilen Beratung“ zur besseren Anbindung des ländlichen Raums. Wir hoffen, dieses Konzept auch angesichts der globalen Minderausgabe umsetzen zu können. Damit dieses Modell Erfolg haben kann, **braucht es Verlässlichkeit und Stabilität – auch über 2025 hinaus**.

## *Was werden die Herausforderungen für das laufende Jahr 2025 sein?*

Es gibt überall Herausforderungen. Eine davon ist es, angesichts vieler unvorhersehbarer Entwicklungen qualifiziertes Personal zu finden und zu binden. Wie überall ist dies auch für uns keine leichte Aufgabe, obwohl wir eine **sinnstiftende und sehr erfüllende Tätigkeit** bieten können.

## VERBRAUCHERPOLITIK

Wie kann Verbraucherschutz in Thüringen besser gestaltet werden? Die zwölf wichtigsten Antworten darauf haben wir zur Landtagswahl 2024 an die Abgeordneten adressiert. Unsere Forderungen sollen den Alltag der Thüringer:innen fairer, transparenter und bezahlbarer machen. Der Regierungsvertrag zwischen CDU, BSW und SPD greift einige der Anliegen auf, wie etwa: Energie soll bezahlbar bleiben und nachhaltiger werden. Der Einstieg in ein gesundes und kostenfreies Mittagessen an Schulen soll auf den Weg gebracht werden. Der ÖPNV soll ausgebaut werden. Der Verbraucherzentrale wird eine stabile und auskömmliche Finanzierung zugesprochen. Andere wesentliche Punkte wie die Stärkung der Landeskartellbehörde Energie blieben unberücksichtigt.



Die Forderungen  
im Detail



## UNSERE FORDERUNGEN

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1.</b>      Transparenz bei Energiepreisen schaffen</p>                         | <p><b>7.</b>      Nahverkehr attraktiv und bezahlbar machen</p>                            |
| <p><b>2.</b>      Verbraucherrechte in der Energiewende stärken</p>                   | <p><b>8.</b>      Strategische Marktbeobachtung und Rechtsdurchsetzung sichern</p>         |
| <p><b>3.</b>      Sparkassenprofil wieder schärfen und Sparkassenaufsicht stärken</p> | <p><b>9.</b>      Weniger Zucker, Fett und Salz für eine gesündere Ernährung</p>           |
| <p><b>4.</b>      Elementarschadenversicherung für alle Hauseigentümer</p>            | <p><b>10.</b>     Gesundes Kita- und Schulesen fördern</p>                                 |
| <p><b>5.</b>      Schnelles Internet weiter ausbauen</p>                              | <p><b>11.</b>     Konsequent gegen Verpackungsärger vorgehen</p>                           |
| <p><b>6.</b>      Verbraucherbildung als Schulfach etablieren</p>                     | <p><b>12.</b>     Verbraucherschutz für alle Menschen in Thüringen langfristig sichern</p> |



**20. Januar:** Auf der **Grünen Woche in Berlin** informierte Dirk Daubenspeck vom Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz.



**2. März:** Vera Schrodi und Julia Müller vom Team Lebensmittel und Ernährung klärten bei der **Thüringen Ausstellung** zum Thema **Jodversorgung** auf.

# HÖHEPUNKTE 2024



**12. März:** Beim **Wahlforum im KulturHaus Dacheröden** richteten wir unsere verbraucherpolitischen Forderungen zur Landtagswahl an Thüringer Politiker:innen.



**15. März:** Den **Weltverbrauchertag** nutzten wir, um mit Vertreter:innen der Landespolitik direkt im **Thüringer Landtag** ins Gespräch zu kommen.



**25. April:** Alexandra Lienig von der Vernetzungsstelle Schulverpflegung sprach im **Bundestag** über Vorteile und die Umsetzung von Qualitätsstandards fürs Schulessen.



**3. Juni:** Unter dem **Motto „Kommunikation in herausfordernden Zeiten“** bildeten wir unsere Mitarbeiter:innen im Umgang mit Rassismus, Diskriminierung und Vorurteilen fort.



**14. Oktober:** Der **XXL-Kühlschrank** der Initiative „Zu gut für die Tonne“ stand im Oktober auf dem Erfurter Anger – betreut von unserem Team Lebensmittel und Ernährung.



**15. Oktober:** Miriam Gese und Christine ten Venne empfangen in ihrem Büro in Gera Bieblach weitgereisten Besuch: Mizuho Mori von der **Verbraucherschutzabteilung in Tokio**.

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN

Jahresbericht 2024

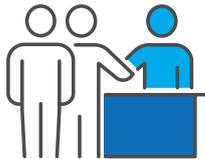
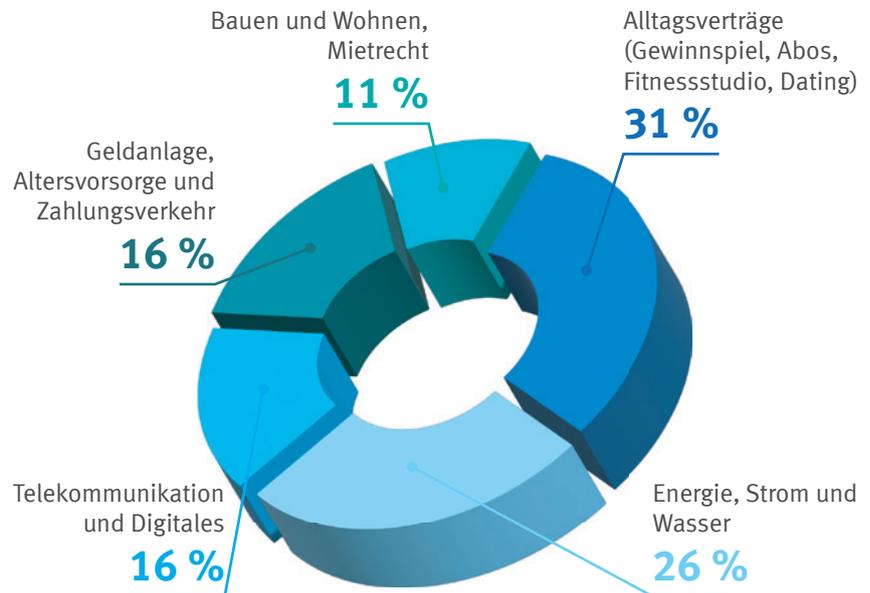
**61.500**  
Gesamtsumme aller  
Verbraucherkontakte



**10.000**  
Beratungen:

- 6.700 Verbraucherrechtsberatungen\*
- 3.300 Energieberatungen

## \*Topthemen Verbraucherrechtsberatungen



**51.500**  
Auskünfte und Verweise



**244**  
Vorträge, Workshops und  
Aktionstage



**32**  
laufende Klagen und  
Abmahnungen



**49**  
Angestellte bei der  
Verbraucherzentrale Thüringen



**29**  
Honorarberater:innen  
Energieberatung

**13**  
Verbraucher-  
beratungsstellen

**17**  
Energieberatungs-  
stützpunkte



**446**  
Interviews, Pressemitteilungen  
und Hintergrundgespräche



**325.400**  
einmalige Seitenansichten auf  
[www.vzth.de](http://www.vzth.de)



**0361 555 14 0**  
Landesweites Servicetelefon  
Mo-Do 9-12 und 13-16 Uhr  
Fr 9-14 Uhr

# ALLGEMEINES VERBRAUCHERRECHT

Ob Hotel, Handy oder Handwerker: Die Verbraucherzentrale gibt in ihren Beratungsstellen täglich Auskunft zu verwickelten oder ungewollten Verträgen und hilft den Thüringer:innen dabei, zu ihrem Recht zu kommen. Referatsleiter Ralf Reichertz zieht ein Resümee zum Beratungsgeschehen.



Ralf Reichertz,  
Referatsleiter  
Verbraucherrecht

## Welches Thema betraf 2024 besonders viele Verbraucher:innen?

Die **Insolvenz der FTI Touristik GmbH** im Juni 2024. Die finanziellen und organisatorischen Folgen der Insolvenz beschäftigten viele Verbraucher:innen, die eine Reise gebucht hatten, über mehrere Monate hinweg. Positiv ist, dass der Deutsche Reisesicherungsfonds zügig seine Arbeit aufnahm und die meisten Betroffenen zeitnah eine Erstattung erhielten. Beschwerden gab es kaum. Frust und Unverständnis erzeugte die Insolvenz auf Seiten der Urlauber, die Individualreisen oder Mietwagen gebucht hatten und somit keine Erstattung erhielten.

## Erstattung nur bei Pauschalreise – wie ist das eigentlich begründbar?

Aus meiner Sicht gar nicht. Der **Deutsche Reisesicherungsfonds sollte bei allen Formen von Reisen greifen**, egal, ob man eine Pauschalreise, nur einen Flug oder nur das Hotel gebucht hat. Bei all dem gehen Reisende in Vorkasse. Hier besteht politischer Handlungsbedarf.

## Auch die „Pressevertriebszentrale“ sorgte für viel Beratungsbedarf. Was war da los?

Mit Hilfe von Gewinnspielen oder kostenfreien Probeexemplaren bahnen Dritte Abos für bekannte Zeitungen und Magazine an. Den Verbraucher:innen ist nicht bewusst,



dass sie damit Verträge abschließen, die sie monatelang binden. Im Anschluss meldet sich die „Pressevertriebszentrale“, um die Ansprüche durchzusetzen. **Hunderte Ratsuchende konnten wir aus diesen Verträgen befreien.** Das Problem hält leider 2025 weiter an.

Nach wie vor **Dauerbrenner in der Beratung waren Online-Einkäufe in Fakeshops oder in Shops dubioser Anbieter:** Waren werden nicht oder in schlechter Qualität geliefert. Die Retoure soll für viel Geld nach Asien erfolgen.

## Gab es auch neue Maschen unseriöser Anbieter?

Relativ neu sind Firmen, die **teure Online-Dienste für Führungszeugnis, Grundbucheintrag, Nachsendeauftrag und Co.** anbieten. Statt des gewünschten Dokuments erhalten Kund:innen aber nur Informationen, bei welcher Behörde die Beantragung zu erfolgen hat. Teilweise werden ihre Daten an die eigentlich zuständige Stelle weitergeleitet. Eine überflüssige Service-Schleife, die den Betroffenen das Geld aus der Tasche zieht.

## Seit Februar 2024 ist der Digital Services Act (DSA) vollständig anwendbar. Hat dieses Gesetz das Shoppen und Surfen im Internet bereits sicherer gemacht?

Der **Digital Services Act regelt, dass Plattform-Betreiber und Suchmaschinen gegen illegale Inhalte auf ihren Seiten vorgehen** und diese bei Kenntnis zügig entfernen müssen. In Deutschland soll die Bundesnetzagentur die Einhaltung der Regeln bei den Unternehmen kontrollieren. Die Strukturen dafür sind auch jetzt, im Juli 2025, noch im Aufbau. Was man mit dem Gesetz erreichen wird, lässt sich derzeit noch nicht sagen.

# FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Eine Vielzahl von Fragen führte Verbraucher:innen 2024 zur Finanzberatung. Das wurde am meisten nachgefragt:



Andreas Behn,  
Referatsleiter Finanzen  
und Versicherungen

# 1

## ZINSNACHBERECHNUNG VON PRÄMIENSPARVERTRÄGEN

Viele Sparkassen und Banken haben die Zinsansprüche ihrer Kund:innen aus deren langfristig verzinsten Prämien Sparverträgen falsch berechnet. Zu diesem Urteil kam im Sommer auch der Bundesgerichtshof und gab vor, wie genau diese Berechnung zu erfolgen hat. Das BGH-Urteil sorgte noch einmal für mehr **Nachfrage nach unserer ohnehin stark genutzten Zinsnachberechnung**. Selbst auf bereits gekündigte Sparverträge konnten Verbraucher:innen so teils noch hohe Zinsansprüche einfordern – und sich oft über Rückzahlungen im mittleren vierstelligen Bereich freuen.

# 2

## KAMPF GEGEN UNAUTORISIERTE KONTOABBUCHUNGEN

Deutlich mehr Verbraucher:innen sahen sich 2024 mit **unerlaubten Zugriffen auf ihre Konten** konfrontiert. Häufig nutzten Betrüger deren Kreditkartennummer, um das Ersparte auf Fremdkonten zu überweisen. Hohe Verluste drohten auch, wenn Verbraucher:innen bei angeblichen Anrufen von Bankmitarbeiter:innen oder durch Anklicken eines Links in E-Mails oder SMS sensible Daten weitergaben. Wir konnten vor allem dann helfen, wenn sich Betroffene zeitnah an uns wandten. Schließlich müssen unautorisierte Zahlungen von der Bank innerhalb von drei Tagen zurückgebucht werden. Dennoch berichten Verbraucher:innen immer wieder, dass **Banken Rückbuchungen mit dem Verweis auf grobe Fahrlässigkeit verweigern**. Die Verbraucherzentrale fordert hier eine konsequente Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben.

# 3

## WIE WEITER BEIM THEMA RIESTERVERTRÄGE?

Unsicherheiten im Umgang mit Riesterverträgen bleiben ein Dauerbrenner. Häufig fragten uns Verbraucher:innen, ob sich eine Fortführung lohne. In anderen Fällen standen die Verträge kurz vor der Auszahlung. Für die gesetzlich vorgeschriebene Verrentung ist ein Teil des angesparten Kapitals in eine lebenslange Rentenversicherung zu überführen. Dabei verlangten die Anbieter teils erhebliche Abschlusskosten. **Um diese aus unserer Sicht unzulässigen Entgelte abzuwehren, boten wir einen Musterbrief an**. Die Nachfrage zeigt, wie dringend hier eine Alternative zum Riestervertrag als staatlich geförderter privater Altersvorsorge fehlt. Mit unseren **Versicherungsschecks prüften wir außerdem, welche Versicherungen bedarfsgerecht sind und welche Modelle sich tatsächlich lohnen**. Großes Thema war hier die Berufsunfähigkeitsversicherung.

# 4

## TRADING-BETRUG MIT VIELEN SPIELARTEN

„Reich werden mit Online-Trading oder Kryptowährungen“ versprechen vermeintliche Trading-Experten insbesondere auf Tiktok oder Instagram. Auch die Häufigkeit und Spielarten von Trading-Betrug nahmen 2024 spürbar zu. **Große Verluste drohen denjenigen, die auf den Rat dubioser Influencer setzen oder ihr Erspartes in prominent beworbene Geldanlagen stecken**. Wer auf diese Weise aufs schnelle Geld setzt, dem bleibt am Ende oft nur der Weg zu Polizei: Einmal angelegt, ist das investierte Geld in den meisten Fällen verloren.

# 5

## ALTERSVORSORGEBERATUNG FÜR FRAUEN

Kinderbetreuung, Teilzeitarbeit, Pflege von Angehörigen: Die Berufswege und Einkommenssituationen von Frauen weisen häufiger Brüche auf – mit Folgen für die eigene Altersvorsorge. Hier setzt das neue, **speziell auf die Bedürfnisse von Frauen ausgerichtete Beratungsangebot** an: In einem offenen Gespräch, ganz ohne Hemmnisse oder Berührungsängste, können sie ihre Fragen ansprechen. Am Ende steht eine passgenaue Finanzstrategie, bei der die individuelle Lebensplanung im Vordergrund steht.

**Ellias A., Gera:\***

Ich brauchte Hilfe und die Mitarbeiterin Christine ten Venne hat mir geantwortet und einen Termin mit mir vereinbart. Sie war sehr freundlich und hat mir bei allem geholfen. Ich bin sehr zufrieden und möchte mich bei der Organisation und allen Mitarbeitern im Allgemeinen für ihr Lächeln und ihre Freundlichkeit von Herzen bedanken.

**Online-Nepp abgewendet:**

Eine Erfurterin bestellte zwei Haarstyling-Geräte im Internet. Auf den zweiten Blick merkte sie: Der **Shop wirkt unseriös**. Sie stornierte die Bestellung. Die Geräte erhielt sie trotzdem, Billigware mit gefälschtem CE-Zeichen. Der Shop forderte das Geld und schaltete ein Inkasso ein. Mit unserer Hilfe musste die Verbraucherin nichts bezahlen.

**Edgar R., Erfurt:\***

Ich hatte Probleme mit einer Handwerkerrechnung. Frau Laura Klink hat mich sehr professionell beraten und mir dabei geholfen, die an uns ungerechtfertigt gestellte Rechnung nicht zu bezahlen. Ich kann Frau Klink nur jedem weiterempfehlen.

**Bank haftet für Phishing:**

Eine Verbraucherin aus dem Eichsfeld stellte fest, dass jemand ihr Konto **um 2.370 Euro erleichtert hatte**. Sie war **Opfer von Phishing** geworden: Wenn Betrüger diese Masche einsetzen, fließen nicht nur persönliche Daten ab, sondern oft auch viel Geld. Wir erwirkten, dass die Bank die Summe erstattete, da die Frau nicht fahrlässig gehandelt hatte.

**Nadine, Leinefelde:\***

Dank des unermüdlischen Einsatzes von Herrn Sommerlik wurde unser Problem zu unserer vollsten Zufriedenheit gelöst. Freundliche und kompetente Beratung haben für unser volles Vertrauen gesorgt. Sehr zu empfehlen.

**Rechnung korrigiert:**

Für seinen **Stromverbrauch** musste ein Verbraucher **statt 1.823 Euro nur 124 Euro** nachzahlen. Unsere Prüfung ergab: Sein Verbrauch war vom Anbieter geschätzt worden und zwar zu hoch. Die tatsächlichen Zählerstände lagen vor. Der Versorger erstellte auf unser Hinwirken eine neue Rechnung. Die Nachzahlung betrug nun 1.699 Euro weniger als zuvor.



## ERFOLGE UND FEEDBACK AUS UNSEREN BERATUNGSSTELLEN

**Marion B., Altenburg:\***

War heute ohne Termin in der Verbraucherzentrale, Fahrt dahin war ein voller Erfolg. Bekam sofort einen Hinweis wie ich mein Problem lösen kann. Vielen Dank!

**Faire Konditionen erwirkt:**

Eine falsche Kreditberatung kann teuer werden. Ein Verbraucher aus dem Weimarer Land sollte **16,49 Prozent Zinsen** auf seinen Kredit zahlen. Die Vertragsabwicklung geschah ad hoc, er unterschrieb auf dem Tablet. Auf unseren Rat hin wandte sich der Mann erneut an seine Hausbank. Diese korrigierte den Zinssatz auf **9,98 Prozent**.

**Lüftli, Nordhausen:\***

Wer eine gute Beratung sucht, ist hier auf jeden Fall bestens aufgehoben:

- nett
- schnelles Handeln
- top Kontaktaufnahme
- faire Preise

Werde ich auf jeden Fall gerne weiterempfehlen.

**Sparkasse zahlt Zinsen nach:**

**2.597 Euro Nachzahlung von ihrer Sparkasse** erhielten Eheleute aus dem Landkreis Gotha nach unserer Beratung. Wir berechnen Ansprüche nach, denn viele Prämiensparverträge und Riester-Banksparpläne aus den 1990er und 2000er Jahren enthalten unzulässige Klauseln zur Zinsanpassung. Für die Sparer:innen geht es oft um einige Tausend Euro.

**Dagmar H., Jena:\***

Mein besonderer Dank gilt Herrn Rolle für die sofortige, fachkundige Erledigung und Rückmeldung des Ergebnisses. Besser und schneller geht's wirklich nicht. Bei Bedarf wurde weitere Unterstützung zugesagt. Als Endverbraucher kann man nicht alles wissen bzw. BGH-Urteile in den richtigen Kontext setzen. Bitte weiter so!!!

**Fiesen Vertrag beendet:**

Große Liebe? Von wegen! Wir halfen einem Senior, seinen Vertrag mit einer **unseriösen Partnervermittlung** zu beenden. Auf unser Wirken hin **halbierte die Agentur** ihre horrenden Forderung über 3.500 Euro für eine Liste mit Kontaktvorschlägen. Versprochen worden war dem Mann der Kontakt zu einer Frau aus einer Annonce – der nie vermittelt wurde.

## RECHTSDURCHSETZUNG

**Fairplay nützt allen – Verbraucher:innen und den Unternehmen, die sich an die Regeln des lautereren Wettbewerbs halten. Stellt die Verbraucherzentrale Verstöße auf Anbieterseite fest, wird das Referat Rechtsdurchsetzung tätig.**

Im Jahr 2024 sorgten wir beispielsweise für **mehr Transparenz auf dem Fernwärmemarkt**: Energieanbieter sind verpflichtet, zu veröffentlichen, wie hoch ihre Netzverluste bei der Fernwärme sind. Auf den Internetseiten von elf Thüringer Energieanbietern fehlte diese Information ganz oder teilweise. Relevant ist der Netzverlust unter anderem für Hauseigentümer:innen, die sich neu für einen Wärmeträger entscheiden müssen. Zehn der elf Anbieter verpflichteten sich nach unserer Abmahnung dazu, Transparenz für Verbraucher:innen herzustellen – ein Erfolg!

Erfolge erzielten wir auch in weiteren Auseinandersetzungen: Nach einem **Vergleich mit der Sparkasse Altenburger Land** konnten rund 400 beteiligte Verbraucher:innen ihren zuvor von der Bank gekündigten Prämiensparvertrag weiterführen oder eine attraktive Abfindung erhalten.

## MARKTBEOBACHTUNG

**Mit welchen Problemen und Maschen sind Verbraucher:innen im Konsumalltag konfrontiert und was können die Verbraucherzentralen dagegen tun? Das ist Gegenstand der Marktbeobachtung, die Fehlverhalten von Unternehmen aufspürt.**

Auch 2024 analysierte die Marktbeobachtung eine **Vielzahl eingegangener Verbraucherbeschwerden, vor allem aus den Bereichen Digitales, Recht und Handel, Energie und Finanzen**. Verbraucher:innen sind dazu aufgerufen, ihre Hinweise über den Beschwerde- und Aufrufbutton unter [verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung](https://www.verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung) einzureichen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) prüft dann, ob bei gehäuft auftretenden Beschwerden eine Sammelklage eingereicht werden kann.

Massenweise Beschwerden gab es zur **SSS-Software Special Service GmbH**. Das Unternehmen machte nicht ausreichend kenntlich, dass es Geld für den eigentlich kostenlosen Service beim **Ab- und Ummelden des Rundfunkbeitrags** verlangt. Deshalb reichte der vzbv eine Sam-



*Dirk Weinsheimer,  
Referatsleiter  
Rechtsdurchsetzung*

Die **Deutsche Bahn verkürzte** nach einer Klage der Verbraucherzentrale Thüringen ihre **Kündigungsfristen** für die Probe-Bahncard von sich aus von sechs auf vier Wochen. Außerdem wurde sie vor Gericht verpflichtet, in ihren FAQs keine höheren Formerfordernisse zu verlangen als gesetzlich vorgegeben.

Ein **Rewe-Markt bei Eisenach** verpflichtete sich, künftig bei der Auszeichnung korrekt zu bleiben. Er hatte Kartoffeln aus Ägypten als „aus der Region“ deklariert.

Im vergangenen Jahr führte das Referat Rechtsdurchsetzung insgesamt **32 Klagen und Abmahnungen** durch. In der Regel lagen diesen Verbraucherbeschwerden zugrunde. Den Markt fairer zu gestalten und Rechtssicherheit zu schaffen, gelingt also **gemeinsam** mit den Thüringer:innen.

melklage ein. Betroffene können sich dazu anmelden und im Erfolgsfall von der Klage profitieren.

Ärger gab es auch bei vielen **Verträgen über einen Glasfaseranschluss**. Weil sich der Netzausbau über Monate und Jahre hinzieht, werden die Kund:innen zwischenzeitlich mit einem teuren DSL-Vertrag aufs Wartegleis gestellt.

Im Falle der Pressevertriebszentrale (PVZ) nahm die Marktbeobachtung insbesondere die **vermeintlichen Zahlungsansprüche der PVZ gegenüber Verbraucher:innen** unter die Lupe. Die PVZ steht seit Jahren in der Kritik, mithilfe intransparenter Vertriebsstrukturen ungewollte Zeitschriftenabonnements unterzuschieben.

Zum Dauerbrenner entwickeln sich dubiose **Online-Shops, die häufig unter deutschem Namen firmieren**, tatsächlich aber minderwertige Damenmode aus dem nicht-europäischen Ausland vertreiben. Eine Rücksendung gestaltet sich dann schwierig, eine Erstattung des Kaufpreises ist oft aussichtslos.



Energieberater Karsten Tanz im Vortragsforum zur Thüringen Ausstellung.

## ENERGIEBERATUNG

Die Energiewende bleibt herausfordernd – und politisch war 2024 kein einfaches Jahr für die Themen Klimaschutz und Energieeffizienz.

Im Landtagswahlkampf dominierten die Diskussion um das Gebäudeenergiegesetz und Schlagworte wie „Überforderung“. Doch inmitten dieser aufgeladenen Debatten bleibt die Verbraucherzentrale Thüringen ein verlässlicher Ansprechpartner für alle, die unabhängigen Rat suchen. **Rund 3.300 Menschen nutzten im vergangenen Jahr das Angebot der Energieberatung**, hinzu kamen über 1.200 Teilnehmende bei Online- und Präsenzvorträgen.

### NEUE IMPULSE AM FEIERABEND

Frischen Wind brachten 2024 neue Veranstaltungsformate. Besonders erfolgreich: die „Feierabendtalks“, eine Online-Reihe, die gemeinsam mit der Thüringer Landesenergieagentur ThEGA ins Leben gerufen wurde. In insgesamt fünf einstündigen Veranstaltungen wurden praxisnahe Themen verständlich und alltagsnah vermittelt – von der Frage, wie sich ein Elektroauto mit selbst erzeugtem Solarstrom laden lässt, bis hin zur energetischen Sanierung in der richtigen Reihenfolge. Die Teilnahme war **kostenfrei, technisch unkompliziert und bequem von zu Hause aus möglich**. Und das Konzept ging auf: Die Reihe wird 2025 fortgesetzt.



Ramona Ballod,  
Referatsleiterin Energie, Bauen  
und Nachhaltigkeit

Auch die **Aktion „Beratung von Frauen für Frauen“** zum Weltfrauentag setzte ein Zeichen. Sie richtete sich gezielt an Frauen, die sich in Energiefragen eigenständig informieren wollen.

### FLEXIBEL TROTZ PERSONELLER ENGPÄSSE

Doch nicht überall lief alles glatt – denn der **Fachkräftemangel trifft auch die Energieberatung**. In einigen Regionen, etwa im Südosten Thüringens, ist das Beratungsangebot nur eingeschränkt verfügbar. Die Verbraucherzentrale reagierte flexibel: Mit Telefonberatung, lokalen Aktionstagen und kombinierten Vor-Ort-Terminen bleibt sie weiter erreichbar für die Ratsuchenden.

Umso erfreulicher war es, dass dank engagierter Kommunen **2024 drei neue Beratungsstützpunkte eröffnet werden konnten: in Sömmerda, Kölleda und Ohrdruf**. Und eine weitere gute Nachricht für Thüringer Energieverbraucher:innen: Durch die Kooperation mit der Landesenergieagentur ThEGA können auch Beratungen direkt zu Hause weiterhin kostenlos angeboten werden.

# ENERGIERECHT

Für viele Thüringer Haushalte war 2024 wieder ein teures Energiejahr. Claudia Kreft, Referatsleiterin Energie- und Baurecht, über die Herausforderungen für die Verbraucher:innen und Schwerpunkte in der Energie-rechtsberatung:



Claudia Kreft,  
Referatsleiterin Energie-  
und Baurecht

## Wie haben Sie das Jahr 2024 in der Beratung erlebt?

Mit dem Ende der Preisbremsen sind die **Kosten für Strom, Gas und Fernwärme wieder gestiegen** – und gleichzeitig kamen die Abrechnungen für 2023 auf den Tisch. Da gingen bei vielen Verbraucher:innen die Alarmglocken an: Stimmt die Entlastung? Wurde die Preisbremse korrekt berechnet? Und was kann ich tun, wenn ich zu viel gezahlt habe? Auch die **thüringen- und deutschlandweit großen Preisunterschiede für Strom und Gas in der Grundversorgung** beschäftigten viele Menschen.

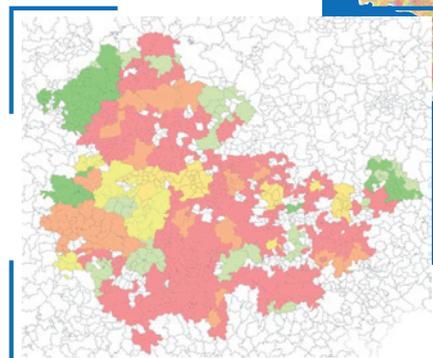
## Gab es Themen, die besonders viele Menschen betroffen haben?

Ein großes Thema war der **Streit mit den Anbietern Primastrom und Voxenergie**. Viele Verbraucher:innen hatten unzulässige Preiserhöhungen erhalten oder sollten plötzlich hohe Nachzahlungen leisten. Durch eine erfolgreiche Klage unseres Bundesverbands **konnten die Betroffenen ihre Verträge kündigen und sich Geld zurückholen** – oft mehrere Hundert Euro. Das hat vielen wirklich geholfen.

## Wie erreichen Sie die Betroffenen in solchen Fällen überhaupt?

Neben der klassischen Öffentlichkeitsarbeit **setzen wir zunehmend auf Social Media – vor allem auf Instagram**. Gerade bei Themen wie Vertragskündigung oder Rückzahlung erreichen wir dort gezielt jüngere Menschen und können ihnen zeigen: **Du hast Rechte – und du kannst sie durchsetzen**.

Die Preise für die Grundversorgung mit Gas klafften bundesweit stark auseinander.

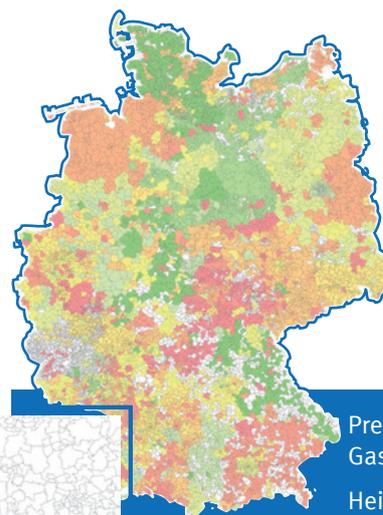


## 2024 war auch ein Rekordjahr für die Solarenergie in Thüringen. Wie erklären Sie sich diesen Boom?

Durch die Energiekrise wollen viele unabhängiger von steigenden Preisen und den großen Energieanbietern werden. Und viele sagen auch: Wir wollen einfach etwas Gutes für die Umwelt und die Zukunft tun. Aber: Der **Solarboom zeigt auch Schwächen im System auf**. Viele Menschen konnten ihre neu installierte PV-Anlage monatelang nicht nutzen, weil der Netzanschluss fehlte oder der neue Zähler nicht eingebaut wurde. Das sorgt für Unsicherheit, Frust und manchmal auch für Enttäuschung über die Energiewende.

## Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

**Mehr Transparenz im Energiemarkt und weniger Tricksereien der Anbieter**. Und natürlich, dass die Menschen wissen: Sie sind nicht allein. Wer Fragen hat oder sich überfordert fühlt – wir sind da und helfen.



Preise Grundversorgung  
Gas März 2024:

Heiligenstadt: **8 ct/kWh**  
Mühlhausen: **18 ct/kWh**

**Unterschied:**  
❖❖❖ **1.200 € im Jahr**

# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Anhaltend hohe Lebensmittelpreise, zwei Marktchecks und mehr als 150 Veranstaltungen machten 2024 zu einem sehr umtriebigen Jahr für den Fachbereich Lebensmittel und Ernährung.

**Das Team Ernährung hat für 2024 das Leitthema „Jod“ gewählt. Weshalb und wie wurde es umgesetzt?**

Zum einen waren es die Verbraucher:innen selbst, die sich immer wieder mit Fragen zu diesem Thema an uns wandten. Außerdem aus ganz aktuellem Grund: Die **Jodversorgung in Deutschland ist wieder rückläufig**. An unseren Infoständen zeigten wir, wie Verbraucher:innen erkennen können, ob Produkte jodiertes Speisesalz enthalten und mit welchen Lebensmitteln sich die Jodversorgung gut decken lässt. In einem Marktcheck untersuchten wir den Einsatz von jodiertem Speisesalz bei Schnittbrot und Wurstwaren. **Tatsächlich setzen noch zu wenig Produzenten das wichtige Spurenelement ein**. Ein weiterer Marktcheck zum Jodgehalt in Algen offenbarte einen erheblichen Verbesserungsbedarf bei der Kennzeichnung solcher Produkte.

Ein weiterer Schwerpunkt lag im Bereich der nachhaltigen Ernährung. Dazu nutzten wir unsere Klima-Burger-Box, die zeigt, welchen Unterschied die Wahl eines herkömmlichen Burgers oder einer Veggie-Variante für die Klimabilanz machen kann. So konnten wir bei verschiedenen Veranstaltungen zeigen, welchen **Effekt eine pflanzenbetonte Ernährung auf unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck** hat.

Eine Entscheidungshilfe bei der Auswahl gesunder Lebensmittel kann auch der **Nutri-Score** sein. Wir erklärten, wie die vereinfachte fünffarbig abgestufte Nährwertkennzeichnung zu verstehen ist und wann sich Vergleiche innerhalb bestimmter Produktgruppen lohnen.

**Inwiefern spielten hohe Preise bei Lebensmitteln eine Rolle?**

Ob schrumpfende Füllmengen oder falsche Preiskennzeichnungen: Das Thema spielte **bei den Anfragen und Beschwerden eine große Rolle**. Häufig äußerten Verbraucher:innen uns gegenüber auch ihre Sorge darüber, wie sie sich angesichts steigender Lebensmittelprei-



Die Fachberaterinnen Vera Schrodi und Julia Müller mit Klima-Burger-Ausstellung zur Fachtagung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung.

se überhaupt noch bedarfsgerecht ernähren sollen. Hier setzt ein **neues Projekt der Bundesinitiative IN FORM an**. „**Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget**“ startete 2024 auch in Thüringen. Es soll Verbraucher:innen mit geringen Einkommen dabei unterstützen, auch mit kleinen Änderungen ihren Ernährungsalltag gesünder, nachhaltiger und günstiger zu gestalten. Die Formate wie interaktive Workshops, Einkaufstrainings oder spielbasierte Lernmethoden holen Betroffene direkt in ihren Lebenswelten ab und beinhalten auch Schulungen für Multiplikator:innen. Das Projekt läuft noch bis Mai 2027.

**Wo ist die Politik in der Pflicht, um die Situation der Verbraucher:innen im Bereich Ernährung zu verbessern?**

Es braucht dringend mehr Unterstützung für Menschen, die sich aus finanziellen Gründen nicht bedarfsdeckend ernähren können. Ein möglicher Hebel ist es, die **Berechnungsgrundlage des Bürgergeldes** anzupassen – hier müssen realistische Kosten für eine Ernährung nach den Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung zugrunde gelegt werden. Eine Maßnahme, von der alle Verbraucher:innen profitieren können, ist eine **Null-Mehrwertsteuer auf Obst, Gemüse und Hülsenfrüchte**. Um Mitnahmeeffekte für die Produzenten zu verhindern, sollte eine **Preisbeobachtungsstelle eingerichtet werden**. Die tatsächlichen Kosten und Preise für Lebensmittel vom Feld bis ins Supermarktregal wären so erstmals nachvollziehbar. Das führt zu mehr Transparenz und Fairness – davon können Verbraucher:innen UND Hersteller profitieren.



Luise Hoffmann,  
Referatsleiterin Lebensmittel  
und Ernährung



Zum Thema Lebensmittelverschwendung sprach Projektmitarbeiterin Franziska Schattke bei einer Schulaktion im Egapark.

## VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG

Schulessen muss vom Land angemessen bezuschusst werden. Denn die warme Mittagsmahlzeit von Kindern darf nicht davon abhängen, ob die Eltern sich diese Ausgabe leisten können. Im Jahr der Landtagswahl legte die Vernetzungsstelle ihren Fokus auf diese Forderung und führte zudem ein neues Monitoring zur Schulverpflegung in Thüringen ein.

Die Qualität des Schulessens ist seit 2020 in Thüringen gesetzlich festgeschrieben. Damit ist der Weg geebnet, um das schulische Mittagessen pflanzenbasiert und zukunftsorientiert auszurichten. Thüringen ist eines der wenigen Bundesländer, das klare Vorgaben definiert hat. Wie das Konzept funktioniert und welche Erfahrungen es bereits gibt, das stellten wir 2024 im Rahmen eines öffentlichen Fachgespräches im Bundestag sowie beim Deutschen Ernährungstag in Berlin vor.

### BEGLEITUNG VON SCHULTRÄGERN UND MONITORING

Seit 2022 begleitet die Vernetzungsstelle Schulträger bei der Organisation des Mittagessens. Auch 2024 setzten wir diese wichtige Arbeit fort und unterstützten die Schulverwaltungen außerdem bei der Qualitätssicherung. Die Träger wurden von der Beschreibung der Anforderungen bis hin zur Bewertung strukturiert begleitet. Ebenso waren die Schulen in den Prozess eingebunden. Auch die Essenanbieter können sich jederzeit für Unterstützung an die Vernetzungsstelle wenden.

Aus dieser Begleitung heraus bauten wir im vergangenen Jahr ein **Monitoring zur Schulverpflegung für Thüringen** auf. Damit können unter anderem die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben, die Portionspreise oder die Teilnehmerzahlen fortlaufend erfasst werden. Vor allem der Vergleich der Regionen untereinander ist für Träger sowie Politik interessant und führte bei dem ein oder anderen zu einem Aha-Effekt.



Alexandra Lienig,  
Projektleiterin  
Vernetzungsstelle  
Schulverpflegung

### LOBBYARBEIT FÜR KOSTENFREIES SCHULESSEN

Die Portionspreise für das schulische Mittagessen sind in den letzten zwei Jahren weiter gestiegen. Für immer mehr Familien wird die Teilnahme an der Mittagsverpflegung zur Herausforderung. Unbestritten ist, dass Kinder täglich mindestens eine warme und gesunde Mahlzeit erhalten sollten und dass der Zugang nicht am Geldbeutel scheitern darf. Zur Landtagswahl 2024 forderte die Verbraucherzentrale Thüringen eine **angemessene Bezuschussung der Kita- und Schulverpflegung durch das Land**. Die Vernetzungsstelle machte sich für diese Forderung bei den Abgeordneten und den politischen Parteien stark.



Projektmitarbeiterin Antje Beck beim Tag der Pflege in Erfurt.

## VERNETZUNGSSTELLE SENIORENERNÄHRUNG

Das gemeinsam von Verbraucherzentrale und Deutscher Gesellschaft für Ernährung umgesetzte Projekt berät und informiert umfassend zur Ernährung und Verpflegung im Alter. Die Angebote der Verbraucherzentrale richten sich vor allem an ältere Menschen, die in der eigenen Häuslichkeit leben.

Dass die Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen mit ihren Angeboten für daheim lebende Senior:innen bereits gut etabliert ist, zeigt die konstant hohe Nachfrage. 2024 konnte sie mit **35 Veranstaltungen 1.384 Personen erreichen**, beispielsweise mit Workshops und Vorträgen zu den Themen **Demenz, Osteoporose oder Unverträglichkeiten**.

### IDEEN AUF DEN WEG GEBRACHT

Wie kann das Thema „Ernährung im Alter“ gut an Senior:innen oder Pflegenden herangetragen werden? Dafür ist **zusammen mit der Agethur eine Wanderausstellung entstanden**. Auf insgesamt sechs Roll-Ups sollen verschiedene Aspekte rund um das Essen und Trinken im Alter abgebildet werden. Vereine, Verwaltungen oder Volkshochschulen können ab Mitte 2025 die Ausstellung vor Ort präsentieren.

Was kann man jeden Tag kochen und was wird dazu gebraucht? Vor dieser Frage steht man im Alter durchaus öfter und noch dazu häufiger allein. Das nahm die Vernetzungsstelle zum Anlass, um einen Planer zu erarbeiten. In ihm finden ältere Menschen Anregungen für tägliche Mittagsmahlzeiten und gleich passende Einkaufslisten dazu. **Kleine Tipps zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung ergänzen den Monatsplaner**.

## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Abschiednehmen hieß es 2024 für das Projekt „Verbraucher stärken im Quartier“ in Gera Bieblach, da das Bundesprojekt wie geplant nach vierjähriger Laufzeit beendet wurde.

Zur Abschlusstagung in Berlin im April wurde Resümee gezogen und insbesondere auch das Engagement des Projekts für die Stärkung der sozialen Teilhabe in den Quartieren gewürdigt. **Das Projekt leiste damit einen wichtigen Beitrag für den gesellschaftlichen Zusammenhalt und das Verständnis für Demokratie vor Ort**, hieß es. Auf dem Podium saß neben der parlamentarischen Staatssekretärin Elisabeth Kaiser auch unsere Quartiersmitarbeiterin Miriam Gese und konnte von ihren Erfahrungen berichten. Leider wurde das Projekt nur in 3 der 16 Bundesländer nach Ende der Projektlaufzeit fortgeführt.

**In Thüringen übernahm das Verbraucherschutzministerium die Finanzierung bis zum Jahresende 2024** und sicherte das Fortbestehen des Quartiersbüros. Neue Aufgaben kamen hinzu, die Quartiersgrenzen fielen weg und so konnte eine Kooperation mit der Erstaufnahmeeinrichtung Gera zur Schulung von Menschen schon während des Asylverfahrens entstehen. Die Mitarbeiterinnen boten **Fortbildungen zu Themen rund um Konto und Zahlungsverkehr sowie Versicherungen und Verträgen** an. Mit Ende des Jahres lief auch die Landesförderung für das erfolgreiche Projekt in Ostthüringen aus – und das Büro musste leider geschlossen werden.



Projektmitarbeiterin Miriam Gese bei der Abschlusstagung in Berlin.

## REPARATURBONUS THÜRINGEN

Der Reparaturbonus Thüringen blieb auch 2024 ein Erfolgsmodell: Rund 9.300 Thüringer:innen reichten Anträge ein, um die Reparatur defekter Elektrogeräte bezuschussen zu lassen. Das gemeinsame Programm der Verbraucherzentrale Thüringen und des Thüringer Umweltministeriums übernahm die Hälfte der Reparaturkosten – bis zu 100 Euro.

Für viele war das der ausschlaggebende Punkt: **Ohne den Bonus hätten sie sich stattdessen ein neues Gerät gekauft.** Smartphones (32 Prozent aller Reparaturen) und große Haushaltsgeräte wie Waschmaschinen und Kühlschränke (36 Prozent) wurden am häufigsten repariert. Letztere brachten auch die größten ökologischen Gewinne: Sie sorgten für rund zwei Drittel der CO<sub>2</sub>-Einsparungen und 94 Prozent der vermiedenen Elektroschrottmenge.

Eine **Begleitstudie durch das Fraunhofer-Institut für Zuverlässigkeit und Mikrointegration IZM** zeigt: Von 2021 bis 2023 konnten rund 2.970 Tonnen CO<sub>2</sub> und 390 Tonnen Elektroschrott eingespart werden. Das entspricht den jährlichen Emissionen von 275 Bundesbürger:innen. Dabei ging die Wirkung des Programms über das rein Öko-

logische hinaus: Reparaturbetriebe in Thüringen berichteten nicht nur von zusätzlichem Umsatz, sondern auch von **wachsender öffentlicher Wertschätzung für ihr Handwerk.**

### Fakten aus Begleitstudie des Fraunhofer IZM:



**30.288**  
bewilligte Reparaturen



**Rund 2.970 Tonnen**  
CO<sub>2</sub> eingespart\*



**Rund 390 Tonnen**  
Elektroschrott vermieden



Mehr als **ein Drittel** der Befragten hätten die Reparatur ohne Bonus nicht durchgeführt.

\*Umgerechnet auf CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Passagier und Flugkilometer ergibt das mehr als 2.000 Mal die Strecke Leipzig – New York.

## WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ

**Ob Ärger mit dem Reiseveranstalter, Funkstille beim Kundenservice oder Unsicherheit rund um Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht: Probleme wie diese gehören für viele Verbraucher:innen zum Alltag. Damit es gar nicht erst so weit kommt, setzt das von Bund und Land geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ auf Aufklärung – mit Angeboten nah an der Lebenswirklichkeit der Menschen.**

Im Jahr 2024 brachte unser Projektteam eine Reihe neuer, praxisorientierter Tools und Formate auf den Weg, darunter ein digitales Hilfsangebot für Reisende. Wer nach der Pauschalreise mit Mängeln oder Rückerstattungen kämpft, kann sich **per Mausclick passgenaue Musterbriefe** generieren lassen – kostenlos, rechtssicher und einfach verständlich. Ein weiteres Tool hilft beim **Umgang mit schlechtem Kundenservice** – etwa wenn auf E-Mails keine Antwort kommt, Versprechen nicht eingehalten werden oder der

Kontakt schlichtweg unmöglich ist. Außerdem entstand ein **Erste-Hilfe-Text bei gehackten Online-Accounts.**

Auch das Thema rechtliche Vorsorge wurde aufgegriffen: In gut besuchten Vorträgen informierten wir kompakt und alltagsnah über **Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung** – Themen, die oft aufgeschoben werden, im Ernstfall aber von großer Bedeutung sind. Für junge Menschen hat das Projekt ebenfalls ein Angebot entwickelt: Ein **neues Bildungsmodul begleitet Schüler:innen beim Smartphone-Kauf**. Welche Funktionen sind wirklich wichtig? Wo lauern versteckte Kosten? Ein ergänzender Flyer liefert Antworten in verständlicher Sprache.

Ob digital, analog oder im Klassenzimmer: Das Projekt zeigt, wie moderner Verbraucherschutz gelingen kann – alltagsnah, verständlich und mit echtem Mehrwert.

# MEDIEN- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Lederjacke, Goldrandbrille, Omi-Perücke – was macht die Pressestelle da nur? Sie dreht für Instagram zum Thema „Sag’s Deiner Oma: Niemals die Zählnummer am Telefon nennen“. Mit großem Enthusiasmus hat sich das Team Medien- und Öffentlichkeitsarbeit 2024 an das Erstellen von **Video-Content für Social Media** gewagt. Für den Ende 2023 gegründeten Instagram-Kanal setzten wir auf Wissensvermittlung mit Humor. Die Zahl der Follower stieg konstant. Kurz nach dem Jahreswechsel knackte der Account die 1.000-er-Marke bei einer Reichweite von durchschnittlich circa 2.500 erreichten Nutzer:innen monatlich. Neben Instagram entschieden wir uns für LinkedIn, verabschiedeten uns allerdings wie viele andere von den Netzwerken X und Mastodon.

Rund um die **Landtagswahl** war das Referat besonders gefragt. Wir organisierten Lobbytermine und führten gemeinsam mit dem Vorstand zahlreiche Gespräche mit Entscheidungsträger:innen der Thüringer Landespolitik. Außerdem gestalteten wir federführend die Broschüre „12 Forderungen zur Wahl“, die die verbraucherpoliti-

schen Forderungen unserer Fachreferate aufgriff. Anlässlich des Weltverbrauchertags organisierten wir einen Informationstag für Parlamentarier im Landtag.

Starke, auch **überregionale mediale Aufmerksamkeit** erzeugte die Verbraucherzentrale 2024 mit ihrer Klage gegen die Deutsche Bahn, mit der Auseinandersetzung mit der Sparkasse Altenburger Land sowie mit dem Reparaturbonus. Ebenso wertvoll waren unsere „festen **Sendeplätze**“ beim MDR, bei den Thüringer Funke-Titeln und beim Freien Wort. Gerade auf regionaler Ebene tragen die Tipps und Servicestunden unserer Expert:innen dazu bei, **Menschen Orientierung zu geben und sie vor fiesen Fallen zu bewahren.**



*Mara Mertin,  
Referentin Medien- und  
Öffentlichkeitsarbeit*

## 30 JAHRE FÜR DIE VERBRAUCHERZENTRALE



*Ralf Reichertz leitet das Referat Verbraucherrecht und ist stellvertretender Vorstand der Verbraucherzentrale Thüringen.*

Ralf Reichertz gehört zu den prominenten Gesichtern des Verbraucherschutzes in Thüringen. Seine **Verbrauchertipps in den Zeitungen TA, TLZ und OTZ sowie die Sendungen aus den Studios des MDR** haben dem Juristen Bekanntheit beschert. Seine Expertise wird geschätzt von der Presse, von Kolleg:innen, von Schüler:innen und von „seinen“ Seniorengruppen, die dem Wahlthüringer besonders am Herzen liegen.

Der Zufall spielte ihm 1994 die Stellenanzeige der Verbraucherzentrale in die Hand. Von Anfang an leitete Ralf Reichertz das Referat Verbraucherrecht und verantwortete damit die fachliche Anleitung der Berater:innen. In den Anfangsjahren brachten **Drückerkolonnen, Schneeballsysteme und Kaffeefahrten** die Menschen um ihr Geld. Heute benennt Reichertz vor allem das **Internet als Quelle für Vertragsfallen**. Aufgewertet habe den Verbraucherschutz die Reform des Schuldrechts im Jahr 2001. „Verbraucher:innen sind heute viel besser geschützt als 1994“, sagt Ralf Reichertz.

# Verbraucherschützer verklagen Deutsche Bahn wegen Bahncard

Kündigungsfrist unzulässig?



Ist die Kündigungsfrist der Bahncard rechtmäßig? Unter bestimmten Bedingungen nicht, meint die Verbraucherschutzzentrale Thüringen und klagt jetzt gegen die Bahncard-Regelungen.  
Foto: Martin Schüttke

# Verbraucherschützer: Nach Urteil mehr Zinsen möglich

Stand: 30.07.2024 | Lesedauer: 2 Minuten



# OSTERLÄNDER VOLKSZEITUNG

## Sensations-Vergleich: Sparkasse räumt Fehler ein

6000 Sparverträge wurden zu Unrecht gekündigt. Nun hat eine Sammelklage vor Gericht Erfolg.

Von Andreas Bayer



Altenburg. Das wird teuer für die Sparkasse Altenburger Land. Weil die Kündigung von rund 6000 Prämienverträgen zu Unrecht erfolgte, hat man sich mit der Verbraucherschutzzentrale auf einen Kostenvorgleich geeinigt. Die betroffenen Sparer können sich nun bis zum Anfall des letzten Jahresprämien auszahlen oder den Vertrag verlängern lassen.

„Das ist eine tolle Sache, dass es in einem solchen Ausmaß gelungen ist. Für die betroffenen Sparer bedeutet das große Ergebnis“, sagt Dirk Weisheit, der als Stellvertreter der Verbraucherschutzzentrale Thüringen der Sammelklage den Vorgang begleitet hat. „Abmahnungsgestaltung durch die Sparkasse im Bereich Prämien, im Einzelnen je nach angeregter Situation auch höher“, so Forsting Fischer, Präsident im Thüringer Verbraucherschutz. „Das Gesamturteil des Verwaltungsgerichts der Verbraucherschutzzentrale, das Gesamturteil des Verwaltungsgerichts, das die Kunden klagen lässt, ist größer als eine Million Euro.“



tagesschau

Thüringen

## Nach über 20 Jahren: Sparkassen-Streit endet für Hunderte Kunden mit Erfolg

Stand: 02.07.2024 20:14 Uhr

Vor vier Jahren hatte die Sparkasse im Altenburger Land etwa 6000 Prämienverträge aus dem vergangenen Jahrhundert gekündigt. Nun haben sich Bank und Verbraucherschutz auf einen Vergleich geeinigt, der die Kunden entscheiden lässt, wie es weitergeht.

## Verbraucherzentrale fordert Thüringer Energiepreistatlas

30. Juni 2024, 8:38 Uhr | Lesedauer: 2 Minuten

## Süddeutsche Zeitung

Deutschlands größte Tageszeitung



Thüringen

## Kartoffeln falsch deklariert - Verbraucherzentrale mahnt Rewe im Wartburgkreis ab

Stand: 05.07.2024 14:44 Uhr

Die Verbraucherzentrale Thüringen hat einen Rewe-Markt im Wartburgkreis abgemahnt, weil dieser Kartoffeln aus Ägypten als regional beworben hatte.



tagesschau

Thüringen

## Von Brief-Bummel bis Päckchen-Zoff

## Post-Ärger? DAS hilft!

Ab 2025 darf's mit der Zustellung länger dauern. Doch schon jetzt kommen viele Sendungen verzögert an – oder gar nicht. Unsere Lesertinnen und Leser haben einiges erlebt



Was kann man tun, ist nicht die Lösung länger dauern. Doch schon jetzt kommen viele Sendungen verzögert an – oder gar nicht. Unsere Lesertinnen und Leser haben einiges erlebt

99 Prozent der Briefsendungen im Jahresverlauf klappt die Tage nach Aufgabe – statt wie früher nach zwei Tagen – ankommen, innerhalb von vier Tagen müssen dann auch 99 Prozent die Zeit erreichen.

eine „persönliche Aufgabe“ an dem Empfänger erledigen. Damit darf das Zustellpaket nur an die Person selbst oder eine

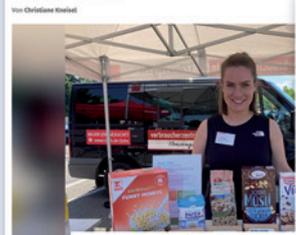
REISE

<p><b>Ärger am Reiseziel</b></p> <p>1. Ein Reiseveranstalter... 2. Ein Reiseveranstalter... 3. Ein Reiseveranstalter... 4. Ein Reiseveranstalter... 5. Ein Reiseveranstalter... 6. Ein Reiseveranstalter... 7. Ein Reiseveranstalter... 8. Ein Reiseveranstalter... 9. Ein Reiseveranstalter... 10. Ein Reiseveranstalter...</p>	<p><b>Ärger auf dem Heimweg</b></p> <p>1. Ein Reiseveranstalter... 2. Ein Reiseveranstalter... 3. Ein Reiseveranstalter... 4. Ein Reiseveranstalter... 5. Ein Reiseveranstalter... 6. Ein Reiseveranstalter... 7. Ein Reiseveranstalter... 8. Ein Reiseveranstalter... 9. Ein Reiseveranstalter... 10. Ein Reiseveranstalter...</p>
--	---

**DIE ZEIT**



## Ernährungstipps in Gera: Beim roten E isst das schlechte Gewissen mit



## Fieser Trick: Jenaer bestellen Smartphone und bekommen Luft

Kunden berichten über Fälschlieferungen. Das können Betroffene tun.



## OSTTHÜRINGER Zeitung

## Modellprojekt vorerst gerettet

Quartierbüro der Verbraucherzentrale in Gera-Bieblach weitet Arbeit auf ganz Ostthüringen aus

Gen. Wie werde ich mal mehr viel zu tunen Handy-Vergleichen? Und wie das Monats-Abo für Kosmetikprodukte, das ich vorerwähnt abgebrochen habe? – Es sind Fragen wie diese, auf die Christine im Viertel und Mirene Gese von der Verbraucherzentrale Thüringen Antwort geben können. Und das konkret, persönlich und vor Ort. Beide sind Mitarbeiterinnen des Quartierprojekts „Mitarbeiter stärken im Viertel“, für das vier Jahre lang in jedem Bundesland ein stützschwaches Quartier ausgewählt wurde.

In Thüringen ist das Bieblach, ein Stadtteil von Gera mit rund 3000

Probleme selbst lösen zu können, hatte eine unerwartete Wirkung auf die Menschen.

Christine im Viertel, Braunschweig

Kollegen könnten Ratsuchende aber über ihre Rechte aufklären, die nicht ohnmächtig angefasst sind. „Zu erfahren, dass man diese Probleme selbst lösen kann, dass man handlungsfähig ist, hatte eine unerwartet große Wirkung auf viele Verbraucher im Viertel“, sagt ten Viertel. Das ist die wichtigste Erkenntnis aus vier Jahren. Zudem stärken es das Vertrauen in die Politik, wenn die Menschen die Erfahrungen machen, so wie der Staat, der ihnen diese niedrigschwellige Hilfe ermöglicht.

Neben Bildungsveranstaltungen und Aktionen – oft mit Kooperationspartnern wie der Schuldirektoren – bieten die beiden Mitarbeiterinnen unter anderem an, Ordnung in den persönlichen Papieren zu bringen und entscheiden

mdr

verbraucherzentrale Thüringen

www.vzth.de

Laura Klink, Verbraucherzentrale Erfurt

Weltverbrauchertag: Immer mehr Betrug im Online-Handel

Am 15. März war Weltverbrauchertag. Das diesjährige Schwerpunktthema der Verbraucherzentrale war der Online-Handel. Die Zahl der Betrugsversuche hat in den vergangenen Jahren stark zugenommen.

## Wartburgkreis Geldschinderei mit „Notfallkarte“ für Senioren

Beide Fälle 01.08.2024 - 12:00 Uhr



„Notfallkarte“ aufzuschreiben. Der Verbraucherberater warnt davor, derartige Verträge abzuschließen, die mehr als 1000 Euro pro Jahr kosten.

Stephan Sommerfeld, Foto: meka

in Südthüringen.de

Verbrauchertipp

## Abrechnung zu Heizkosten prüfen

Ramona Ballod, Referatsleiterin Energie/Bauen/Nachhaltigkeit, Verbraucherzentrale Thüringen

Ich habe meine Heizkostenabrechnung mit einer saftigen Nachzahlungsforderung erhalten. Ich bin mir nicht sicher, ob die Abrechnung korrekt ist. Gibt es Punkte, die häufig falsch berechnet oder dokumentiert werden? Worauf sollte ich achten?

pische Fehlerquellen oder Ansatzpunkte für eine fehlende Plausibilität von Heizkostenabrechnungen können sein: Die in der Abrechnung enthaltenen

Verbrauchertipp

## Pfand jetzt auch für Milchgetränke

Luisa Hoffmann, Referatsleiterin Lebensmittel und Ernährung bei der Verbraucherzentrale

Ich trinke für die Milchplan... Kaffee jetzt muss ich

Bisher waren nur Wasserflaschen pfandfrei. Seit Anfang des Jahres sind auch Milch- und Milchgetränke pfandfrei.

Thüringer Allgemeine

Bisher waren nur Wasserflaschen pfandfrei. Seit Anfang des Jahres sind auch Milch- und Milchgetränke pfandfrei.

# GESAMTÜBERSICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS 2024

<b>Einnahmen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.</b>		<b>4.578.542,52 €</b>
<b>Institutioneller Haushalt</b>		<b>2.404.628,05 €</b>
davon		
Einnahmen aus Vorträgen, Beratungen, Spenden, Abmahnungen etc.		73.017,38 €
Sonstige Einnahmen (Netzwerkgruppen, Rückerstattungen etc.)		45.601,27 €
Zuwendungen des Freistaates Thüringen (TMMJV)		1.938.000,00 €
Allgemeine Zuweisung von Landratsämtern und Kommunen		17.500,00 €
Erstattungen der Arbeitsagentur		7.993,44 €
Erstattung von Aufwendungen für Energieeinsparberatungen (vzbv)		206.565,00 €
Erstattung von Aufwendungen für Marktbeobachtungen (vzbv)		102.777,85 €
Sonstige Erträge		12.023,11 €
Mitgliedsbeiträge		1.150,00 €
<b>Zuwendungen und Einnahmen in den Projekten</b>		<b>2.173.914,47 €</b>
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)		206.780,00 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)		177.853,00 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV)		143.000,00 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)		318.000,00 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)		63.994,82 €
Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen (TMMJV/BMEL)		95.322,28 €
Verbraucher stärken im Quartier (BMWSB/BMUV)		70.713,00 €
Projekt Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget (BMEL über VZ NRW)		41.773,66 €
Projekt Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen (BMUV über VZ Bayern)		11.755,51 €
Projekt Reparaturbonus 4.0 in Thüringen (TMUEN)		800.000,00 €
Projekt Beratung zur Bewältigung der Energiekrise (TMMJV)		230.000,00 €
Projekt „Vortragsreihe Bio-Köche“ Bund-EU-vzbv		14.722,20 €

Ausgaben der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.		4.410.084,22 €
<b>Institutioneller Haushalt</b>		<b>2.286.322,77 €</b>
davon		
Personalausgaben		1.805.913,09 €
Geschäftsbedarf, Kommunikation, GWG, IT-Kosten etc.		113.099,70 €
Verbrauchsmittel, Haltung von Dienstfahrzeugen		5.400,42 €
Bewirtschaftung der Räume		23.886,04 €
Mieten und Pachten		147.999,87 €
Unterhaltung der Grundstücke und baulichen Anlagen		4.006,30 €
Aus- und Weiterbildung		2.894,70 €
Rechtsberatung/Prozesskosten		3.630,72 €
Reisekosten		13.717,01 €
Kosten für Veranstaltungen und Veröffentlichungen		18.462,64 €
Sonstige Kosten und Steuern		51.649,55 €
Nicht aufteilbare sächliche Verwaltungsausgaben und periodenfr. Aufwendungen		35.113,08 €
Mitgliedsbeiträge		810,00 €
Investitionen		59.739,65 €
<b>Ausgaben in den Projekten</b>		<b>2.123.761,45 €</b>
Verbraucheraufklärung und Beratungstätigkeit auf dem Gebiet der Ernährungsberatung (TMMJV)		196.163,94 €
Information der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (BMEL)		174.926,43 €
Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (BMUV)		139.733,05 €
Vernetzungsstelle Schulverpflegung (TMMJV)		308.708,69 €
Qualitätssicherung Schulverpflegung in einer Thüringer Modellkommune (BMEL)		63.787,89 €
Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Thüringen (TMMJV/BMEL)		92.072,78 €
Verbraucher stärken im Quartier (BMWSB/BMUV)		70.713,00 €
Projekt Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget (BMEL über VZ NRW)		33.539,45 €
Projekt Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen (BMUV über VZ Bayern)		8.092,91 €
Projekt Reparaturbonus 4.0 in Thüringen (TMUEN)		798.893,80 €
Projekt Beratung zur Bewältigung der Energiekrise (TMMJV)		227.448,77 €
Projekt „Vortragsreihe Bio-Köche“ Bund-EU-vzvb		9.680,74 €
Übertrag nach 2025		10.411,47 €
Rückzahlung des Jahresendbestandes an die jeweiligen Zuwendungsgeber		158.046,83 €

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE THÜRINGEN E.V.

- 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 Hessen-Thüringen

- 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
- Mit Medien e.V. – vertretungsbefugter Vorstand
- Netzwerk Integration Gera
- Runder Tisch Energiearmut Thüringen
- Schlichtungsbeirat des Freistaates Thüringen
- Stadtteilgremium Gera Bieblach
- ThINKA Beirat
- Beirat Thüringer Energiewende
- Thüringer Landesmedienanstalt (TLM) - Versammlung der TLM und stellvertretender Vorsitzender des Rechtsausschusses

### Netzwerkgruppen des vzbv

- NWG Mobilität
- NWG Ressourcenschutz
- NWG Redaktion
- NWG Schuldrecht
- NWG Unlauterer Wettbewerb
- Steuerungsgruppe Vintra



● Verbraucherzentrale  
Thüringen e.V.  
Landesgeschäftsstelle

Verbraucherberatungsstelle  
mit Energieberatung

Energieberatung

Stand: Juli 2025

## Unsere Beratungsstellen:

**Altenburg**, Dostojewskistraße 6

**Bad Salzungen**, Bahnhofstraße 6

**Eisenach**, Marienstraße 57

**Erfurt**, Willy-Brandt-Platz 1

**Gera**, Humboldtstraße 14

**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](mailto:info@vzth.de)

[www.vzth.de](http://www.vzth.de)  
[www.instagram.com/verbraucherzentrale.thueringen](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.thueringen)  
[www.linkedin.com/company/verbraucherzentrale-thueringen](https://www.linkedin.com/company/verbraucherzentrale-thueringen)  
[www.youtube.com/user/VZThueringen](https://www.youtube.com/user/VZThueringen)

**Für den Inhalt verantwortlich:** Dr. Ralph Walther

**Redaktion:** Mara Mertin, Katrin Braun & Stefan Eisentraut

**Gestaltung:** Kathi Protze

**Druck:** City Druck Erfurt  
gedruckt auf Recyclingpapier

## Bildnachweise:

Seite 2: sataporn, weyo, admin-design, Adobe Stock; Seite 3: TMJMV, Jacob Schröter; Seite 8: Goffkein, Adobe Stock; Seite 16: VSIQ; Alle Mitarbeiter-Porträts: Thomas Müller, Weimar; Übrige Fotos: Verbraucherzentrale Thüringen

© Verbraucherzentrale Thüringen e.V.