



**verbraucherzentrale**

*Sachsen-Anhalt*

# JAHRESBERICHT 2023

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

# INHALT

<b>VORWORT</b>	<b>1</b>
<b>VERBRAUCHERRECHT</b>	<b>2</b>
<b>SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG</b>	<b>18</b>
<b>ENERGIESPARBERATUNG</b>	<b>19</b>
<b>LEBENSMITTEL</b>	<b>21</b>
<b>VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN</b>	<b>28</b>
<b>ZAHLEN – DATEN – FAKTEN</b>	<b>29</b>
<b>FINANZEN 2023</b>	<b>31</b>
<b>VEREIN AUF EINEN BLICK</b>	<b>32</b>

# VORWORT

## VERBRAUCHERZENTRALE MIT KÜNSTLICHER UND MENSCHLICHER INTELLIGENZ

Könnten wir als Verbraucherzentrale eigentlich auch mit künstlicher Intelligenz besser beraten? Oder kann unsere Beratung gleich ganz von einer künstlichen Intelligenz geleistet werden? Das wäre doch großartig, oder? Nun, wir haben es selbst ausprobiert. Um das Ergebnis vorwegzunehmen, die Antwort lautet: Nein. Präzise formuliert: Noch nicht. Die Betonung liegt dabei auf dem Noch.

So haben wir testweise die Leistung einer künstlichen Intelligenz in der Verbraucherberatung getestet: Die häufigsten Fragen, mit denen sich Ratsuchende an uns wenden sind individuelle Rechtsfragen. Wir haben mit einigen typischen Beispielen eine KI um Antworten gebeten. Die Texte lasen sich auch alle ziemlich gut, waren aber ganz abgesehen von der Aktualität der Rechtslage leider nicht immer ganz richtig oder mindestens korrekturbedürftig. Mit anderen Worten, eine menschliche Intelligenz musste danach immer das Ergebnis prüfen und oft nachbessern. Viel Lärm also um nichts? Nein, natürlich nicht. Die KI wird auch in der Verbraucherberatung Einzug halten. Allerdings Schritt für Schritt, zuerst als internes Hilfsmittel für unsere Kolleginnen und Kollegen und Sicherheit geht nicht nur beim autonomen Fahren vor Schnelligkeit, sondern auch in der Medizin und der Rechtsberatung. Bis also möglicherweise in näherer oder fernerer Zukunft eine künstliche Intelligenz übernimmt, sind die Verbraucherinnen und Verbraucher noch auf die menschliche Intelligenz der Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale angewiesen. Zum fachlichen Wissen kommt hier immer auch eine Zuwendung von Mensch zu Mensch. So auch im Jahr 2023, das auch im Rückblick nach dem amtlichen Ende der Corona-Pandemie mit ihren massenhaften und zum Teil dra-

matischen Problemen der Vorjahre noch längst kein „normales“ Jahr für die Betroffenen und die Arbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war. Die Energiepreiskrise mit den Kostensteigerungen für Eigentümer und Mieter sorgte auch im zweiten Jahr des Krieges gegen die Ukraine noch für Fragen und Verbraucherbeschwerden.

Dieser Jahresbericht beschreibt die wichtigsten Probleme der Verbraucherinnen und Verbraucher in Sachsen-Anhalt im Jahr 2023 und die Unterstützung und Hilfe, die sie durch die Verbraucherzentrale des Landes erfuhren. Nachzulesen ist darunter auch Spezielles aus der Verbrauchewelt: Darf ein Energieversorger „einfach so“, also ohne aktive Zustimmung seiner Kunden höhere Preise aufrufen? Darf eine Bank mit einem „100 Prozent Kapitalschutz“ in der Filiale werben, wenn das so nicht stimmt? Und, darf eine Bäckereikette für Kaffee im Mehrwegbecher mehr kassieren? Nein, dürfen sie nicht, sie sollten es eigentlich wissen, aber sie hatten es dennoch versucht. Die Verbraucher hatten es bemerkt, sich bei uns beschwert und wir taten unser Bestes, um den Betroffenen aber auch den anderen Unternehmen im Markt mit den Mitteln einer Verbraucherzentrale zu helfen, das Recht und das Vertrauen wiederherzustellen.

Wir hören oft von den Ratsuchenden in diesen Zeiten der lauten und scharfen Auseinandersetzung, dass es vielen Menschen wichtig ist, sich sicher zu fühlen. Sicher vor Betrug, sicher vor Täuschung, sicher vor Gesundheitsrisiken. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt werden dafür auch weiter gern ihren besonderen Beitrag leisten und danken Allen, die uns dabei unterstützen.

Volkmar Hahn  
Geschäftsführer

# VERBRAUCHERRECHT

## DAS UNABHÄNGIGE UND KOMPETENTE BERATUNGSANGEBOT IM SCHATTEN DES UKRAINE-KRIEGES UND DES NAHOSTKONFLIKTS: DIE AUSWIRKUNGEN HOHER INFLATION UND DIE ROLLE DER VERBRAUCHERZENTRALE <sup>1)</sup>

Die aktuellen geopolitischen Spannungen, insbesondere der Ukraine-Krieg und der Nahostkonflikt, werfen ihre Schatten nicht nur auf die politische Bühne, sondern haben auch erhebliche Auswirkungen auf die Wirtschaft und damit auf die Verbraucher weltweit.

Die Instabilität in diesen Regionen führt zu Unsicherheiten auf den globalen Märkten, insbesondere im Energiesektor, was zu steigenden Preisen für Treibstoffe und Rohstoffe führt. Dies wiederum treibt die Gesamtpreise für Waren und Dienstleistungen in die Höhe, was die Kaufkraft der Verbraucher beeinträchtigt und zu finanziellen Belastungen führt.

Verbraucher sehen sich mit einem Anstieg der Kosten für Grundbedürfnisse wie Nahrungsmittel, Energie und

<sup>1</sup> Die Einleitung wurde mit Unterstützung von KI erstellt. Der Text ist inhaltlich und redaktionell geprüft und überarbeitet von Ute Bernhardt, Leiterin Referat Recht Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.



**verbraucherzentrale**

**KRISE ALLEINE SCHULTERN?  
MUSS NICHT SEIN.**

Tipps erhalten Sie bei Ihrer Verbraucherzentrale.

verbraucherzentrale.de/preiskrise

Wohnraum konfrontiert, was ihr Budget stark belastet. Dies führt zu einem Rückgang des Lebensstandards und kann insbesondere für einkommensschwache Haushalte verheerende Folgen haben. Darüber hinaus führt die Inflation oft zu einer Verringerung der Ersparnisse und einer Verschärfung der finanziellen Unsicherheit.

Die Verbraucherzentralen haben schon immer eine Schlüsselrolle dabei gespielt, Verbraucher über ihre Rechte zu informieren, sie zu unterstützen und vor möglichen Fallstricken und Kostenfallen zu schützen. Doch in schwierigen Zeiten globaler Unruhen und wirtschaftlicher Instabilität ist die unabhängige und qualifizierte Unterstützung durch Verbraucherzentralen von entscheidender Bedeutung. Durch ihre Dienste und Intervention tragen sie dazu bei, die Auswirkungen der Inflation und anderer Verbraucherprobleme zu mildern und die Rechte und Interessen der Verbraucher zu wahren. Dazu gehören:

### Interessenvertretung:

Verbraucherzentralen setzen sich aktiv für die Interessen der Verbraucher ein, indem sie sich an politischen Diskussionen beteiligen und sich für Gesetze und Regelungen einsetzen, die den Verbraucherschutz stärken. Die Verbraucherzentrale hat im Jahr 2023 zahlreich zu Gesetzes- und Verordnungsentwürfen auf Landes- und Bundesebene Stellung genommen, wie die Beiträge der einzelnen Fachbereiche in diesem Jahresbericht zeigen.

### Information und Aufklärung:

Die Verbraucherzentralen stehen vor allem vor der Herausforderung, Verbrauchern dabei zu helfen, sich in einem komplexen und volatilen Marktumfeld zurechtzufinden. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt informierte Verbraucher über ihre neuen und/oder geänderten Rechte und über unfaire oder betrügerische Geschäftspraktiken in Presse, Radio und Fernsehen. Informations- und Bildungsveranstaltungen mit einer breiten Themenpalette, die den vielfältigen Verbraucheralltag zielgruppengerecht spiegelt, sowie Orientierung und Schutz angesichts der aktuellen Herausforderungen bietet.

### Rechtliche Beratung und Unterstützung:

Jährlich setzen viele Tausend Verbraucher in Sachsen-Anhalt auf den unabhängigen und qualifizierten Rat der Verbraucherzentrale. Die Beratung soll Hilfe zur Selbsthilfe geben. Das heißt über die im speziellen Einzelfall bestehenden Verbraucherrechte zu informieren, um gegenüber Anbietern berechnete Ansprüche einzufordern und unberechtigte Forderungen abwehren zu können. Angesichts der komplexen und sich ständig und immer

schneller ändernden rechtlichen Rahmenbedingungen ist diese Beratung von unschätzbarem Wert, um sicherzustellen, dass Verbraucher fair behandelt werden und ihre Rechte durchsetzen können.

Für viele Verbraucher ist es dabei besonders wichtig, ihr Anliegen im persönlichen Gespräch umfassend klären zu können. Das ist vor Ort in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ebenso möglich wie über einen telefonischen Rückrufservice oder über eine Videoberatung. In gleichem Maße stand die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt per Brief und E-Mail mit unabhängigem und qualifiziertem Rat Verbrauchern zur Seite.

## RECHTS DURCHSETZUNG

**Individuelle Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung:** Oftmals genügt jedoch allein der Rechtsrat der Verbraucherzentrale nicht, um Verbrauchern zu helfen, ihre Rechte gegenüber Unternehmen selbst durchzusetzen. Gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz kann die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Aufgabenkreises Verbraucher aber nicht nur außergerichtlich beraten, sondern darüber hinaus auch vertreten und vermittelnd tätig werden.

Im Jahr 2023 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in 439 Fällen, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen und damit Verbrauchern einen Gang zum Gericht zu ersparen.

## KOLLEKTIVE RECHTS DURCHSETZUNG

**Stärkung der Durchsetzung von Verbraucherrechten durch neue Sammelklage und neue Informationen auf der Webseite der Verbraucherzentrale**

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist – wie auch die Verbraucherzentralen anderer Bundesländer und der Bundesverband Verbraucherzentralen (vzbv) – berechtigt, Ansprüche von Verbrauchern kollektivrechtlich durchzusetzen, wenn durch möglicherweise unzulässige Geschäftspraktiken eines Anbieters nicht nur die Interessen eines einzelnen Verbrauchers, sondern vieler Verbraucher betroffen sind. Ein unzulässiges Verhalten kann beispielsweise in Allgemeinen Geschäftsbedingungen liegen, sofern diese Verbraucher unangemessen benachteiligen oder wenn gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen wird. Genauso ist ein unlauteres, d. h. unfaires Verhalten verboten, wie die Irreführung oder Täuschung von Verbrauchern. Letzteres ist im Alltag von Verbrauchern sehr wichtig, um sie vor nachteiligen Verträgen zu schützen, die die Verbraucher andernfalls nicht abgeschlossen hätten.

Diese Verbandsklagerechte wurden durch das Verbraucherrechtgedurchsetzungsgesetz, das am 13.10.2023 in Kraft getreten ist und die EU-Richtlinie (EU) 2020/1828 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher umsetzt, erweitert. Klagebefugte qualifizierte Verbände, zu denen auch die Verbraucherzentrale gehört, haben die Möglichkeit erhalten, gleichartige Ansprüche für Verbraucher, die sich zur Klage anmelden, mit der sogenannten Abhilfeklage unmittelbar durchzusetzen. Mit der neuen Klageform sollen Verbraucher schneller zu ihrem Recht kommen. So sollen Verbraucher bei Verfahren, die eine Vielzahl von Verbrauchern betreffen, nicht mehr selbst klagen müssen, um ihr Geld zurückzubekommen. Vielmehr erhalten sie das ihnen zustehende Geld bereits im Rahmen der Abhilfeklage und müssen nicht erneut vor Gericht ziehen. Mit der neuen Sammelklage können nicht nur Zahlungsansprüche, sondern auch solche, wie zum Beispiel auf Reparatur, Ersatzleistung oder Vertragsauflösung gerichtlich durchgesetzt werden.

Außerdem werden Verbraucherverbände verpflichtet, Verbraucher auf ihrer Internetseite über Abhilfeverfahren, als auch über Unterlassungsklagen und einstweilige Verfügungen sowie besser und umfassender über ihre Rechte zu informieren. Damit wird gleichzeitig wiederum die Durchsetzung von Verbraucherrechten gestärkt. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt informiert über die von ihr geführten Verbandsklagen seit Inkrafttreten des Gesetzes unter der Internetadresse: <https://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de/verbandsklagen>.

**Irreführende Werbung – Statt sicheres Festgeld kostenbehaftete Anleihe**

Hohe Unsicherheiten und steigende bzw. anhaltend hohe Kosten sind Gründe, mehr Geld zurückzulegen, sofern das möglich ist. Doch Sparen in Zeiten hoher Inflation, d. h. die Kaufkraft des Ersparten zu erhalten, ist schwierig. Seitdem die Zinsen wieder gestiegen sind, sind umso mehr sichere Festgeldanlagen gefragt.

Im Sommer 2023 hat die Deutsche Bank auf einem Plakat an der Tür ihrer Filiale in Halle für eine Geldanlage zu folgenden Bedingungen geworben: „2 Jahre Laufzeit, Bei Bedarf verfügbar, 100 % Kapitalschutz, Jährliche Zinszahlung“ mit einer Verzinsung von „2,8 % p.a.“. Statt eines sicheren Festgelds handelte es sich jedoch um eine kostenbehaftete Anleihe. So wurde erst im Produktinformationsblatt auf Risiken (wie einem „Emittenten-/Bonitätsrisiko“, „Preisänderungsrisiko“, „Liquiditätsrisiko“ sowie „Kündigung-/Wiederanlagerisiko“) und auf Kosten hingewiesen. Danach waren 0,5 Prozent des Nennbe-

### Zins-Chance

Geldanlage (befristet)



2,8 % p.a.

- 2 Jahre Laufzeit
- Bei Bedarf verfügbar
- 100% Kapitalschutz
- Jährliche Zinszahlung

*Werbeflyer der Deutschen Bank Filiale Halle (S.)*

trags als Ausgabeaufschlag zu leisten. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat die Deutsche Bank deshalb wegen irreführender Werbung abgemahnt und damit außergerichtlich aufgefordert, das unzulässige Verhalten einzustellen und eine entsprechende Unterlassungserklärung abzugeben. Die Deutsche Bank hat die Erklärung nicht wie gefordert abgegeben, so dass die Verbraucherzentrale Unterlassungsklage beim zuständigen Landgericht Frankfurt, am Sitz des Unternehmens, erhoben hat. Mit Anerkenntnisurteil vom 10.04.2024 wurde der Deutschen Bank gerichtlich untersagt (Az. 3-10 O 607/23), für eine Festzinsanleihe mit einem solchen Werbeflyer und den Angaben zu werben, die Geldanlage ermögliche 2,8 % p.a., wenn in der Werbung nicht auf den Ausgabeaufschlag von 0,5 Prozent hingewiesen wird. Weitere Hintergrundinformationen zum Verfahren gibt der Fachbereich Finanzdienstleistung in diesem Bericht.

#### **Kaffee im Mehrwegbecher darf nicht teurer sein**

Seit dem 01. 01. 2023 sind Unternehmen, die Essen und Getränke für unterwegs in Einwegverpackungen verkaufen, gesetzlich verpflichtet, diese zu nicht höheren Preisen oder schlechteren Bedingungen auch in Mehrweg-Alternativen anzubieten (§ 33 Absatz 1 Satz 1 und 2 Verpackungsgesetz). Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt führte im Herbst 2023 eine Marktstichprobe zum Mehrwegpfandangebot im Kaffee To-go Geschäft durch. Dabei fiel die Bäckereiketete Schäfer's (ein Tochterunternehmen der EDEKA) auf, die Mehrwegbecher gegen Pfandgebühr verlieh, die dazu passenden Deckel jedoch verkaufte. Auf die Abmahnung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt lenkte EDEKA ein und gab die geforderte Unterlassungserklärung ab. Mehr Ergebnisse der Marktstichprobe sind im Teil Lebensmittel zu finden.

#### **Ungewollter Anbieterwechsel**

Untergeschobene Verträge sind ein Dauerthema der Verbraucherrechtsberatung und regelmäßig ein teures Ärgernis für Verbraucher. Eine regelrechte Beschwerdewelle löste im Jahr 2023 das Telekommunikationsunternehmen 1N Telecom GmbH aus. Bei der Verbraucherzentrale meldeten sich Verbraucher, die ungewollt einem Wechsel von der Deutschen Telekom zur 1N Telecom zugestimmt hatten. Die Betroffenen haben zuvor ein Schreiben der 1N Telecom erhalten, in dem für einen DSL-Tarif geworben wurde. Das Angebotsschreiben ist persönlich adressiert, mit dem vollständigen Namen des Inhabers des Telefonanschlusses und dessen Anschrift sowie der vollständigen Telefonnummer des bisherigen Festnetzanschlusses bei der Deutschen Telekom. Damit wurde ein Bezug zum konkret bestehenden Vertrag beim bisherigen Anbieter hergestellt, weshalb die Verbraucher irrig annahmen, lediglich einem Tarifwechsel zuzustimmen. Erst durch die Kündigungsbestätigung ihres bisherigen Anbieters ist ihnen bewusst geworden, dass sie ungewollt einen Anbieterwechsel zur 1N Telecom vollzogen haben und stoppten in der Regel den Wechselvorgang. Für die vorzeitige Vertragsbeendigung fordert die 1N Telecom 419,88 Euro als pauschalen Schadensersatz von den Verbrauchern. Dazu beruft sie sich auf eine Klausel in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat die 1N Telecom wegen Irreführung und der ihrer Auffassung nach unzulässigen Schadensersatzklausel abgemahnt. Außerdem geht die Verbraucherzentrale davon aus, dass die personenbezogenen Daten der Verbraucher (Name, Anschrift und Telefonnummer) unzulässig, ohne deren Einwilligung und unter Verstoß gegen die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erhoben und verarbeitet wurden und die Widerrufsinformationen nicht den gesetzlichen Anforderungen genügen. Die 1N Telecom hat die außergerichtliche Erklärung nicht abgegeben, weshalb die Verbraucherzentrale Unterlassungsklage beim Landgericht Düsseldorf erhoben hat (gerichtliches Aktenzeichen 38 O 243/23).

#### **Kein Energievertrag mit unterstellter Zustimmung**

Bei der Verbraucherzentrale haben sich Verbraucher auch über die Stadtwerke Halle (EVH) beschwert. Sie hatten Stromverträge im Tarif „Spar+2022“ mit einer festen Laufzeit bis zum 31.12.2022 abgeschlossen. Im Kleingedruckten zu diesem Tarif hatte sich die EVH allerdings vorbehalten, den Kunden am Ende der Vertragslaufzeit ein neues Angebot zu unterbreiten. Dieses „gilt als angenommen und der Vertrag verlängert sich stillschwei-

gend um zwei weitere Jahre, wenn die Kundin bzw. der Kunde nicht bis zum 30. November 2022 in Textform widerspricht.“ Zeitlich angepasst war eine ansonsten gleichlautende Klausel in den besonderen Bedingungen für den Tarif „Spar+2023“ zu finden.

Ähnlich hieß es dann unter der Überschrift „Erneut stabile Preise sichern. Halplus Strom/Spar+2024 mit neuen Vertragsbedingungen“ im Text des angekündigten Angebotes: „Und das Beste daran Sie müssen nichts weiter tun. Widersprechen Sie nicht bis zum 30. November 2022, wird ihr Vertrag ab dem 01. Januar 2023 auf Halplus Strom/Spar+2024 umgestellt.“

Verbraucher, die darauf nicht frist- und formgerecht widersprochen hatten, sollten für zwei weitere Jahre, d.h. bis zum 31.12.2024 „stabile“, aber im Vergleich zu ihrem vorausgegangenen Vertrag einen fast doppelt so hohen Arbeitspreis zahlen.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale hat die EVH mit dieser Geschäftspraxis, wonach Verbraucher aktiv widersprechen müssen, um einen neuen Vertragsschluss zu verhindern, gegen grundlegende Verbraucherschutzvorschriften verstoßen. Gemäß Energiewirtschaftsgesetz (§ 41b Absatz 1 Satz 1 EnWG) bedürfen Energielieferverträge mit Haushaltskunden außerhalb der Grundversorgung und eine Kündigung dieser Verträge durch den Energielieferanten der Textform. Nachdem ein Vertrag gemäß Bürgerlichem Gesetzbuch durch Angebot und Annahme zustande kommt, gilt das Textformerfordernis für beide Vertragserklärungen, also auch für die der Verbraucher. Zudem hat der Bundesgerichtshof Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Banken für unzulässig erklärt, die Änderungen des Vertrages im Wege einer fingierten Zustimmung ermöglichen (vgl. BGH, Urteil vom 24.04.2021 – XI ZR 26/20).

Die Verbraucherzentrale hat die EVH erfolgreich abgemahnt. Die EVH hat die von der Verbraucherzentrale geforderte strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben und sich damit verpflichtet, eine solche Geschäftspraxis und die Klauseln nicht mehr zu verwenden oder sich darauf zu berufen. Des Weiteren hat die EVH gegenüber der Verbraucherzentrale u.a. angekündigt, „allen Kunden des von Ihnen beanstandeten Produkts zeitnah, mithin innerhalb der nächsten drei Wochen, ein Schreiben (zu)übersenden und den Kunden die Möglichkeit ein(zu)räumen, die bestehenden Verträge jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen zu beenden. ... Darüber hinaus wird allen betroffenen Kunden alternativ der Abschluss eines deutlich reduzierten Festpreisangebotes ab dem 01.01.2024 unterbreitet, das nur zustande kommt, wenn der Kunde das Angebot ausdrücklich in Textform annimmt.“

## ENERGIE-RECHTSBERATUNG UND GESTIEGENER INFORMATIONSBEDARF BEI UNSICHEREN ENERGIEMÄRKTEN

Die Anfragen und Beschwerden stiegen im Jahr 2023 im Bereich der Energierechtsberatung im Vergleich zum Vorjahr um 25 % an. Dies belegt einen sehr großen Informationsbedarf bei den Verbrauchern. In der aktuellen Wirtschafts- und Energiekrise mit deutlich gestiegenen Energiepreisen ist es besonders wichtig, Verbraucher über ihre Möglichkeiten der Energie- und Kosteneinsparung zu informieren und zu beraten und sie auch dabei zu unterstützen, unberechtigte Forderungen von Energieversorgern abzuwehren. In der Summe sind zu den Beratungsprodukten Strom- und Gaslieferverträge etwa 2.750 Anfragen und Beschwerden an die Verbraucherzentrale herangetragen worden. Die Verbraucher beschwerten sich überwiegend (über 700 Beschwerden) über hohe Abschlagszahlungen, ihre Jahresabrechnungen, ein großer Anteil davon im Zusammenhang mit den staatlichen Entlastungspaketen. Wie in den Jahren zuvor, rissen die Beschwerden über untergeschobene Energielieferverträge und Preiserhöhungen nicht ab. Zu diesen beiden Beschwerdegründen gab es etwa 550 Kontakte. Die Verbraucherzentrale registrierte darüber hinaus über 600 Anfragen zu dem staatlichen Entlastungspaket für nichtleistungsgebundene Energieträger (sog. Härtefallhilfen) sowie etwa 130 Anfragen/Beschwerden zu erneuerbaren Energien (z.B. PV-Anlagen).

### Kostenfreie Energierechtsberatung

Um angesichts des besonderen Informationsbedürfnisses einen möglichst niederschweligen Zugang zu den Unterstützungs- und Hilfsangeboten der Verbraucherzentrale zu bieten und die Hürde einer weiteren finanziellen Belastung zu nehmen, haben sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt und das Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt, das die Verbraucherzentrale institutionell fördert, bereits Mitte 2022 entschlossen, die persönliche Energierechtsberatung kostenfrei anzubieten. Dieses Angebot wurde sowohl in der Verbraucherberatung vor Ort in den Beratungsstellen als auch in den telefonischen, schriftlichen und E-Mail-Beratungen umgesetzt.

### Neues Beratungsangebot:

#### Überprüfung Heizkostenabrechnung

Seit Mai 2023 gibt es in der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein neues Beratungsangebot. In den Beratungsstellen Halle und Magdeburg wird von speziell geschulten Verbraucherberaterinnen zur Heizkosten-

## 6 | Verbraucherrecht



abrechnung der Mieter beraten und informiert. Bisher wurde hierzu ausschließlich von Energieberatern des Projektes zur Energieeinsparung beraten. Das Beratungsangebot wurde in die Rechtsberatung integriert, um der größeren Nachfrage nachzukommen und Verbrauchern einen größeren Service zu bieten.

### Öffentlichkeitsarbeit

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale zu den wichtigsten Fragen in der Energiepreiskrise, wie dem richtigen Umgang mit Preiserhöhungen, bei Preisvergleichen und beim Energiesparen in Pressemitteilungen informiert. Auch war der Bedarf der Medien an kompetenten Ansprechpartnern der Verbraucherzentrale zum Themenschwerpunkt Energierecht, Energiepreise und Anbieterwechsel im Jahr 2023 weiterhin groß. Gut 20 sehr breit gefächerte Anfragen zum Thema Energie der lokalen sowie überregionalen Medien wurden an die Verbraucherzentrale gerichtet.

### Probleme in der Umsetzung der Preisbremsengesetze

Die Preise an den Gas- und Strombörsen sind zwar weit aus niedriger als 2022, jedoch anhaltend höher als vor der Krise. Nach den Erkenntnissen der Verbraucherzentrale aus ihren Beratungen schlugen sich die Preissenkungen allerdings nur auf Neuverträge durch. Dagegen blieben die Preise für Bestandskunden, die auf Grund von vereinbarten Laufzeiten ihre Verträge noch nicht kündigen konnten, weiterhin im oberen Bereich.

Um die Verbraucher noch stärker vor den explodierenden Energiekosten zu schützen, beschloss die Bundesregierung Ende 2022 die sogenannten Preisbremsengesetze. Die Preisbremsengesetze für Strom und Erdgas/Wärme traten zum 01.03.2023 in Kraft, galten jedoch rückwirkend zum 01.01.2023. Danach wurde für private Haushalte für 80 Prozent des prognostizierten Gas- und Stromjahresverbrauchs ein gedeckelter Arbeitspreis festgelegt. Das Strompreisbremsengesetz deckelte den Arbeitspreis für Strom auf 40 ct/kWh. Für Gas wurde der Arbeitspreis mit dem Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetz für Erdgas

auf 12 ct/kWh und für Fernwärme auf 9,5 ct/kWh gedeckelt. Für den über die 80 Prozent hinausgehenden Verbrauch war der vertraglich vereinbarte Arbeitspreis zu zahlen. Die monatlichen Abschläge sollten automatisch vom Lieferanten um die Entlastungsbeträge gekürzt werden. Die Entlastungsbeträge wurden erstmalig mit den Abschlägen im März 2023 gutgeschrieben. In diesem Monat sollten auch zusätzlich die Entlastungsbeträge für Januar und Februar gutgeschrieben werden, also der dreifache Entlastungsbetrag. In den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale stieg die Anzahl der Anfragen seit Inkrafttreten der Preisbremsengesetze. Ein Grund dafür war, dass einige Anbieter Probleme hatten, die Preisbremsen fristgemäß in ihre IT zu integrieren. Kunden dieser Anbieter erhielten die Entlastungen erst nach dem 01.03.2023, also verspätet verrechnet. Ein weiterer Grund der Beschwerden waren die Verbrauchsprognosen, die den monatlichen Entlastungsbeträgen zugrunde lagen. Zahlreiche Verbraucher beschwerten sich, dass die Prognosen zu gering angesetzt wurden und damit die Entlastungen zu niedrig ausfielen. Verbraucher, die sich bei ihren Anbietern darüber beschwerten, wurden in der Regel an die Netzbetreiber verwiesen und von diesen wiederum zurück an die Lieferanten. In einer Vielzahl der Fälle gab es keine Lösung im Sinne der Verbraucher. Eine nachträgliche Anpassung der Prognose erfolgte in der Regel nicht, da sich kein Akteur dafür in der Pflicht sah. Eine nachträgliche Korrektur sei vom Gesetzgeber nicht vorgesehen, so die Aussage von zahlreichen Netzbetreibern und Lieferanten. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale ist eine Änderung der Jahresprognosen jedoch durchaus möglich. Mehrheitlich war dies allerdings nicht durchsetzbar, sodass die Verbraucherzentrale an dieser Stelle die Empfehlung abgab, bei der Schlichtungsstelle Energie ein Verfahren einzuleiten.

Auch zeigte eine Überprüfung der Abrechnungen der Verbraucher über Strom und Gas, dass die Variationen der Darstellung und Berechnung der Entlastungen durch die Preisbremsen sehr vielfältig waren. Oft war nicht nachvollziehbar, wie der Lieferant den Entlastungsbetrag errechnet hatte.

Die Entlastungen über die Preisbremsen erfolgten bis Ende 2023. Die von der Bundesregierung angestrebte Verlängerung bis Ende April 2024 wurde auf Grund der Haushaltslage des Bundes nicht beschlossen.

### Verbraucherzentrale unterstützt bei Antragstellung auf Härtefallhilfen

Nicht nur für leitungsgebundene Energieträger (Erdgas, Fernwärme) gab es 2023 Entlastungen, sondern auch für nichtleitungsgebundene Energieträger wie Heizöl,

Flüssiggas, Pellets, Scheitholz und Kohle. Sachsen-Anhalt hat sich mit zwölf weiteren Bundesländern zusammengeschlossen und eine Online-Antragsplattform für die Beantragung der sogenannten Härtefallhilfen zur Verfügung gestellt. Private Haushalte, die mit den genannten Brennstoffen heizen, wurden unter bestimmten Voraussetzungen rückwirkend finanziell entlastet.

Für eine Erstattung mussten die betroffenen Verbraucher Rechnungen aus dem Jahr 2022 vorlegen und konnten maximal 2.000 Euro pro Haushalt erhalten, wenn sich der allgemeine Preis im Vergleich zu 2021 mehr als verdoppelt hatte. Der Erstattungsanspruch berechnete sich im Verhältnis zum allgemeinen Preisniveau des Jahres 2021 anhand sogenannter Referenzpreise, die bundesweit einheitlich festgelegt wurden.

Das Antragsportal in Sachsen-Anhalt war von Mai bis zum 20. Oktober 2023 freigeschaltet. Über 600 Betroffene haben sich an die Verbraucherzentrale gewandt, um Auskunft über das Verfahren oder Hilfe bei der Antragstellung zu erhalten. Die Verbraucherzentrale bot in den Beratungsstellen bei der Antragstellung eine Unterstützung an, da das Antragsverfahren etliche Hürden aufwies. Die Beraterinnen prüften mit einem Rechentool auf der Homepage der Verbraucherzentrale, ob ein Anspruch auf eine Erstattung bestand, und sichteten die Dokumente der Ratsuchenden auf Vollständigkeit. Zusammen mit den Antragsstellern haben sie anschließend die Unterlagen sowie ein vor Ort gemachtes Selfie zum Identifikationsnachweis in das Portal hochgeladen. Dieses Hilfsangebot zur Antragstellung wurde von den Ratsuchenden intensiv genutzt und dankend angenommen.

### **Top-Themen der Energierechtsberatung und besonders auffällige Anbieter**

Untergeschobene Lieferverträge sowie unwirksame Preiserhöhungen waren, wie schon die Jahre zuvor, auch im Jahr 2023 akute Themen, welche die Verbraucher in Sachsen-Anhalt beschäftigten. In diesem Zusammenhang fielen insbesondere die Anbieter Voxenergie und Primastrom auf. Mit über 110 Beschwerden kam die Nowenergy GmbH hinzu, die ebenfalls, wie die beiden vorgenannten Unternehmen eine Tochtergesellschaft der Primaholding GmbH ist. Zu diesen drei Anbietern gab es letztes Jahr allein ca. 530 Beschwerden. Bereits im Oktober 2022 wurde durch den Bundesverband der Verbraucherzentralen gegen Voxenergie und Primastrom jeweils Musterfeststellungsklage beim Kammergericht Berlin eingereicht. Das Gericht soll feststellen, dass die Preiserhöhungen, welche beide Unternehmen in den vorangegangenen Monaten an die Kunden weitergaben, unzulässig und damit unwirk-

sam sind. Da die bei der Verbraucherzentrale eingehenden Beschwerden hauptsächlich mit Preiserhöhungen im Zusammenhang standen, wurde den betreffenden Verbrauchern empfohlen, sich zum Klageregister der Musterfeststellungsklagen anzumelden, wobei die Verbraucherzentrale Hilfestellung gegeben hat. Das Klageregister wurde im November 2023 geschlossen, so dass nunmehr die Entscheidungen der beiden Kammern erwartet werden. Nach den Hinweisen in den mündlichen Verhandlungen ist von einem positiven Ergebnis für die Verbraucher auszugehen. In dem Fall könnten die Betroffenen eine Abrechnung nach den ursprünglich vertraglich vereinbarten Preisen sowie die Erstattung zu viel gezahlter Beträge verlangen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wird den betroffenen Verbrauchern weiterhin zur Seite stehen, um die Beträge konkret beziffern zu können.

### **Gestiegener Beratungsbedarf zur Vertragsabwicklung mit zeitlichen Hürden und finanziellem Risiko**

Klimawandel, Energiepreiskrise und Inflation sind gute Gründe für Verbraucher, auch im eigenen privaten Bereich energetisch zukunftsorientiert zu investieren. Sie entscheiden sich für energetische Sanierungsmaßnahmen, wozu auch die Erneuerung einer Heizungsanlage oder der Einbau einer Photovoltaik- und Solarthermieanlage gehören. Das führt zu vollen Auftragsbüchern von Anbietern, aber auch zu steigenden Preisen und monatelangen Wartezeiten bis zur Realisierung der Aufträge. Zudem vermehrten sich in diesem Zusammenhang auch die Beschwerden in den Beratungsstellen über Abzocke und unseriöses Geschäftsgebahren. Verbraucher berichten, dass lokale Handwerksunternehmen kaum noch freie Kapazitäten hatten. Auf der Suche nach anderen Fachfirmen aus dem Solarbereich stießen die Verbraucher oft auf dubiose Unternehmen, die mit der Vereinbarung von Vorkasse das schnelle Geld machen wollen. Nicht selten wurden die Module auf das Dach verbaut, das Geld kassiert und danach war der Kontakt zu dem beauftragten Unternehmen abgebrochen. Weitere Probleme, wie mangelhafte Montage der Module, mangelhafte Bauteile, Anschluss des Zählers durch den zuständigen Netzbetreiber erfolgte erst nach mehreren Monaten, wurden der Verbraucherzentrale gemeldet. Oft warteten die betroffenen Verbraucher mehrere Monate auf eine Bearbeitung ihres konkreten Problems bzw. die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Anlage.

Folge war und ist ein gestiegener Beratungsbedarf von Verbrauchern zu Vertragsabwicklung, Liefer- und Leistungsfristen und insbesondere der Zahlung der Vergütung einschließlich Vorkasse-Regelungen.

Ein Beispiel: Eine Familie aus Sachsen-Anhalt lässt sich von der Firma enercoup – Die Energieplaner – mit Sitz in Weimar ein Angebot für eine Photovoltaikanlage auf ihrem Hausdach erstellen. Material, Planung, Montage und ein Fördermittelservice sollen gut 24.000 Euro kosten. Das Angebot wird angenommen, die notwendigen Materialien für die Anlage seitens der Firma bestellt. Angekündigte Materiallieferungen bleiben trotz mehrfacher Mahnungen aus. Die Verbraucher haben – laut Anbieter nach ihrer Entscheidung – eine 50 Prozent Anzahlung nach Auftragsbestätigung geleistet. Weitere 30 Prozent sollten nach Lieferung des Materials oder Montagebeginn und weitere 20 Prozent nach Montage der Anlage fällig werden. Nach Einsichtnahme in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Firma hätte die Lieferung und Montage innerhalb der nächsten 14 Tage nach Ablauf der Widerrufsfrist erfolgen sollen, sofern keine anderen Absprachen getroffen worden sind. Eine Frist, die bereits seit mehreren Wochen erfolglos verstrichen war und zur erheblichen Verunsicherung der Familie insbesondere auch mit Blick auf die bereits geleistete Zahlung von gut 10.000 Euro führte.

Neben der individuellen Rechtsberatung der betroffenen Familie nahm die Verbraucherzentrale diese Fallschilderung zum Anlass, durch Öffentlichkeitsarbeit nicht nur auf die geltende Rechtslage hinzuweisen, sondern auch möglichst sicherheitsorientierte Handlungsoptionen aufzuzeigen. Vertragsparteien können jederzeit individuelle Regelungen über Vorkasse vereinbaren. Sollen Vorkasse-Regelungen aber per AGB einseitig festgelegt werden, sind diese mit der Gesetzeslage nur vereinbar, wenn dafür ein sachlicher Grund gegeben ist und den berechtigten Interessen des Kunden hinreichend Rechnung getragen wird. Die Leistung einer Anzahlung ist regelmäßig freiwillig. Materiallieferungen, die tatsächlich eintreffen, können in Vorleistung der Gesamtvergütung für den Auftrag bezahlt werden. Will man allerdings auf Nummer sicher gehen, dann gilt das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB). Danach wird eine Vergütung erst dann fällig, wenn der vereinbarte Auftrag erfüllt und abgenommen worden ist. Bei der Entscheidung für einen Anbieter sollten Verbraucherinnen und Verbraucher neben Leistungsumfang, Liefer- und Leistungsfristen insbesondere auch die Zahlungsmodalitäten genau prüfen und Vorkasse-Regelungen möglichst nicht akzeptieren.

### **Prävention und Schutz vor Abzocke und Betrug in der Energiekrise**

Die Zahl der Beratungsanfragen, Beschwerden und Informationen zu Abzocke und Betrug im Verbraucher-

alltag nimmt nicht ab. Im Gegenteil, im Berichtszeitraum kontaktierten fast 600 Verbraucher wegen des Verdachtes des Vorliegens von Abzocke und Straftaten die Verbraucherzentrale. Insbesondere die ohnehin angespannte und teils verunsichernde Situation der Verbraucher angesichts der unsicheren Energiemärkte nutzen Abzocker und Betrüger äußerst „einfallsreich“ und dreist aus, um sich finanziell zu bereichern.

Eine angebliche Energieverwaltung mit Sitz in Köln beispielsweise sendete unter „Beitragsservice Deutschland“ auch an Verbraucher Sachsen-Anhalts Zahlungsaufforderungen über einen Energiekostenbeitrag. Es wird die freudige Mitteilung eines umsichtigen Energieverbrauchs verbunden mit der Aufforderung, „lediglich einen CO<sub>2</sub>-Ausgleich von knapp 80 Euro“ für das Jahr 2022 zu überweisen. Der echte Beitragsservice ist bekanntermaßen die Gemeinschaftseinrichtung von ARD, ZDF und Deutschlandradio – auch mit Sitz in Köln –, die für den Einzug der Rundfunkgebühr, aber nicht für den Einzug einer CO<sub>2</sub>-Abgabe zuständig ist.

Ein anderes Beispiel: Egal ob Energiekrise oder nicht, Heizöl muss letztlich bestellt werden, um nicht zu frieren. Schon mit Blick auf den gestiegenen Preis sind Verbraucher mehrheitlich sensibilisiert und prüfen sehr genau, bei welchem Unternehmen und zu welchen Konditionen sie bestellen. Um nicht auf einen Fake-Shop reinzufallen, wird auch sehr genau auf das Impressum, den notwendigen Handelsregistereintrag, vorhandene Siegel und sogar die Bewertungen der Kunden auf den Seiten des Anbieters im Netz geschaut. Da die Konditionen stimmten, der Preis nicht überzogen günstig und eine kurze Lieferfrist versprochen war, bestellte ein Verbraucher das benötigte Heizöl für gut 3.300 Euro inklusive Gefahrgut- und Logistikaufschlag nach Abzug eines Neukundenrabattes. Von einer Anzahlung war auf der Seite des Anbieters zunächst nicht die Rede. Dann mit Lieferbestätigung wurde diese dennoch in Höhe von 50 Prozent gefordert. Da die Zeit drängte, die Temperaturen im Minusbereich lagen und der Tank auf null zusteuerte, ließ sich der Verbraucher auf die geforderte Anzahlung ein. Mehr als 1.600 Euro überwies er an die Lieferfirma. Das Heizöl hat er nicht erhalten. Mehrere Nachfragen führten zu dem Ergebnis, dass die Interseite der seriösen Lieferfirma von Betrügern gehackt worden war. Diese haben über das Vorkasse-Modell nicht nur den Verbraucher aus dem Altmarkkreis, sondern auch zahlreiche andere Verbraucher betrügerisch abgezockt. Der Verbraucher hat das einzig Richtige gemacht und bei seiner zuständigen Polizeidienststelle Anzeige we-

gen des Verdachts des Betruges gestellt. Ob der Verbraucher jemals die geleistete Anzahlung zurückerhält, hängt letztlich vom Erfolg der Ermittlungsbehörden ab. Weitere Beschwerdefälle berichteten von Fake-Shops, die gegen Vorkasse Flüssiggas, Pellets, Kaminholz oder sogar Photovoltaikanlagen verkauften, ohne jemals die Ware zu liefern. Energielieferverträge wurden in Größenordnungen am Telefon Verbrauchern untergeschoben oder an der Haustür unter falscher Legende verkauft.

Mittels gezielter Öffentlichkeitsarbeit – sowohl als Pressemitteilung als auch Online-Vorträgen – war es Aufgabe der Verbraucherzentrale, gerade die Zielgruppe der verletzlichen Verbraucher präventiv zu sensibilisieren, Abzocker- und Betrugschaschen frühzeitig zu erkennen und letztlich zur Anzeige bei den Ermittlungsbehörden zu bringen. Im Berichtszeitraum griffen die Verbraucherschützer dabei auch auf die seit Jahren praktizierte und bewährte Zusammenarbeit mit dem Präventionsmobil des LKA des Landes Sachsen-Anhalt zurück, wenn sich dieses einsatzmäßig an Standorten der Beratungsstellen befand.

## BREITES ANGEBOT VON FINANZDIENSTLEISTUNGSBERATUNGEN

Die Finanzdienstleistungsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt deckt ein breites Themenspektrum ab. So werden Beratungen nicht nur zu Spar- und Geldanlage, Altersvorsorge, Baufinanzierungen oder zu Krediten und Versicherungen, sondern auch zu den umfangreichen Themengebieten des Zahlungsverkehrs und der Digitalisierung von Finanzdienstleistungen angeboten. Mit den Beratungsangeboten zu Finanzdienstleistungen ist die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auch in der Fläche präsent. Regelmäßig finden Spezialberatungen zu unterschiedlichen Finanzthemen in den Beratungsstellen in Sachsen-Anhalt statt. Die Beratungsangebote reichen von der Altersvorsorgeberatung über die Beratungen zu Baufinanzierungen oder allgemeinen Ratenkrediten bis hin zu Versicherungsschecks. Diese speziellen Angebote werden lokal beworben und auf der Internetseite für Verbraucher veröffentlicht.

Die persönliche Beratung ist nur eine Möglichkeit für Verbraucher, sich zu Finanzthemen beraten zu lassen. Neben der E-Mail-Beratung, der schriftlichen Beratung und dem telefonischen Rückrufservice können sich Verbraucher auch per Video u.a. zu Baufinanzierungen beraten lassen. Auch für die Terminbuchung stehen dem Ratsuchenden unterschiedliche Optionen zur Verfügung. So können Terminbuchungen persönlich in jeder Beratungsstelle

vor Ort erfolgen, aber auch telefonisch über das Servicetelefon oder über das Internet über die Online-Terminbuchung der Verbraucherzentrale.

## Unabhängige Versicherungsberatung – ein unverzichtbares Beratungsangebot

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bietet eine anbieterunabhängige Beratung zu Versicherungen an. Neben den Beratungen zu bestehenden Verträgen berät die Verbraucherzentrale auch vor dem Abschluss von Versicherungsverträgen. In diesen Beratungen wird erörtert, welche Versicherungen im individuellen Einzelfall notwendig und sinnvoll sind. Mit Hilfe eines computergestützten Programmes können Bedingungen und Leistungen von Versicherungen verglichen und übersichtlich aufbereitet werden. Individuelle Bedarfe wie z.B. Rentenhöhe, Laufzeit, Absicherung spezieller Hobbies oder Risiken werden ermittelt. Zusätzlich gibt der Finanzdienstleistungsberater wichtige Hinweise zu guten und unverzichtbaren Leistungen, d.h. er gibt sogenannte Mindeststandards vor, die eine gute Versicherung mindestens enthalten soll.

Neu bzw. wesentlich häufiger in den Versicherungsberatungen waren Fragen, inwieweit beispielsweise Wärmepumpenheizungen über die Wohngebäudeversicherung mitversicherbar sind, da diese außerhalb von Wohngebäuden installiert sind. Darüber hinaus können die Versicherungsexperten zur Absicherung von Balkonkraftwerken oder Photovoltaikanlagen beraten.

## Zinsanstieg bei Geldanlagen sorgte für Beratungsnachfrage

Das gestiegene Zinsniveau hat die Beratungen bei der Verbraucherzentrale in 2023 sowohl bei der Geldanlage sowie auch bei den Krediten maßgeblich beeinflusst. So spielten sogenannte Negativzinsen oder Verwahrentgelte für Einlagen in den Beratungsgesprächen keine wesentliche Rolle mehr. Kreditinstitute warben erstmals wieder mit nennenswerten Zinsen für Geldanlagen. Für Sparer rückten Geldanlagen wie Tagesgelder, Festgelder oder Sparbriefe in den Fokus und stellten eine echte Anlagealternative zu Sachwerten dar. Um von dem gestiegenen Zinsniveau zu profitieren, mussten die Sparer allerdings meist selbst aktiv werden und Umschichtungen von unverzinsten Giro- oder Tagesgeldkonten vornehmen. In den Beratungen zeigte sich, dass nicht hinter jedem Angebot mit festem Zins auch ein Festgeld oder Sparbrief steckt.

In einem Fall einer älteren Sparerin der Deutschen Bank beispielsweise wurde durch einen Aushang in den Räumlichkeiten der Bankfiliale ein spezielles Angebot

beworben. Offeriert wurde eine Geldanlage (befristet) mit 2,8 % Zinsen p.a., 2 Jahre Laufzeit, bei Bedarf verfügbar, 100 Prozent Kapitalschutz und einer jährlichen Zinszahlung. Im guten Glauben große Teile des ersparten Geldes in ein sicheres Festgeld, mit festem Zins, fester Laufzeit und ohne Kosten anzulegen, unterschrieb die Rentnerin auf einem elektronischen Gerät. Dem Drucker in der Bankfiliale wurden mehrere Seiten entnommen, in eine Mappe getan und der Kundin übergeben.

Als sich die Sparerin später die Unterlagen gemeinsam mit ihrem Mann ansah, musste sie jedoch Dinge lesen wie: Emittenten-/Bonitätsrisiko, Preisänderungsrisiko, Kündigungs-/Wiederanlagerisiko, Erwerbskosten und laufende Kosten.

Völlig verunsichert wandte sich die Sparerin ratsuchend an die Verbraucherzentrale. Die Auswertung der Unterlagen ergab, dass statt eines sicheren Festgeldes der Sparerin eine nicht risikolose Festzinsanleihe verkauft wurde. Je 10.000 EUR Anlagensumme waren 50 EUR Gebühren (Ausgabeaufschlag) zu zahlen und zusätzlich fielen noch Kosten für die Verwahrung der Anleihe an.

### **Verbraucherzentrale klagt gegen die Deutsche Bank**

Der Fall hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bewogen, rechtlich gegen diese irreführende Werbung vorzugehen und mahnte die Deutsche Bank ab. In der Abmahnung wurde die Deutsche Bank u.a. aufgefordert es zu unterlassen, mit einem 100%igen Kapitalschutz zu werben, wenn die Anlage tatsächlich aber Risiken aufweist. Da die Deutsche Bank keine entsprechende Unterlassungserklärung abgegeben hat, hat die Verbraucherzentrale Klage beim Landgericht Frankfurt am Main auf Unterlassung eingereicht.

Um auch andere Verbraucher zu sensibilisieren, Werbeversprechen kritisch zu hinterfragen, wurde mit einer Pressemeldung auf den Umstand aufmerksam gemacht.

### **Verbraucher vor größerem Schaden bewahrt**

Werbung mit lukrativen Zinsen für Festgelder erreichten Verbraucher aber auch online, per Mail oder über die sozialen Medien. Vermeintliche Finanzvermittler suggerierten Verbrauchern, besonders hoch verzinsten Festgelder bei oftmals sogar namenhaften Banken vermitteln zu können. Unter Bekanntgabe aller ihrer persönlichen Daten sollten die Verbraucher mit dem Vermittler einen Vertrag abschließen, indem der Vermittler sich verpflichtet, bei einer Bank ein Festgeldkonto für den Verbraucher zu eröffnen. Der Anlagebetrag sollte an den Vermittler überwiesen werden.

In den vorliegenden Beschwerden und Beratungen stellte sich heraus, dass diese Finanzvermittler über keine

Zulassung als Finanzdienstleistungsunternehmen durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht verfügen. Weitere Überprüfungen zeigten u.a. auch Unstimmigkeiten im Impressum auf der Internetseite, falsche Hinweise zur Einlagensicherung im Vertrag oder fiktive bzw. fehlerhafte Firmenbezeichnungen. Demzufolge war davon auszugehen, dass diese Firmen unseriöse Absichten verfolgen und eine Geldanlage auf den Namen des Verbrauchers zu den versprochenen Konditionen nie zustande gekommen wäre. In mehreren Fällen wandten sich Verbraucher ratsuchend vor der Überweisung des Anlagebetrages an die Verbraucherzentrale und konnten so vor finanziellen Schäden in fünf- bis sechsstelliger Höhe bewahrt werden.

### **Umstellung bei den Bezahlkarten sorgte auch in Sachsen-Anhalt für Probleme**

Viele Beschwerden erreichten die Verbraucherzentrale in 2023 auch zu Bezahlkarten. Etliche Banken tauschten entweder zum Verfallsdatum der herausgegebenen Karten oder bereits früher ihre Karten mit Maestro-Funktion aus. Notwendig wurde dies, da MasterCard als Anbieter der Maestro-Funktion, diese zum 01. 07. 2023 in den Ruhestand schickte. Die Maestro-Funktion hat die Karten für das Ausland zwar weltweit einsatzfähig gemacht, allerdings waren diese Karten nicht für den Online-Handel geeignet. Ein Bezahlen im Internet war damit nicht möglich. Als Alternative erhielten die Bankkunden dann oftmals sogenannte Debitkarten als z.B. Giro Cards. Bei dieser Kartenart werden die getätigten Umsätze sofort dem Girokonto belastet, sie ist für den Online-Handel geeignet und Bargeldein- und auszahlungen am Automaten sind möglich. Allerdings akzeptierten anfänglich viele Händler diese Art der Bezahlkarten nicht. So häuften sich die Beschwerden von Verbrauchern, die an Supermarktkassen, beim Frisör, an Tankstellen oder im Blumenladen plötzlich nicht mehr bargeldlos zahlen konnten oder sich nicht an den Kassen mit Bargeld versorgen konnten. Die Verbraucherzentrale klärte die Verbraucher auf und beriet zu möglichen Kartenalternativen.

### **Beschwerden zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen nehmen zu**

Eine Zunahme von Beschwerden mit oftmals auch größerem finanziellen Schaden für Verbraucher durch sogenannte nicht autorisierte Abbuchungen auf Girokonten oder bei Kreditkarten waren im vergangenen Jahr zu verzeichnen. Viele Verbraucher nutzen zunehmend, gezwungen auch durch die Schließungen der örtlichen Bankfilialen, digitale Zahlungsangebote. Die Vielfalt dabei ist groß und reicht vom Online-Banking über Zah-

lungen mit Kreditkarte im Internet oder der Nutzung von Zahlungsauslösediensten bis hin zur Nutzung von Kontoinformationsdiensten.

Verbraucher klagen vermehrt über Umsätze auf den Girokonten oder auf Kreditkarten, welche sie weder veranlasst noch ihnen zugestimmt, ergo nicht autorisiert hatten. Die Aufklärung, wie eine solche nicht autorisierte Zahlung überhaupt möglich wurde, ist nur im Einzelfall möglich und meist höchst komplex. Wie Täter an die sensiblen Daten gelangen, ist dabei sehr unterschiedlich. Eine Variante dabei ist das Phishing, das sogenannte abfischen von Daten z.B. per E-Mail oder über gefälschte Webseiten oder auch das Pharming, als eine Variante des Phishings, bei der Website-Anfragen eines Nutzers auf eine betrügerische Seite umgeleitet werden. Auch im Zusammenhang mit der Nutzung eines Online-Verkaufsportals wurden Verbraucher von vermeintlichen Käufern ihrer angebotenen Artikel aufgefordert, sensible Kreditkartendaten preiszugeben, um Kaufpreiszahlungen empfangen zu können. Die Verbraucherzentrale unterstützt u.a. Verbraucher im individuellen Einzelfall bei der Durchsetzung eventueller Erstattungsansprüche gegen die Bank. Gleichzeitig wird die Verbraucherzentrale auch präventiv tätig. Die Verbraucherschützer klären Verbraucher auf, wie sie ihre Daten vor unerlaubten Zugriffen noch besser schützen können. Dazu gehört beispielsweise auch, dass die sogenannte starke Kundenauthentifizierung nicht durch eigenes Tun ausgehebelt wird. Eine starke Kundenauthentifizierung ist eine Authentifizierung, die so ausgestaltet ist, dass die Vertraulichkeit der Authentifizierungsdaten geschützt ist und die unter Heranziehung von mindestens zwei voneinander unabhängigen Elementen (Besitz oder Wissen oder Inhärenz) geschieht und dass die Nichterfüllung eines Kriteriums die Zuverlässigkeit der anderen nicht in Frage stellt. Viele Verbraucher beispielsweise nutzen ein und dasselbe mobile Endgerät sowohl für das Online-Banking wie auch für die Generierung einer TAN-Nummer (Transaktionsnummer) und machen dadurch die Wirksamkeit einer starken Kundenauthentifizierung zunichte.

### **Musterfeststellungsklagen in Sachsen-Anhalt beim Bundesgerichtshof anhängig**

Für Prämiensparer in Sachsen-Anhalt laufen noch drei Musterfeststellungsklagen. Diese sind derzeit beim Bundesgerichtshof anhängig. In den Musterfeststellungsklagen klagt der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen die Saalesparkasse, die Kreissparkasse Stendal und die Sparkasse Mansfeld-Südharz, um betroffenen Sparer bei der Durchsetzung ihrer Zinsnachzahlungsansprüche zu unterstützen. Die Verbrau-



cherzentrale gibt Auskünfte zu dem aktuellen Stand der Verfahren oder unterstützt Verbraucher, wenn beispielsweise Änderungen beim Bundesamt für Justiz notwendig sein sollten.

## **GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN**

In Spezialberatungen zu Gesundheitsdienstleistungen gibt die Verbraucherzentrale insbesondere Antworten auf Fragen, wann und für wen die private Krankenversicherung (PKV) eine Option ist, wie ständig steigenden Beiträgen begegnet werden kann und wann ein Wechsel in die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) möglich ist, aber auch zum Wechsel der gesetzlichen Krankenversicherung.

### **Gesetzesänderung zur Festsetzung des Kassenbeitrags für freiwillig krankenversicherte Klein-selbstständige**

Ein langjähriges und im Einzelfall auch existenzbedrohendes Problem für Kleinselbstständige und Freiberufler: Beiträge von freiwillig krankenversicherten Verbrauchern werden generell vorläufig aufgrund des Einkommenssteuerbescheides des Vorjahres festgesetzt. Weist das Mitglied nicht innerhalb von drei Jahren das tatsächliche Einkommen auf Verlangen der Krankenkasse nach, so gilt der Höchstbeitrag von ca. 800 Euro. Es wird somit fiktiv ein Einkommen in Höhe der Beitragsbemessungsgrenze – im Jahr 2023 knapp 5.000 Euro monatlich – festgesetzt.

Mit Beginn des Berichtszeitraumes beriet auch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt verstärkt Versicherte, bei denen die Krankenkassen in diesem Zusammenhang Nachzahlungen und Säumniszuschläge zum Teil von mehreren tausend Euro einforderten. Beispielgebend der „Hilferuf“ einer Verbraucherin: „Ich bin freiberufliche Podologin und freiwillig gesetzlich krankenversichert. Aus verschiedenen Gründen war ich nicht in der Lage, die Frist von 3 Jahren einzuhalten. Nun wurde ich

für das Beitragsjahr 2019 geschätzt, wobei der Höchstsatz angesetzt wurde. Ich wurde von der Kasse nicht wirklich darauf hingewiesen, welche Folgen aufgrund einer verspäteten Einreichung auf mich zukommen. Können Sie mir bitte helfen?“

Der vzbv und die Verbraucherzentralen hatten bereits in den vergangenen Jahren gefordert, dass auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist von drei Jahren eingereichte Einkommensteuerbescheide bei der Beitragsfestsetzung zu berücksichtigen sind. Auch auf Druck und durch politische Lobbyarbeit der Verbraucherzentralen hat der Gesetzgeber das Problem erkannt und am Ende des Berichtszeitraumes eine Neuregelung in das Gesetz aufgenommen, mit der die „Drei-Jahres-Regelung“ abgeschafft wurde. Freiwillig gesetzlich krankversicherte Selbstständige haben danach mehr Zeit, ihre Steuerunterlagen bei ihrer Krankenkasse einzureichen. Außerdem ermöglichte der Gesetzgeber, dass die Krankenkassen die Beiträge auch rückwirkend senken müssen, wenn aufgrund säumiger Steuerunterlagen bereits der Höchstbeitrag von ca. 800 Euro monatlich festgesetzt war.

### **Beitragserhöhung in der Gesetzlichen Krankenkasse – Sonderkündigungsrecht für Verbraucher**

Im Jahr 2023 waren Verbraucher mit Beitragssatzerhöhungen ihrer gesetzlichen Krankenkasse konfrontiert. Bis zum 30. Juni 2023 war die Pflicht der Krankenkassen zur Versendung eines persönlichen Informationsschreibens inklusive Hinweises auf das bestehende Sonderkündigungsrecht an den Versicherten ausgesetzt. Verbraucher mussten zur Information alternative Zugangswege wie Mitgliederzeitschrift oder Homepage der eigenen Kasse nutzen, um über die persönliche Betroffenheit einer Beitragssatzerhöhung zu erfahren und entsprechend handeln zu können. Darauf hinzuweisen, war auch Aufgabe der Verbraucherzentrale in ihrer Öffentlichkeitsarbeit. Der Nachfragebedarf zum Sonderkündigungsrecht wegen Beitragserhöhung und Wechselmöglichkeiten in eine andere, kostengünstigere Krankenkasse in der ersten Jahreshälfte war eher verhalten, obwohl durch einen Wechsel zu einer günstigeren Kasse Versicherte je nach Einkommenshöhe mehrere hundert Euro im Jahr sparen könnten. Im zweiten Halbjahr änderte sich die Situation: Beitragserhöhungen zum Januar 2024 wurden angekündigt. Die Aussetzung der gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten für die Kassen war ausgelaufen. Der durchschnittliche Zusatzbeitragssatz für gesetzlich Krankenversicherte in 2024 wurde von 1,6 auf 1,7 Prozent angehoben, was für die einzelne Krankenkasse aber nicht bindend war. Wie hoch der Zusatzbeitrag ei-

ner Krankenkasse ist, hängt von ihrer eigenen Finanzsituation ab. Von einer Erhöhung des Zusatzbeitrages ab Januar 2024 haben 45 der insgesamt 94 bundesweit agierenden Krankenkassen Gebrauch gemacht. Ausgehend von einem allgemeinen Beitragssatz von aktuellen 14,6 Prozent bewegt sich der Zusatzbeitrag zwischen 1,0 und 2,7 Prozent. Angesichts der bereits existierenden finanziellen Herausforderungen für Verbraucher – wesentlicher Anstieg der Beitragsbemessungsgrenze jeweils zum Jahresbeginn, Energiepreiskrise verbunden mit Kostensteigerungen, allgemeine Inflation im Verbraucheralltag – war die Ankündigung der Erhöhung des Kassenbeitrages bei Verbrauchern Anlass, über einen Wechsel der Krankenkasse nicht nur nachzudenken, sondern zu handeln. Bekanntermaßen sind 96 Prozent der Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen einheitlich gesetzlich festgeschrieben. Dennoch bestehen Unterschiede, insbesondere bei den sogenannten Satzungsleistungen der einzelnen Kassen. Insoweit war es Aufgabe der Verbraucherzentrale, Verbraucher bei der Entscheidungsfindung für oder gegen das Sonderkündigungsrecht vor allem dahingehen aufzuklären, dass ein Wechsel in eine andere, preiswertere Kasse auch Auswirkungen auf individuell gewünschte Leistungen, insbesondere alternative Heilmethoden haben kann.

### **PFLEGERECHTSBERATUNG**

Das vom Land Sachsen-Anhalt geförderte Projekt der Hotline der Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt wurde zum 01.01.2023 in die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale überführt, um die unabhängige niederschwellige fachkundige Beratung und Unterstützung in pflegerechtlichen Fragen dauerhaft zu gewährleisten.

Denn nach Angaben des statistischen Landesamtes in Sachsen-Anhalt nimmt die Zahl der pflegebedürftigen Menschen seit der ersten Veröffentlichung der Pflegestatistik im Jahr 1999 kontinuierlich zu. Waren es im Jahr 2015 in Sachsen-Anhalt noch 99.119 pflegebedürftige Menschen, so wurden 2021 bereits 166.348 Personen verzeichnet, welche Leistungen aus der gesetzlichen Pflegeversicherung erhielten. Innerhalb von sechs Jahren handelt es sich dabei um einen Anstieg um etwa 68 Prozent und die Tendenz ist steigend. Wählt man den Bezugspunkt zu Beginn der ersten Veröffentlichung der Pflegestatistik aus dem Jahr 1999, so verzeichnet man einen Anstieg pflegebedürftiger Menschen in Sachsen-Anhalt um 149 Prozent. Damit hat sich die Anzahl der Menschen im Land, welche pflegebedürftig sind, seit 1999 mehr als verdoppelt. Ein Grund für diesen Anstieg

Anpassung der Heimentgelte mit Wirkung zum 01.04.2023 Entgeltbestandteile der

1. allgemeinen Pflegeleistungen sowie der Unterkunft und Verpflegung nach §§ 84, 85 und 87 SGB XI

Sehr geehrte Bewohnerinnen und Bewohner,  
sehr geehrte Betreuerinnen und Betreuer, sehr geehrte Bevollmächtigte,

im Ergebnis der am 01.04.2023 mit den Pflegekassen und dem übergeordneten Träger der Sozialhilfe geführten Pflegesatzverhandlung bzgl. den allgemeinen Pflegeleistungen sowie der Unterkunft und Verpflegung nach §§ 84, 85 und 87 SGB XI sind im Schiedsverfahren für das Seniorenwohn- für den Pflegesatzzeitraum vom 01.04.2023 bis 31.03.2024 folgende pflegtägliche Entgeltsätze vereinbart worden:

Pro Pflegeplatz:

Pflegegrad	Eigenanteil (ALT) monatlich	Eigenanteil (NEU) monatlich	Veränderung
Pflegegrad 1	trifft nicht zu	trifft nicht zu	trifft nicht zu
Pflegegrad 2	1.961,72 €	2.466,69 €	504,97 €
Pflegegrad 3	1.961,61 €	2.466,58 €	504,97 €
Pflegegrad 4	1.961,49 €	2.466,46 €	504,97 €
Pflegegrad 5	1.961,46 €	2.466,44 €	504,98 €

*Erhöhung auf um:*

Beispiel Entgelterhöhung in der Pflege

ist die wachsende Zahl älterer Menschen, denn die Altersstruktur hat einen erheblichen Einfluss auf die Entwicklung der Zahl der Pflegebedürftigen.

Zudem ist die Pflegelandschaft vielfältig. In Sachsen-Anhalt werden laut statistischem Landesamt etwa 70 Prozent der pflegebedürftigen Menschen zu Hause betreut. Dabei beziehen etwa 64 Prozent von ihnen Pflegegeld. Es ist in aller Regel davon auszugehen, dass hier eine Pflege durch das nahe Umfeld des Pflegebedürftigen sichergestellt wird. Etwa 36 Prozent der pflegebedürftigen Menschen werden durch Inanspruchnahme des Leistungsangebots eines ambulanten Pflegedienstes im Alltag unterstützt. Jeder dritte Pflegebedürftige (33,18 Prozent) lebte 2021 im Pflegeheim.

Am 26.05.2023 verabschiedete der Deutsche Bundestag das Pflegeunterstützungs- und -entlastungsgesetz (PUEG), welches bereits Änderungen für den Rechtsrahmen in der Pflege zum 01.07.2023 zur Folge hatte. So wurden zum 01.07.2023 die Beiträge zur Pflegeversicherung angehoben sowie die im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie entwickelte Möglichkeit einer telefonischen Begutachtung zur Ermittlung eines Pflegegrades durch den Medizinischen Dienst dauerhaft ermöglicht. Mit dem PUEG sollen auch weitere Probleme in der Pflege angegangen werden. So wurden Leistungsverbesserungen für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen ab 2024 auf den Weg gebracht, die Arbeitsbedingungen für beruflich Pflegenden verbessert und die Digitalisierung in der Langzeitpflege gestärkt. Gleichzeitig gingen auch Änderungen, Nachträge oder Ergänzungen zu anderen Gesetzen mit Neuerungen einher, die für die Pflegebedürftigen und deren Angehörige nicht immer leicht nachvollziehbar waren. So kam es neben dem PUEG bereits zum 01.01.2023 dazu, dass das Schonvermögen für Sozialhilfeempfänger nach SGB XII von 5.000 EUR auf

10.000 EUR erhöht wurde. Hier kam es zum Teil zu einem erheblichen Beratungsbedarf in der Pflegerechtsberatung.

Es standen und stehen also weitere umfangreiche Änderungen in der Pflege an, die deutlich aufzeigen, dass die Beratungsinhalte immer komplexer und vielfältiger werden. Daher ist ein stetig steigender Beratungsbedarf zu verzeichnen. Aber auch losgelöst von aktuellen Reformen gibt es einige Themen, die für die pflegebedürftigen kaum verständlich sind, unter anderem die Abrechnungen ambulanter Pflegedienste oder die Entgelterhöhungsverfahren in stationären Einrichtungen – hier ist juristischer Rat gefragt.

Angesichts dieser Situation wurde das Angebot der Verbraucherzentrale, pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen zu Fragen des Pflegerechts anbieter- und kostenträgerunabhängig zu beraten, in sehr großem Umfang genutzt. Im Jahr 2023 konnten über die Hotline Pflegerechtsberatung 2.676 Anrufe verzeichnet werden. Allen Anrufern konnte die dringend benötigte Unterstützung gegeben werden. Von den einzelnen durchgeführten Beratungen haben sich mehr als 23 zu einer aufwendigen außergerichtlichen Vertretung entwickelt. Der überwiegende Teil dieser außergerichtlichen Vertretungen konnte bereits zeitnah für den Verbraucher mit einem zufriedenstellenden Ergebnis beendet werden.

Der größte Beratungsbedarf in der Pflegerechtsberatung war, wie auch in den Jahren zuvor, bei der stationären Pflege zum Thema Entgelterhöhung erkennbar. Es ist weiterhin ein enormer Anstieg der Heimplatzkosten im Land zu verzeichnen. Die durchschnittliche finanzielle Belastung einer pflegebedürftigen Person liegt in der stationären Pflege momentan laut vdek (Statistik Stand 01/2024) in Sachsen-Anhalt ohne Berücksichtigung der Zuschüsse, die nach Aufenthaltsdauer im Pflegeheim berechnet werden, bei 2.191 EUR.

Das deckt sich weitestgehend mit den Erkenntnissen aus den persönlichen Beratungen der Verbraucherzentrale. Aber auch, wenn Pflegeeinrichtungen bei einer veränderten Berechnungsgrundlage die Preise anheben können, müssen sie jedoch ein bestimmtes Vorgehen einhalten, welches in einem speziellen Verbraucherschutzgesetz geregelt ist. Dieses Gesetz heißt Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG). Wird dieses Vorgehen nach WVBVG nicht eingehalten, kann das erhöhte Entgelt nicht verlangt werden. Inhalt in einer Vielzahl der außergerichtlichen Vertretungen im Jahr 2023 waren Verstöße der Pflegeeinrichtungen gegen dieses vorgegebene Verfahren bei Entgelterhöhung. Die außergerichtlichen Vertretungen, die sich gegen einen solchen Verstoß richteten, konnten bereits

in 60 Prozent der Fälle gewinnbringend für die Verbraucher beendet werden.

Vor allem die Fälle, in denen eine rückwirkende Entgelt-erhöhung gegenüber den Bewohnern der Pflegeeinrichtung geltend gemacht wurde, konnten mit der Expertise der Verbraucherzentrale so zu Ende gebracht werden, dass die erhöhten Entgelte rückwirkend nicht gezahlt werden mussten. Es fehlte die Rechtsgrundlage für diese von den Pflegeeinrichtungen geforderten rückwirkenden Zahlungen, weil ein Verstoß gegen das WBVG vorlag. Andere Verfahren dauern weiterhin an.

Aus den hohen Entgelten für Pflegeeinrichtungen resultierend kam es 2023 auch zu einem Anstieg des Beratungsbedarfs hinsichtlich der Leistungen nach SGB XII – der Hilfe zur Pflege. Immer mehr Pflegebedürftige müssen Sozialhilfeleistungen in Anspruch nehmen, um ihren Heimplatz bezahlen zu können.

Neben den Nachfragen, die die stationäre Pflege betreffen, wurden verstärkt Handlungsempfehlungen im Bereich der ambulanten Pflege nachgefragt. Fragen zum Entlastungsbetrag – hier konkret zur neuen Pflegebetreuungsverordnung, die seit Mai 2023 in Sachsen-Anhalt in Kraft getreten ist. Im Allgemeinen spielen Abrechnungsprobleme oder Vertragsprüfungen beim Entlastungsbetrag eine große Rolle. Im Fokus der Beratungen standen zudem vermehrt die Leistungen der Pflegekassen sowie die Begutachtung durch den medizinischen Dienst bei Antragsstellung auf einen Pflegegrad. Zudem war es der Verbraucherzentrale 2023 möglich, die in der Pflegerechtsberatung exklusiv gewonnene Expertise in die angedachte Novellierung des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) in Form einer Stellungnahme einzubringen.

### PROJEKT WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHER-SCHUTZ

Am 01.01.2023 hat eine neue dreijährige Förderperiode des Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) begonnen, das vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) gefördert und vom Land Sachsen-Anhalt anteilig finanziert wird. Das Projekt WVS ist ein gemeinsames Vorhaben aller 16 Verbraucherzentralen und wird bundesweit durchgeführt. Aufgabe des Projektes ist es, Informationsangebote in digitaler und analoger Form zu entwickeln und aktionsorientierte Veranstaltungen auf Bundes- und Landesebene durchzuführen. Die Themen des Projekts sind vielfältig. Neben den klassischen Themen wie Kaufvertrag oder Finanzierungsmöglichkeiten in jeder Lebensphase und Spezialthemen wie Pflege ist

das Thema Nachhaltigkeit neu im Projekt und wird in den Gemeinschaftsaktionen Allgemeines Verbraucherrecht, Digitales und Finanzen berücksichtigt. Im Jahr 2023 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insgesamt 70 Veranstaltungen durch und erreichte mit den Informationsangeboten knapp 1.900 Verbraucher.

### Verbraucherschutz im Alltag

Im Bereich des allgemeinen Verbraucherrechts ist das Thema Konsum ein Schwerpunkt, ebenso wie das Thema Pflege und Vorsorge.

Die Arbeitsgruppe Pflege und Vorsorge hat im Jahr 2023 mit der Erarbeitung eines Konzepts für einen Pflegegradrechner begonnen. Ziel ist es, den Verbrauchern ein Angebot zu machen, mit dessen Hilfe sie erfahren können, ob nach ihren Eingaben ein Pflegegrad in Frage kommt. Darüber hinaus können sich Verbraucher mit dem Tool auf die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst vorbereiten. Dieser wird im Jahr 2024 veröffentlicht.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat federführend die Organisation der „Woche der Vorsorge“ übernommen und beteiligte sich mit drei Vorträgen. Auch auf Landesebene werden die Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung gerne von Selbsthilfegruppen, Vereinen und anderen Organisationen wie z.B. der Ländlichen Erwachsenenbildung nachgefragt.

Die Arbeitsgruppe Konsum und Nachhaltigkeit entwickelte ein „WeltFAIRteilungsspiel“, das jungen Verbrauchern zeigen soll, welche Ressourcen für die Entwicklung, Herstellung und Entsorgung eines Handys benötigt werden. Aber auch die Arbeits- und Umweltbedingungen an den einzelnen Stationen werden thematisiert. Ziel des Spiels ist es, junge Verbraucher dafür zu sensibilisieren, Handys länger als 2 Jahre zu nutzen. Im Jahr 2023 führte die Arbeitsgruppe eine repräsentative Umfrage zum Thema „Zweitmarkt“ durch. Auf der Webseite der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt befinden sich die Ergebnisse der Umfrage „So wird der Secondhand-Markt für elektronische Geräte genutzt.“ Gefragt wurde unter anderem nach der Zufriedenheit der Verbraucher, die beim Kauf von Technik auf dem Zweitmarkt waren.

Im Sommer 2023 fanden Online-Vorträge zum Thema „Muss es immer neu sein?“ statt. Eine Veranstaltung wurde gemeinsam mit der Beratungsstelle Stendal als Hybridveranstaltung durchgeführt. Ziel war es, ein Angebot sowohl für onlineaffine Verbraucher als auch für Zuhörer zu schaffen, die aufgrund fehlender technischer Voraussetzungen keinen Zugang haben.

Zum Schwerpunktthema „Allgemeines Verbraucherrecht“ führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 35 Online- und Präsenzveranstaltungen durch. Den größten Teil der 1.077 Teilnehmer konnte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auf ihrer Sommertour durch das Land erreichen.

### Digitales

Im Bereich Digitales gibt es die Arbeitsgruppen Verbraucherrechte in der digitalen Welt stärken und Digitaler Selbstschutz.

Der Alltag und das Berufsleben werden immer schnelllebiger. Dazu trägt die Digitalisierung seit vielen Jahren bei. Obwohl Künstliche Intelligenz (KI) schon lange Einzug in unser Leben gehalten hat, ist sie erst seit kurzem in aller Munde. KI-Technologie findet sich bereits in Smarthome-Geräten oder auch in Fahrzeugen. Ein Webartikel informiert über Funktionsweisen und mögliche Risiken.

Ein weiterer Webartikel informiert über nachhaltige digitale Anwendungen. Gerade im digitalen Bereich stellt sich die Frage, ob dies überhaupt möglich ist. Auch wenn die Digitalisierung in vielen Bereichen des täglichen Lebens nicht mehr wegzudenken ist, bietet sie auch die Möglichkeit, ressourcenschonender mit Gütern umzugehen. Der Artikel gibt anhand von drei Beispielen Tipps für einen nachhaltigeren Umgang.

Die Webartikel sind auf der Homepage der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt abrufbar.

Im Berichtszeitraum 2023 informierte die Verbraucherzentrale in 12 Veranstaltungen 398 Personen über ihre Rechte im Bereich Datenschutz und Internet.

### Finanzen

Im Bereich Finanzen beschäftigt sich eine Arbeitsgruppe mit der Anpassung der Finanzsituationen nach Lebenslagen und -phasen. Hier stehen Zielgruppen wie z.B. Verbraucher mit Wohneigentum im Fokus. Die andere Arbeitsgruppe behandelt die Themen nachhaltige Finanzprodukte, Greenwashing und Abzocke-Maschen.

Das Thema „Immobilienverrentung“ ist in Sachsen-Anhalt noch nicht präsent. Angesichts steigender Preise in allen Lebensbereichen und zukünftig niedriger Renten kann u. a. der Teilverkauf von Wohneigentum eine Option für Eigentümer sein, um im Alter liquide zu bleiben. Zu diesem Zweck wurden Informationsangebote in Form einer Broschüre und eines Vortrags erarbeitet. Weitere Themenangebote sind ETFs, Versicherungen und private Altersvorsorge. Diese sollen in Zukunft Interessierten angeboten werden.



Im Juni 2023 fand zum ersten Mal die Aktionswoche „Schulabschluss – was nun?“ statt. Angeboten wurden Vorträge zu den Themen erste eigene Wohnung, Auslandsaufenthalt, Versicherungen und Studienfinanzierung. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligte sich mit dem Online-Vortrag „Die erste eigene Wohnung“. Dieser Vortrag wurde nicht nur im Rahmen der Aktionswoche nachgefragt, sondern immer öfter auch von Schulen für Projektstage zusammen mit der Schüler-Bank-Tour.

Zunehmend möchten Verbraucher ihr Geld in nachhaltige Anlageprodukte investieren, die bestimmte Kriterien erfüllen, wie z. B. keine Finanzierung der Rüstungsindustrie. Für diese Anlageprodukte gibt es keine einheitliche Definition. Regelungen dazu gibt es noch nicht, sie sollen aber in den nächsten Jahren in Kraft treten. Für Verbraucher ist es daher schwer nachvollziehbar, worauf sie achten müssen, um Anlageprodukte zu finden, die ihren Interessen entsprechen. Mit einem Flyer zu nachhaltigen Geldanlagen soll Verbrauchern Tipps an die Hand geben werden, um ihren Wünschen näher zu kommen.

Insgesamt hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 23 Veranstaltungen überwiegend an Schulen durchgeführt. Die Veranstaltungen wurden von 410 Verbrauchern besucht.

### DIE MARKTBEOBACHTUNG DER VERBRAUCHERZENTRALEN – GEMEINSAM VERBRAUCHERRECHTE STÄRKEN!

Durch die Beobachtung des Marktes können die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband (vzbv) frühzeitig strukturelle Missstände bundesweit erkennen. Die Arbeitsweise der Marktbeobachtung folgt damit dem Prinzip „Erkennen – Informieren – Handeln“.

**Erkennen:** Die Grundlage für die Marktbeobachtung bilden Anfragen und Beschwerden der Verbraucher in den

Beratungsstellen der Verbraucherzentralen der einzelnen Bundesländer. Die Informationen daraus und aus den Beratungsgesprächen werden anonym erfasst und von der Marktbeobachtung analysiert. Eine weitere Erfassung von Beschwerden erfolgt in einem Beschwerdepfaden der Webseite [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de). Die dort durch Verbraucher kommunizierten Beschwerden werden durch die Marktbeobachtung ausgewertet und geprüft. Ebenso werden über Aufrufe zu speziellen Themen und Problemlagen Informationen von Verbrauchern gesammelt und ausgewertet. So können wiederkehrende Probleme mit Anbietern, Produkten oder Dienstleistungen zeitnah erkannt werden.

**Informieren:** Die gewonnenen Erkenntnisse zu Problemen mit Produkten, Dienstleistern oder Anbietern werden in Artikeln veröffentlicht. Warnungen weisen auf unlautere Marktmaschen hin und bieten Handlungshilfen. Sie fließen wiederum in die Beratung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein. Außerdem werden Aufsichtsbehörden, Politik und andere Institutionen informiert.

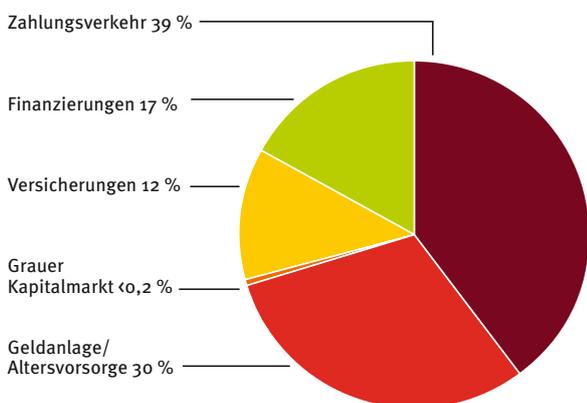
**Handeln:** Mit den Ergebnissen aus der Marktbeobachtung kann der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) Verbraucherinteressen politisch vertreten. In zahlreichen Fällen kann gegen Gesetzverstöße der Anbieter vorgegangen, Abmahnungen ausgesprochen und Klagen angestrengt werden, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt bearbeitete im Jahr 2023 über 750 auffällige Fälle aus den Bereichen Digitales, Energie und Finanzen und leitete diese

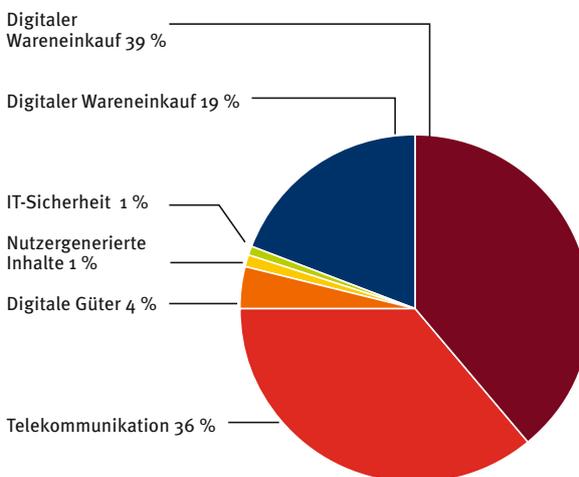
in das Frühwarnnetzwerk weiter. Dabei handelte es sich ausschließlich um Verbraucherprobleme, die in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Gegenstand von Beratungen waren bzw. als Beschwerdehinweise an die Verbraucherzentrale herangetragen wurden.

Die **digitalen** Themen sind in der Marktbeobachtung am stärksten vertretenen, allein in Sachsen-Anhalt musste die Verbraucherzentrale im Jahr 2023 weit über 350 Fälle verzeichnen. Im Online-Handel sind Missbrauch, Betrug und insbesondere Mängel in der Qualität der Waren sowie Lieferprobleme und hohe Rücksendekosten stark verbreitet. Probleme wie diese werden ständig von den Verbrauchern geschildert: Rücksendeadressen sind nicht vorhanden, der Verbraucher muss ein Rücksendecoupon beantragen, welches nicht gesendet wird oder aber die Rücksendeadresse liegt im nichteuropäischen Ausland, wobei die Kosten der Rücksendung den Wert der Ware überschreiten. Häufig werden dann auch von den Anbietern Rabatte angeboten, um die Rücksendung der Ware zu forcieren. Insbesondere auf Marketplace-Plattformen tummeln sich oft „schwarze Schafe“. Zudem hat die Zahl der Beschwerden über Fake-Anbieter im Jahr 2023 weiter zugenommen; die Webseiten werden immer täuschend echt aufgestellt, so dass Verbraucher den Fake nicht bzw. kaum erkennen können. Verbraucher zahlen im Vertrauen im Voraus, so dass das Geld weg ist. Hier hilft präventiv Aufklärung und Information durch die Marktbeobachtung sowie der eingerichtete Fakeshop-Finder.

Marktbeobachtung Finanzen – Schwerpunkte



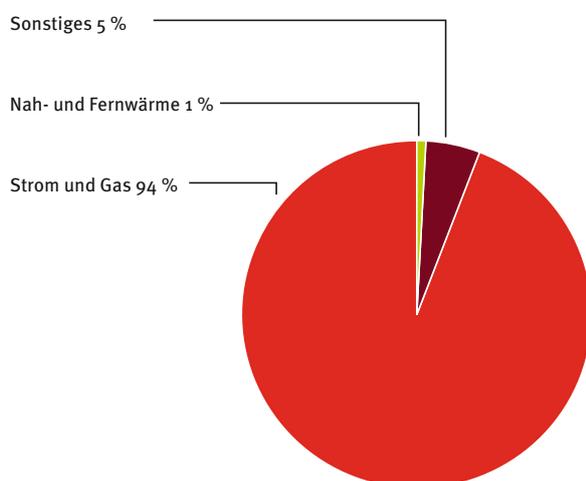
Marktbeobachtung Digitales – Schwerpunkte



Die Marktbeobachtung im Bereich **Energie** wurde auf Grund der Auswirkungen der Energiekrise, geprägt von Unsicherheiten in der Preisentwicklung, neben dem Bereich Digitales der meistfrequentierte Themenbereich mit über 285 von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeldeten Fällen. Danach ist es ein anhaltendes Problem, dass vereinbarte Preisgarantien von 12 bzw. 24 Monaten von Anbietern nicht eingehalten werden, Preise erhöht werden, ohne die gesetzliche Regelungen von Ankündigungsfristen einzuhalten. Einige Unternehmen erhöhten monatlich vereinbarte Abschlagsbeträge, teilweise ohne Ankündigung oder aber ohne erkennbaren Grund. Erst in späteren Abrechnungen erkannten betroffene Verbraucher, dass hier Preiserhöhungen des Arbeitspreises vorgenommen wurden. Im Jahr 2023 wurden insbesondere die Erkenntnisse und Erfahrungen im Umgang und in der Umsetzung der Entlastungspakete durch die Anbieter unter die Lupe genommen. Die richtige Umsetzung der Jahresverbrauchsprognose, die Berechnung und Auskehrung der Entlastungsbeträge an die Verbraucher für sämtliche Monate im Jahr 2023 insbesondere bei Umzug oder Wechsel des Anbieters waren immer wiederkehrende Anfragen und Beschwerden.

Im Marktbeobachtungsbereich **Finanzen** war besonders die Postbank AG auffällig. Im April 2023 erfolgte seitens der Postbank AG eine IT-Umstellung. Dabei wurden schrittweise zwölf Millionen Kunden der Postbank mit sieben Millionen Deutsche-Bank-Kunden in Deutschland auf einer Plattform zusammengeführt. Seitdem nahmen die Beschwerden der Verbraucher kein Ende.

#### Marktbeobachtung Energie – Schwerpunkte



Verbraucher berichteten, dass sie nicht auf ihr Girokonto zugreifen konnten, Anweisungen nicht ausgeführt sowie Kündigungen nicht bearbeitet und damit auch die Guthaben der Verbraucher nicht ausgezahlt wurden. Verbraucher hatten große Probleme bei der Abwicklung von Überweisungen, Daueraufträgen usw. Pfändungsschutzkonten wurden nicht korrekt bearbeitet. Der Kundendienst war nicht erreichbar. Auch die DSL-Bank nahm in diesem Zeitraum eine IT-Umstellung vor. Die gleichen Probleme traten auch hier massiv auf. Diese Missstände wurden seitens der Marktbeobachtung öffentlich bemängelt; auf Grund der übermäßigen Fallmeldungen schaltete sich die BaFin ein. Die Finanzaufsicht Bafin bestellte darauf einen Sonderbeauftragten für die Deutsche Bank.

Des Weiteren war in 2023 deutlich erkennbar, dass Fälle von Phishing im Zahlungsverkehr bei Banken und Zahlungsdienstleistern zunehmen. So schildern zahlreiche Verbraucher nicht autorisierte Abbuchungen über ihre Kredit- und Debitkarten; die Banken lehnten eine Erstattung ab. Daneben wurden unseriöse Handelsplattformen, insbesondere für Kryptowährungen, Differenzkontrakte (CFD) und Devisenmarkt (Forex-Trading) immer häufiger zum Thema in den Finanzdienstleistungsberatungen der Verbraucherzentralen. Die Plattformen werben verstärkt über Social-Media-Kanäle und locken Verbraucher mit lukrativen Anlagegeschäften. Anfänglich verzeichnen Anleger angeblich satte Erträge in ihren Depots, dann verwandeln sich diese aber schnell in Verluste. Die betrügerischen Anbieter reagieren danach meist nicht mehr und verweigern die Auszahlung. Auch hier ist die Marktbeobachtung im engen Kontakt mit der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), meldet neue Fälle, erkennt neue Maschen und kann zur Aufklärung beitragen. Die BaFin warnt vor Geschäften mit Handelsplattformen, die ohne Erlaubnis in Deutschland agieren. Ob Anbieter diese Zulassung haben, können Verbraucher in der Unternehmensdatenbank der BaFin erfahren.

## SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Das Jahr 2023 war für die Schuldnerberatung eine Zeit intensiver Bemühungen, um Menschen in finanziellen Notlagen zu unterstützen und ihre Lebensqualität zu verbessern. Trotz der anhaltenden wirtschaftlichen Herausforderungen und Unsicherheiten, hat das Berater-team sich darauf konzentriert, individuelle Lösungen zu finden und einen positiven Einfluss auf das Leben seiner Klienten auszuüben.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 778 Termine mit Ratsuchenden vereinbart. Hieraus sind 505 laufende Vorgänge bearbeitet worden. Wobei die Bandbreite der finanziellen Herausforderungen von Überschuldung bis zu Existenzsicherungsproblemen reichte.

Die Berater haben individuelle Einzelgespräche geführt, um persönlichen Bedürfnisse und Situationen unserer Klienten zu verstehen und auf sie zugeschnittene Möglichkeiten der Schuldenregulierung zu finden.

Auch in diesem Jahr gab es diverse Anfragen aus der Presse, die von dem Thema „Anstieg der überschuldeten Haushalte aufgrund Preissteigerungen für Energie und Lebensmittel“ bis zum Thema „Finanzieller Engpass – Was tun, wenn ich nicht rechtzeitig zahlen kann?“ reichten. Neben den Fragestellungen zur klassischen Arbeit, konnte durch das Engagement der Mitarbeitenden auch eine Fotoausstellung in der Beratungsstelle avisiert werden, welche durch die Leihgabe des Fotografen Peter Kossok ermöglicht wird.

Im Rahmen der Aktionswoche Schuldnerberatung wurde unter dem Motto „Was wollen wir uns noch leisten“ ein Theaterstück für benachteiligte Kinder und Jugendliche organisiert um zu zeigen, dass auch Menschen mit geringeren finanziellen Mitteln Anrecht auf kulturelle Bildung haben. Beide Aktionen wurden öffentlichkeitswirksam begleitet und zeigen, dass es eben nicht nur um „Zahlen“ geht.

Der aufsuchende Ansatz bei lokalen Kooperationspartnern hat im 2023 einen größer werdenden Anteil des Beratungsangebotes eingenommen. Durch Sprech-

stunden vor Ort werden zum einen Zugangsbarrieren abgebaut und zum anderen können multiple Problemlagen ganzheitlich bearbeitet werden. Die Schuldner- und Insolvenzberatung führt nunmehr zwei Sprechstunden bei einer Familienberatungsstelle und einer Anlaufstelle für sozial benachteiligte Menschen durch.

Die Schuldnerberatung hat ihre Zusammenarbeit mit lokalen Unternehmen, Schulen und anderen gemeinnützigen Organisationen intensiviert, um Ressourcen zu teilen und ein ganzheitliches Netzwerk für die Unterstützung von Menschen in finanziellen Notlagen zu schaffen.

Um eine Überschuldung zu vermeiden, haben die Mitarbeitenden sowohl Multiplikatorenschulungen mit Fachkräften als auch Infoveranstaltungen mit von Überschuldung bedrohten jungen Menschen durchgeführt. Dies diente dem Abbau von Schwellenängsten sowie der Wissensvermittlung zu spezifischen Fragestellungen wie dem richtigen Verhalten bei Erhalt eines Mahnbescheides oder dem richtigen Umgang mit Inkassoforderungen

Das Jahr 2023 war geprägt von Herausforderungen wie steigenden Lebenshaltungskosten, Unsicherheiten auf dem Arbeitsmarkt und den Auswirkungen der Pandemie. Die Schuldnerberatung hat jedoch aktiv Maßnahmen ergriffen, um diesen Herausforderungen zu begegnen und den Bedürfnissen unserer Klienten gerecht zu werden.

Ziele der Schuldnerberatung sind die **Erweiterung der Präventionsmaßnahmen** durch Implementierung von Programmen zur frühzeitigen finanziellen Bildung in Schulen und Gemeinden, die **Stärkung der Digitalisierung** durch die Einführung der digitalen Klientenakte, der weitere Ausbau der Netzwerkarbeit mit lokalen Akteuren zur ganzheitlichen Problembearbeitung sowie eine aktive Teilnahme an lokalen Veranstaltungen und Kampagnen zur Sensibilisierung für die Bedeutung finanzieller Gesundheit.

## ENERGIEBERATUNG

2023 war für Verbraucher erneut ein sehr bewegtes Jahr in Sachen Energie. Die Auswirkungen der Energiekrise durch den Ukrainekrieg belasteten private Haushalte auch in diesem Jahr. Die Erdgas- und Strompreise für private Haushalte stiegen im 1. Halbjahr 2023 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum deutlich an, entspannten sich aber im weiteren Verlauf des Jahres, bzw. sanken wieder, insbesondere im letzten Quartal 2023. Dadurch gab es für Haushaltskunden wieder Angebote für Strom und Gas, die sogar unter den Schwellenwerten der Energiepreisbremsen lagen. Insgesamt betrug die Verteuerung für Haushaltsenergie gegenüber dem Vorjahr 14,0 Prozent und trug im Jahresverlauf mit zum hohen Stand der Inflationsrate bei. Rückblickend reduzierten Privathaushalte wegen der hohen Preise den Verbrauch bei Strom und Gas, der deshalb und aufgrund des vergleichsweise milden Winters deutlich sank. Zum Abfedern der hohen Energiepreise trugen auch 2023 mehrere, von der Bundesregierung beschlossene Entlastungsmaßnahmen bei. So galt auch im Jahr 2023 die bereits im Oktober 2022 in Kraft getretene Senkung der Mehrwertsteuer für Gas und Fernwärme von 19 Prozent auf 7 Prozent. Als weitere Entlastungsmaßnahme traten die Energiepreisbremsen für Strom, Gas und Wärme in Kraft. Diese endeten am 31.12.2023, trotz zunächst beschlossener Verlängerung bis zum 31.03.2024. 2023 blieb der CO<sub>2</sub>-Preis bei 30 Euro pro Tonne. Die Erhöhung auf 45 Euro pro Tonne wurde auf das Jahr 2024 verschoben.

2023 war auch das Jahr, in dem in Politik und Gesellschaft kontroverse Diskussionen zur geplanten Novellierung des Gebäudeenergiegesetzes (GEG) und die künftige Förderung beim Heizungstausch geführt wurden. Insbesondere sorgte die Debatte um die Ausgestaltung der Austauschpflicht fossiler Heizungen im Entwurf der Novelle des GEG als wesentlicher Beitrag zur Erreichung der nationalen Klimaschutzziele im Gebäudesektor dafür, dass zahlreiche private Verbraucher für Jahrzehnte weiter auf die fossilen Brennstoffe Öl und Gas setzten. Die Verunsicherung privater Hauseigentümer war groß und wirkte sich gravierend auf die Entscheidungen zum Heizungstausch aus. Profitiert haben davon die Heizungsbauer, die 2023 so viele Heizungen einbauten wie noch nie. Dabei handelte es sich bei 60 Prozent um Gasheizungen, während die



*Energieberater Carla Groß und Steffen Richter auf der Handwerkermesse*

Nachfrage an Wärmepumpen ab der 2. Jahreshälfte stark nachließ und ihr Anteil zum Ende des Jahres nur bei 27 Prozent lag (BDH). Direkt oder indirekt hatten die genannten Themen Einfluss auf die Nachfrage nach Energieberatung im Jahr 2023. Gleichzeitig wirkte der sprunghafte Anstieg der Energiepreise in 2022 nach und führte zu einer, gegenüber dem Vorjahr, noch stärkeren Nachfrage bei der Prüfung von Heizkostenabrechnungen von Mietern.

Um das breite Spektrum an Energie-Fragen der Verbraucher zu beantworten, stand in Sachsen-Anhalt im Berichtszeitraum ein Netz aus 37 Beratungsstellen und Energiestützpunkten zur Verfügung. Im März 2023 ging im Mehrgenerationenhaus Pustebume ein neuer Energieberatungsstützpunkt an den Start, der in Kooperation mit dem Quartiermanagement Halle-Neustadt entstand. Das gemeinsame Ziel liegt darin, in Halle-Neustadt, dem größten Stadtteil der Stadt Halle (Saale), durch kürzere Wege und Barrierefreiheit Hürden für den Zugang der Stadtteilbewohner zur Energieberatung der Verbraucherzentrale abzubauen und schneller Hilfe und Problemlösungen zu leisten. 2023 endete die Energieberatung am Standort Roßlau, da aufgrund einer Verfügung der Stadtverwaltung externen Nutzern keine Beratungsräume mehr zur Verfügung gestellt werden. Einwohner aus Roßlau werden seither ersatzweise telefonisch oder in der Beratungsstelle Dessau beraten.

Für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt waren im Berichtsjahr 20 Energieberater aktiv. Beratung und Information der Verbraucher erfolgten in verschiedenen Formaten: persönlich in einer der 37 Beratungsstellen

beziehungsweise -stützpunkte, telefonisch, online, in einzelnen Fällen per Video oder vor Ort direkt bei den Ratsuchenden.

Hinsichtlich der Beratungsthemen gab es 2023 eine Verdopplung der Beratungen zu Photovoltaik. Beratungen zu Solarenergie für die Erzeugung von Warmwasser und Wärme, zu Holz-(Pellet)-Heizungen, aber auch zu Wärmepumpen nahmen ebenfalls stark zu. Insgesamt gehörten Beratungen zum Heizungstausch mit zu den am häufigsten nachgefragten Themen, sowohl in der persönlichen Beratung, als auch bei Vor-Ort-Beratungen. Grund dafür ist, dass ein Großteil der Heizungsanlagen in Sachsen-Anhalt in den 90er Jahren eingebaut wurde und jetzt gegen moderne Heiztechnik getauscht werden muss. Es ist davon auszugehen, dass die fachliche Prüfung und Empfehlung zum Einbau einer Wärmepumpe, Pelletheizung etc. durch einen Energieberater nicht in jedem Fall dazu geführt hat, dieser Empfehlung bei der Umsetzung von Maßnahmen zu entsprechen. Verbraucher, die sich trotz anderslautender Empfehlung wieder für eine fossile Heizung entschieden, gaben verschiedene Gründe dafür an: großes Vertrauen in die bewährte Technologie, hohe Kosten der Investition, beispielsweise bei Wärmepumpen, die gegenteilige Meinung des Heizungsbauers und nicht zuletzt die Verunsicherung über mögliche Gesetzesänderungen zum verpflichtenden Heizungstausch ab 2024. Deutlich erkennbar war anhand der Energieberatungen in 2023 jedoch auch, dass sich viele private Hauseigentümer die Machbarkeit der Erzeugung von Wärme und Warmwasser mit Hilfe erneuerbarer Energien prüften und einen Fahrplan für den Ablauf von Maßnahmen zur energetischen Sanierung erstellen ließen.

2023 verzeichnete die Verbraucherzentrale wieder ein steigendes Interesse der Teilnahme von Verbrauchern an Veranstaltungen in Präsenz, darunter Märkte, Aktionstage, Messen und Vorträge, bei denen die Berater über aktuelle Energiethemen informierten und Verbraucherfragen beantworteten. Präsenz-Vorträge wurden von Organisationen für verschiedene Zielgruppen, von Unternehmen als Mitarbeiterschulung,

sozialen Trägern, Volkshochschulen, usw. angefragt. Bestehende Kooperationen wurden fortgesetzt und neue kamen hinzu. Mit Science2public – der Gesellschaft für Wissenschaftskommunikation fand eine Vortragsreihe auf dem Forschungsschiff MS Halle zu den Themen Photovoltaik, Energetische Sanierung und Heizungstausch statt. Private Hauseigentümer nutzten die Veranstaltungen, um sich anbieterunabhängig zu informieren, zu diskutieren und für fachlichen Rat von Experten auf individuelle Fragen. Ein vergleichbares Format, in Kooperation mit zwei lokalen Vereinen, wurde im Sommer erstmals auch erfolgreich in Dessau erprobt. Hier gehörten zur Zielgruppe auch Mieter, deren Interesse mit dem Thema „Solarstrom vom Balkon“ geweckt wurde, nicht zuletzt aufgrund des Wegfalls der Mehrwertsteuer für den Kauf und die Installation von Photovoltaik-Anlagen, einschließlich „Balkon-Kraftwerke“, ab 01.01.2023. Mit Online-Vorträgen zum Thema „Sommerlicher Hitzeschutz“ beteiligte sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an der bundesweiten Woche der Klimaanpassung, organisiert vom Zentrum Klimaanpassung des Deutschen Instituts für Urbanistik und erreichte damit auch überregionale Teilnehmer.

Der Austausch mit Netzwerk- und Kooperationspartnern ist fester Bestandteil der Arbeit des Energieprojektes der Verbraucherzentrale. 2023 gehörten dazu Gespräche mit Mitarbeitern des Caritas Stromsparcheck Halle, zum Austausch über Beratungsangebote und die Gestaltung der Zusammenarbeit. Der Vernetzung dienten auch Treffen und Gespräche mit Klimaschutzmanagern aus Kommunen und Landkreisen in Sachsen-Anhalt, die dazu beitragen, die Angebote der Energieberatung der Verbraucherzentrale im Land bekannter zu machen. Auf den zwei Energieministerkonferenzen (EnMk) in Merseburg und Wernigerode unter Vorsitz von Sachsen-Anhalts Minister für Wissenschaft, Energie, Klimaschutz und Umwelt, Prof. Dr. Armin Willingmann informierten die Energieberater Teilnehmer der Veranstaltungen unter anderem über Verbraucherfragen und -probleme im Bereich Energie.

# LEBENSMITTEL

## Schwerpunkthemen der Arbeit

2023 wurden im Rahmen von bundesweiten Gemeinschaftsaktionen Maßnahmen zu den Themen „Ernährung der Zukunft“ und „Lebensmittelverluste reduzieren“ umgesetzt. Neu hinzugekommen ist die Thematik Ernährungsarmut, die ab 2024 in einem BMEL-Sonderprojekt als Verbundprojekt mit der Europa-Universität Flensburg / Abteilung Ernährung und Verbraucherbildung geplant ist und in 2023 vorbereitet wurde. Das erfolgreiche Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ wird in der Regie der Gemeinschaftsaktion Verbraucherinformation fortgesetzt.

## BUNDESWEITE GEMEINSCHAFTSAKTION ERNÄHRUNG DER ZUKUNFT

Eine Vielzahl an Lebensmittelunternehmen hat den Klima- und Nachhaltigkeitstrend aufgegriffen und kennzeichnet Produkte verstärkt mit Aussagen zu Klima- und CO<sub>2</sub>-Wirksamkeit. Angaben wie „klimafreundlich“, „CO<sub>2</sub>-reduziert“ oder „klimaneutral“ haben jedoch erhebliches Greenwashing-Potential. Denn zum überwiegenden Teil beruhen solche Aussagen auf Kompensationsmaßnahmen (Ausgleichszahlungen für anfallende CO<sub>2</sub>-Emissionen), was vielen Verbrauchern nicht bewusst ist.

Zwei EU-Richtlinien und ein BGH-Verfahren versprechen Rechtssicherheit zum Öko-Marketing. Es wird allerdings noch Jahre dauern, bis die erste der zwei geplanten EU-Greenwashing-Richtlinien hierzulande umgesetzt ist und Auslegungsfragen geklärt sind. Aufgrund dessen führten die Verbraucherzentralen, unter Beteiligung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen Marktcheck zu klimabezogenen Werbeaussagen/-siegeln durch. Ziel war es zu überprüfen, ob die Werbung mit CO<sub>2</sub> und Klima durch weitere Erläuterungen substantiiert werden. Ebenso sollte ermittelt werden, inwieweit QR-Codes und Links auf weiterführende Informationen verweisen. Insgesamt wurden 92 Klimaaussagen auf 87 Produkten erfasst. Am häufigsten wurde mit Klimaneutralität geworben (61 Prozent). Aussagen wie „klimaneutral“, „klimapositiv“ und „CO<sub>2</sub>-positiv“ haben ein besonders hohes Irreführungspotential. Aus Sicht der Verbraucherzentralen lassen sich solche Angaben nicht belegen und sollten daher nicht zur Bewerbung von Lebensmitteln



Sieben unterschiedliche Siegelgestaltungen des Zeichengebers ClimatePartner

verwendet werden. Die Ergebnisse dieser Marktstichprobe veröffentlichte die Verbraucherzentrale mit einer Pressemeldung am 8. November 2023. Der Bericht ist auf „Marktcheck zu Klimawerbung auf Lebensmitteln – jetzt Klarheit schaffen auf verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de“ nachzulesen. Er macht deutlich, dass dieser Werbung mit Klima- und Umweltaussagen, die ihre Produkte besser darstellen als sie sind, dringend ein Riegel vorgeschoben werden muss.

Als haptisches Material für die Verbraucherinformation wurde ein Modell für Messestände und Schul-Workshops konzipiert und produziert, bei dem die Emissionen, die ein Bürger mit unterschiedlichem Belag verursacht, als Gewicht praktisch begreifbar gemacht werden.

In einem digitalen Döner-Spiel können Verbraucher ein belegtes Fladenbrot mit vier unterschiedlichen Hauptkomponenten befüllen. Anschließend erscheinen auf einer Waage sowie anhand einer Farbskala die CO<sub>2</sub>-Emissionen der jeweiligen Dönervariante. Bei weniger klimafreundlichen Varianten erscheinen Tipps, wie die Klimabilanz verbessert werden könnte.

Die Materialien wurden bei der Grünen Woche im Januar 2024 am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen eingesetzt.

## BUNDESWEITE GEMEINSCHAFTSAKTION GEGEN LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG

Das Problem der Lebensmittelverschwendung wurde 2023 am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen bei der Internationalen Grünen Woche thematisiert. Hier waren die Verbraucherzentralen mit Informations- und Mitmachangeboten vor Ort und kamen dazu mit mehr als 4.000 Verbrauchern, Politikern und Branchenvertretern ins Gespräch.

Im Februar 2023 wurde der Marktcheck „Kleinere Portionen wählen und Speisereste mitnehmen: Was ist möglich im Restaurant?“ veröffentlicht, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mitgearbeitet hat. Die Ergebnisse wurden in analogen und digitalen Formaten verbreitet. Sie wurden auch in das Dialogforum zur Außer-Haus-Verpflegung eingebracht, das im Rahmen der Nationalen Strategie zur Reduzierung der Lebensmittelverschwendung Maßnahmen zur Reduzierung der Abfälle entwickelt und evaluiert hat.

Im Beratungsalltag und auf Veranstaltungen zum Thema wurden bei Verbrauchern Wissenslücken hinsichtlich der korrekten Lagerung und des Verderbs von Lebensmitteln wiederholt erkennbar. Daher wurde ein Interaktives Tool zum Verderb, zur korrekten Lagerung von Lebensmitteln und Handlungsempfehlungen zum Umgang mit abgelaufenem Mindesthaltbarkeitsdatum entworfen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war maßgeblich an der Erarbeitung beteiligt. Die digitale Umsetzung für den Internetauftritt der Verbraucherzentrale erfolgte im Zusammenhang mit der Gemeinschaftsredaktion. Das Tool ist auf den Seiten der Verbraucherzentralen (LandingPage Lebensmittelverschwendung) abrufbar. Die hierfür nötigen Informationen zu den verschiedenen Lebensmittelgruppen wurden in Fachgesprächen mit Vertretern von Bundesbehörden, Überwachungsämtern und der Wissenschaft recherchiert.

Die Broschüre „Kreative Resteküche“ wurde neu aufgelegt und in einem neuen Design bundesweit allen Verbraucherzentralen digital und als Printversion zur Verfügung gestellt.

Der Marktcheck „Obst und Gemüse im Einzelhandel“ von 2021 wurde in zwei Teilaspekten als bundesweite Stichprobe 2023 wiederholt: zum einen die Verfügbarkeit nach Handelsklassen bei Äpfeln und Möhren und zum anderen die Angebote von Stück- und/oder Wiege ware bei Kohlrabi und Eisbergsalat. Betrachtet wer-

den sollte, ob der Handel die selbst auferlegten Handlungsempfehlungen des Dialogforums „Zu gut für die Tonne“ zur Reduzierung von Lebensmittelabfällen umsetzt. Nach Auswertung wurden die Ergebnisse im Oktober inklusive Pressinformation, Infografiken und Internetttext veröffentlicht sowie an die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung und den Bund Ökologische Lebensmittelwirtschaft versandt. Reaktionen darauf sind sowohl in verschiedenen Print- als auch Hörfunkmedien zu verzeichnen gewesen.

Beim Tag der offenen Tür im BMEL am 19. und 20. August wurde das Thema Lebensmittelverschwendung an einem Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen thematisiert.

Die vierte Aktionswoche (Deutschland rettet Lebensmittel) vom 29.09. bis 06.10.2023 stand unter dem Motto „Kochen und Essen nach Maß“. Bundesweit konnten im Projekt Aktionen zu allen Aspekten der Lebensmittelwertschätzung und gegen Lebensmittelverschwendung umgesetzt werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat im Oktober bei Veranstaltungen in Wittenberg und Halle und in einem Podcast des Rundfunksenders Radio SAW zum Thema informiert.

Die Landingpage wird laufend gepflegt und erweitert, z.B. mit Informationen zum neugestalteten „Lebensmittelretter: Genießen statt wegwerfen: Lebensmittelverschwendung stoppen | Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt“.

Im Mai haben die Verbraucherzentralen eine Stellungnahme im Rahmen der EU-Konsultation zur Änderung der Vermarktungsnormen Obst und Gemüse (Erleichterungen zur Vermarktung im Direktvertrieb/Ab-Hof-Verkauf) erarbeitet und über den Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) eingebracht.



**SO ERKENNEN SIE,  
OB LEBENSMITTEL NOCH GUT SIND**

Tipps & Tricks zur Lebensmittelrettung

**verbraucherzentrale**

*Sachsen-Anhalt*

## VERSTETIGUNG DES PORTALS „KLARTEXT NÄHRUNGSERGÄNZUNG“

Federführung Verbraucherzentralen Sachsen-Anhalt und Hessen

Das Portal ist nach wie vor eines der reichweiten-stärksten der Verbraucherzentralen. 2023 wurden ca. fünf Millionen eindeutige Seitenzugriffe verzeichnet. Es wurden einige neue Texte (z.B. zu Kupfer und zu Arzneipflanzen in Nahrungsergänzungsmitteln) erstellt, viele Aktualisierungen aufgrund neuer Bewertungen z.B. des Bundesinstituts für Risikobewertung, der EFSA oder des BfArM vorgenommen sowie zahlreiche Verbraucherwarnungen eingestellt. Die regelmäßige Arbeit am Portal mit häufigen Aktualisierungen hat zu einer beeindruckenden Steigerung der Sichtbarkeit des Portals geführt.

Bei den zahlreichen Anfragen standen oft diverse Pflanzenstoffe wie Berberin oder CBD oder aber hoch dosierte Vitamin(D)-Produkte im Focus, die überwiegend medizinische/krankheitsassoziierte Indikationen aufweisen. Dies ist für Nahrungsergänzungsmittel verboten. Vertrieben werden die Produkte überwiegend im Online-Handel. Verbraucherbeschwerden betrafen u.a. unseriöse Werbemaschen von Anbietern, die sich in „sozialen Medien“ wie Instagram weitestgehend der Lebensmittelüberwachung entziehen können. Auch aufgrund der enormen Reichweite mancher Influencer steht der gesundheitliche Verbraucherschutz hier vor einem ernst zu nehmenden Problem. Der europäische Verbraucherschutzbund BEUC hat die EU-Kommission aufgefordert, Influencer-Marketing für „schädliche Geschäftspraktiken“ nach dem Vorbild von Frankreich zu verbieten.

Besonders kritisch zu sehen ist, dass die Zahl der Warnmeldungen weiter zunimmt. 2023 wurden insgesamt 65 Verbraucherwarnungen zu gesundheitsschädlichen Produkten/Angeboten auf dem Portal veröffentlicht. Es wurden zahlreiche Verbraucherbeschwerden und -anfragen beantwortet und interessante Fälle unter der Rubrik FAQs veröffentlicht. Bei Rechtsverstößen wurden rechtliche Verfahren eingeleitet oder bestimmte Fälle an die zuständigen Aufsichtsbehörden weitergeleitet, so beispielsweise eine Beschwerde über Gesundheitschäden nach der Einnahme eines Rotschimmelreis-Nahrungsergänzungsmittels, das von einer Heilpraktikerin „verordnet“ worden war. Zur zentralen Auswertung der weitergeleiteten Fälle an die Lebensmittelüberwachung und der von den Verbraucherzentralen durchgeführten Abmahnungen und Klagen werden die Fälle von allen Verbraucherzentralen erfasst und für die verbraucherpolitische Arbeit genutzt.



Das Angebot von Nahrungsergänzungsmitteln wird aktiv kritisch in den Blick genommen. Der Marktcheck zu Nahrungsergänzungsmitteln für Kinder aus 2018 wurde 2023 wiederholt. Die aktuellen Ergebnisse wurden auf der Startseite | „Klartext Nahrungsergänzung“ veröffentlicht. Die Nachfolgeuntersuchung zeigt, dass sich im Vergleich zu 2018 wenig geändert hat. 70 Prozent der an Kinder gerichteten NEM sind zu hoch dosiert, zum Teil übersteigen sie die gerade noch sicheren Höchstmengen für Erwachsene. Sie enthalten Zusätze, die Kinderprodukten nicht zugesetzt werden sollten (Kupfer, Vitamin A und D) und sind häufig mit fragwürdigen Werbeaussagen versehen. Kritisch ist auch die Süßigkeiten-Optik der Produkte zu sehen. In Zusammenarbeit mit dem vzbv veröffentlichte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt am 10. August 2023 eine Pressemitteilung mit Verweis auf den Marktcheck und die Forderung einer Zulassungspflicht für NEM. Das aktualisierte Positionspapier mit den verbraucherpolitischen Forderungen wurde mit veröffentlicht. Die Ergebnisse zeigen dringenden Handlungsbedarf und untermauern die Forderungen der Verbraucherzentralen zur Schließung von Regelungslücken bei Nahrungsergänzungsmitteln. In Anschreiben an die zuständigen Landesminister Schulze und Weidinger hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt den Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz vom 30. Juni 2023 begrüßt, mit dem die Länder den Bund auffordern sich dafür einzusetzen, dass möglichst zeitnah konkrete Regelungen zu Nahrungsergänzungsmitteln, die für Kinder bestimmt sind, festgelegt werden. So sollte u.a. klargelegt werden, dass für Säuglinge und Kleinkinder Nahrungsergänzungsmittel verboten sind.

Darüber hinaus wurde das Thema Nahrungsergänzungsmittel mit den diesbezüglichen Forderungen der Verbraucherzentralen sowie das Portal selber im Oktober auf einer Fortbildungsveranstaltung des Verbands der Arzneimittelhersteller und im November auf dem Euroforum Nahrungsergänzungsmittel in Düsseldorf vorgestellt. Hier stand insbesondere auch das Problem



der Werbung durch Influencer im Fokus.

### INTERNATIONALE GRÜNE WOCHEN

2023 wurde die Messe erstmals wieder in Präsenz veranstaltet. Der Informationsstand der Verbraucherzentralen während der IGW 2023 zum Thema „Lebensmittelabfälle zu Hause vermeiden“ in der BMEL-Halle kam beim Publikum an, wie die positiven Rückmeldungen der Besucher zeigten. Der Kühlschrank zum Einsortieren von Lebensmitteln nach ihren Temperaturansprüchen und das Aufschreiben der eigenen Tipps gegen Lebensmittelverschwendung an einer Infowand waren Besuchermagnete.

### MARKTCHECK „PORTIONSGRÖSSEN UND PFANDSYSTEME VERSCHIEDENER KAFFEE-SPEZIALITÄTEN IM AUSSER-HAUS GESCHÄFT“

Seit Beginn des Jahres 2023 sind Letztvertreiber von Speisen und Getränken, die in Einwegverpackungen abgegeben werden, dazu verpflichtet, selbige auch in Mehrwegverpackungen anzubieten. Im Fokus der zugrundeliegenden europäischen Einwegkunststoffrichtlinie (RL [EU] 2019/904) stehen Einwegkaffeebecher to Go. Dazu hat die Verbraucherzentrale einen Marktcheck im Einzugsgebiet von Halle durchgeführt. Da im selben Zeitraum sowohl die Meldungen als auch die Verbraucherbeschwerden zu versteckten Preiserhöhungen bei Lebensmitteln massiv zugenommen hatten, wurden neben Pfandbedingungen, Eignung und Kennzeichnung der Mehrwegverpackungen auch die Füllmengen der Getränke und daraus ableitend die Grundpreise untersucht. Denn gemäß der Mess- und Eichverordnung müssen Füllmengen bei Kaffee-, Tee und Kakaotränken im Gegensatz zu den meisten anderen Lebensmitteln nicht verpflichtend gekennzeichnet werden. Dadurch entfällt auch die verpflichtende Grundpreisangabe. Am Point of Sale ist nur der Gesamtpreis, nicht aber die Füllmenge oder der

Grundpreis bekannt. Das ist für den Verbraucher wenig transparent.

Das im Hinblick auf Verbraucherbenachteiligung problematischste Ergebnis betraf die Pfandbedingungen der Bäckereikette Schäfer's, eine Marke der EDEKA. Diese hat mit Regood ihr eigenes Mehrweg-Poolsystem entworfen, was nach hiesiger Rechtsauffassung die gesetzlichen Anforderungen allerdings nicht erfüllt. So wurden die Mehrwegkaffeebecher für einen Euro pro Stück verliehen, die dazugehörigen Deckel mussten von Verbrauchern aber für einen Euro gekauft werden, was der originären Intension der Richtlinie widerspricht und gegen das Verpackungsgesetz verstößt. Denn Letztvertreiber dürfen die Verkaufseinheit aus Ware und Mehrwegverpackung nicht zu einem höheren Preis oder zu schlechteren Bedingungen anbieten als die Verkaufseinheit aus der gleichen Ware und einer Einwegverpackung. Doch genau dies trifft hier zu. Daher hat die Verbraucherzentrale die Schäfer's Brot und Kuchenspezialitäten GmbH aufgefordert, diesbezüglich eine Unterlassungserklärung abzugeben. Nach Verhandlungen mit Anwälten der EDEKA-Zentrale, gab die Schäfer's Brot und Kuchenspezialitäten GmbH die geforderte Erklärung in allen von der Verbraucherzentrale geforderten Punkten ab. Damit herrscht für Verbraucher hier nicht mehr nur in den über 800 Filialen der Bäckereikette, sondern vielmehr im gesamten Regood Pfandsystem der EDEKA Gruppe Rechtsicherheit.

Die Ergebnisse des Marktchecks und der erfolgreichen Abmahnung wurden thematisch voneinander getrennt noch im Jahr 2023 in mehreren Pressemitteilungen veröffentlicht. Reaktionen zum Marktcheck waren sowohl in verschiedenen Print- als auch Hörfunkmedien zu verzeichnen.

### NOVELLIERUNG DER PREISANGABENVERORDNUNG UND SHRINKFLATION

Am 28.05.2022 trat die neue Fassung der Preisangabenverordnung (PAngV) in Kraft. Ziel der Verordnung ist es, Verbraucher bezüglich der Höhe des Preises vollständig und sachlich zutreffend zu informieren. Für Lebensmittel sind insbesondere die wirksam gewordenen Änderungen zur Grundpreisangabe sowie zur Informationspflicht bei Preisermäßigungen relevant.

Um einen Preisvergleich zu ermöglichen sind die Händler überwiegend verpflichtet, neben dem Endpreis auch den Grundpreis (Preis pro Kilo oder Liter) anzugeben. Der Grundpreis muss „unmissverständlich, klar erkennbar und gut lesbar“ angegeben werden. (§ 4 PAngV). Seit dem 28. Mai 2022 ist es nicht mehr erforderlich, dass der Grundpreis in unmittelbarer Nähe zum End-

preis steht. Aus Verbraucherschutzsicht ist diese Änderung der Rechtsgrundlage problematisch, da nur die Angabe des Grundpreises für Verbraucher eine Vergleichbarkeit der Preise ermöglicht. Dies gilt insbesondere, da die einige Jahre zurückliegende Vorgabe, Lebensmittel in Fertigpackungen nur in den für sie festgelegten Nennfüllmengen (festen Verpackungsgrößen) in Verkehr zu bringen, abgeschafft wurde.

Der Bundesgerichtshof hat in seinem Urteil mit Az: ZR 69/21 vom 19.05.2022 festgestellt, dass der Grundpreis als solcher nur klar erkennbar ist, wenn er in unmittelbarer Nähe des Verkaufspreises steht, und er zusammen mit diesem auf einen Blick wahrgenommen werden kann. Die Richter entschieden also im Sinne der Verbraucher. Die Diskrepanz zwischen der aktuellen rechtlichen Regelung und der Entscheidung des BGH (auf Basis der bisherigen Rechtslage), stellt eine unbefriedigende Rechtslage dar, die Unternehmen bis zur endgültigen Klärung beispielsweise durch den Gerichtshof der europäischen Union (EuGH) Spielräume mit Irreführungspotential bietet.

Die Verbraucherzentrale erreichten 2023 vor dem Hintergrund des starken Preisanstiegs bei Lebensmitteln zahlreiche Beschwerden von Verbrauchern, die sich durch nicht sofort ersichtliche Füllmengenreduzierungen, beispielsweise bei Margarine getäuscht fühlten. Da der BGH die Verbrauchererwartung, den Grundpreis in Verbindung mit dem Gesamtpreis zu finden, gestärkt hat, haben die Verbraucherschützer die Entwicklung hinsichtlich der Preisangaben verfolgt und kritisch begleitet. Die Beschwerden wurden an die Verbraucherzentrale Hamburg zur Kenntnis gegeben, die die Fälle bundesweit gebündelt und medienwirksam aufbereitet hat (s.a. Stiftung Warentest test 9/2023: Versteckte Preiserhöhung). 2023 verzeichneten die Verbraucherzentralen einen neuen Rekord an Beschwerden über Shrinkflation. Dies meint das Verkleinern der Portionierungsgrößen oder das Abfüllen einer geringeren Menge, um Inflation zu verbergen. Vom gesamten Anstieg der Verbraucherbeschwerden in 2023 (um 135 Prozent), machten Beschwerden zu Preisen (verringerte Füllmengen – gleicher Preis, Neurezepturen mit weniger wertgebenden oder minderwertigen Zutaten, gestiegene Preise etc.) mit insgesamt 52 Prozent den weitaus größten Anteil aus.

### „HOT-CHIP-CHALLENGE“- GEFÄHRLICHE MUT-PROBE AUF TIKTOK, INSTAGRAM& CO.

Essen vor laufender Kamera. Es hat sich gezeigt, dass sich Nutzer sozialer Medien vor allem für das Vertilgen

außergewöhnlich großer Nahrungsmengen, besonders scharfer oder besonders ungewöhnlicher Lebensmittel sowie noch lebender Insekten oder Würmer begeistern. Sie werden immer wieder für Mutproben genutzt. Was auf den ersten Blick nach harmloser Unterhaltung aussieht, kann gesundheitliche Probleme und essgestörtes Verhalten fördern. So sorgte unlängst ein Chips-Hersteller für Furore, weil er die „Hot-Chip-Challenge“ ausrief und ein iPhone als Gewinn versprach. Das führte bereits zu Notarzteinsätzen an Schulen, auch in Sachsen-Anhalt.

Verantwortlich für den brennenden Geschmack scharfer Lebensmittel ist vor allem das Capsaicin, ein Stoff aus der Chilischote. Capsaicin erregt Nervenzellen, die für Wärme- und Schmerzreize verantwortlich sind. Nach dem Verzehr sind schlimmstenfalls schwere gesundheitliche Beeinträchtigungen möglich, die unter Umständen lebensbedrohlich sein können.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt trat mit dem zuständigen Landesministerium in Kontakt, um sich zu den Aktivitäten der Überwachungsbehörden im Falle der „Hot chip challenge“ zu erkundigen und forderte einen Verkaufsstopp der offensichtlich nicht sicheren Lebensmittel. Seit Anfang November wurden einzelne Chargen vom Markt genommen. Aufgrund der stark schwankenden und zum Teil extrem hohen Capsaicinwerte ist davon auszugehen, dass es keine Charge gibt, die als sicher bewertet werden kann. Seit Mitte November wurde der Verkauf der Produkte nach Deutschland gestoppt. Ein ausführlicher Artikel zu dem Thema wurde von der Verbraucherzentrale im Internet unter „Hot-Chip-Challenge: Verkehrsverbot in einzelnen Bundesländern“ veröffentlicht. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt warnte darüber hinaus in einem TV-Beitrag, mehreren Pressebeiträgen und über die sozialen Medien vor dem Verzehr der fraglichen Produkte.

### VERBRAUCHERBERATUNG, -BILDUNG UND -INFORMATION

In der individuellen Verbraucherberatung standen vor dem Hintergrund der aktuellen Preisentwicklung bei Lebensmitteln Verbraucherbeschwerden zu Mogelpackungen und Shrinkflation im Vordergrund.

Verbraucher können ihre Fragen rund um Lebensmittel auch im speziellen Online-Forum auf der Website der Verbraucherzentrale stellen. Ausgewählte Antworten werden auf dem Portal veröffentlicht, die Beiträge sehr häufig auch von den Medien in Sachsen-Anhalt aufgegriffen.

Antworten zu häufigen oder besonders brisanten Fragen

rund um Nahrungsergänzungsmittel werden auf dem Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ veröffentlicht. Bei den Maßnahmen zur Verbraucherinformation und -bildung werden aktuelle Entwicklungen am Markt und Neues im Lebensmittelrecht aufgegriffen. Auch Bildungsmaterialien werden entsprechend aktuell gehalten und neu entwickelt. Die Veranstaltungszahlen sind in 2023 erfreulicherweise wieder auf das Niveau der Vor-Corona-Jahre angestiegen, obwohl weiterhin nicht alle (Groß-)Veranstaltungen wie etwa Messen wieder stattfinden. Insgesamt haben die Beraterinnen 228 Veranstaltungen in ganz Sachsen-Anhalt zu Lebensmittelthemen angeboten. Das waren 46 Informationsstände auf Veranstaltungen, 47 Vorträge (40 in Präsenz, 7 Online-Vorträge) und 123 Workshops. Zudem wurden 12 Ausstellungen in den Beratungsstellen gezeigt.

**Verbraucherinformation:** Für die Informationsstände wurde insbesondere das umstrittene Thema Nutri-Score aufgegriffen und in verschiedenen Städten (u.a. Magdeburg, Halle, Bitterfeld, Wittenberg, Querfurt) präsentiert. Zu diesem Nährwertlogo besteht ein hoher Aufklärungsbedarf. Die Beratungskräfte erreichten zahlreiche Fragen zum Nutri-Score. Dabei zeigte sich oft, dass viele Verbraucher den Nutri-Score falsch verstehen. Kern der Ausstellung war es daher aufzuzeigen, dass dieses Logo nicht den Gesundheitswert eines Lebensmittels darstellt und auch nur zum Vergleich von Produkten innerhalb einer Produktkategorie geeignet ist. Außerdem wird die etappenweise Umstellung des Algorithmus, der hinter dem Logo steht, zum Frustfaktor. Im Übergangszeitraum wird ein und dasselbe Produkt unter Umständen zwei verschiedene Nutri-Scores tragen: den alten und den neuen. Dieses Thema wurde auf diversen Bauern- und Seniorenmärkten präsentiert und fand auch auf der Grünen Messe in den Gruson Gewächshäusern in Magdeburg großen Anklang. Zum Weltmilchtag am 01.06.2023 wurde am Infostand beim Bio-Abendmarkt in Halle über Siegel und (falsche) Werbeversprechen aufgeklärt und gezeigt, welche Unterschiede im Herstellungsprozess verschiedener Trinkmilchsorten bestehen. Zum Thema Nahrungsergänzungsmittel fanden fünf Veranstaltungen statt. Ein Schwerpunkt wurde dabei auf Vitamin D gelegt, das weiter mit falschen Versprechen und häufig viel zu hoch dosiert angeboten wird. Gesundheitsrisiken sind Verbrauchern in der Regel völlig unbekannt. Das zeigte sich zum Beispiel auch beim Historischen Erntefest in Bernburg-Strenzfeld. Dort berichteten mehrere Verbraucher von Mega-Einnahmedosen Vitamin D, die nachweislich gravierende Gesundheitsschäden nach sich ziehen können. Die Empfehlungen für diese hohen Dosen sind oft in Internetforen zu finden oder werden teils auch



*Sinnesparcours am 17.11.2023 in Zerbst*

durch Heilpraktiker verordnet. Ein weiteres Thema an den Infoständen waren Lebensmittelkontaktmaterialien, welches unter anderem anlässlich des Umwelttages in Halle großen Anklang fand. Ebenfalls gut nachgefragt waren Themen rund um Nachhaltigkeit wie Greenwashing, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt (z. B. bei Gesundheitstagen in Institutionen wie Jobcentern in verschiedenen Städten), Trendgetränke sowie verschiedene Facetten der Lebensmittelkennzeichnung. Beim Thema Märchen & Mythen wurden zahlreiche (Fake-) Aussagen über Lebensmittel unter die Lupe genommen wie etwa, dass Margarine stets rein pflanzlich ist oder ein dunkles Brot immer einen höheren Vollkornanteil enthält.

Bei Vorträgen dominierte wieder das Thema Lebensmittelkennzeichnung, wobei u.a. in Selbsthilfe- und Seniorengruppen über unterschiedliche Aspekte referiert wurde. Weitere Themen waren Supermarktfallen, Süßungsmittel, Kinderlebensmittel, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt, insbesondere Nahrungsergänzungsmittel, ebenso neuartige Lebensmittel und der Nutri-Score. In Kooperation mit dem „Landesinstitut für Schulqualität und Lehrerbildung Sachsen-Anhalt“ (LISA) wurden Fortbildungen für Quereinsteiger im Fach Hauswirtschaft durchgeführt, u.a. zu den Themen Lebensmittelkennzeichnung und zu Supermarktfallen.

**Verbraucherbildung:** Von den 123 Workshops/Seminaren, die vor allem in Schulen durchgeführt wurden, wurde thematisch mit Abstand am häufigsten die „Mach-Bar-Tour“ (Trendgetränke) nachgefragt (41-mal), die unter anderem Gefahren von Energy-Drinks sowie die Zusammensetzung verschiedener Modedrinks zum Schwerpunkt hat. Weiterhin beliebt waren wie in den Vorjahren auch der Workshop „Schokologie“ zum fairen Handel (21-mal) und der

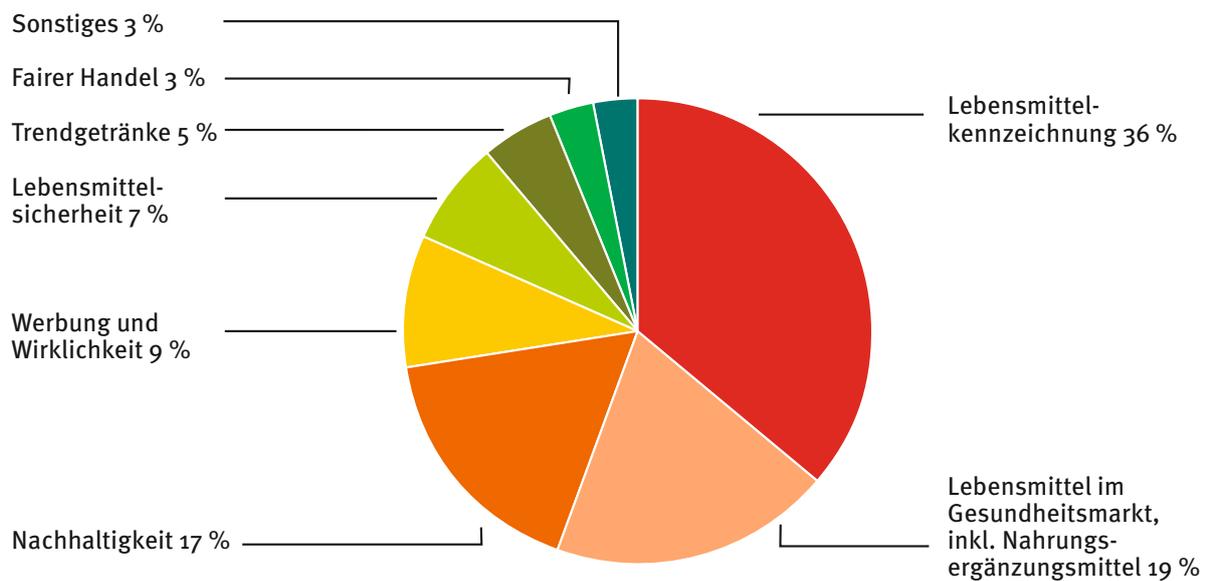
„Sinnesparcours (19-mal). „Alles Veggie“ wurde 15-mal in Schulen angeboten und somit deutlich häufiger als in den Jahren zuvor. Auch die anderen Workshops der Verbraucherzentrale wie der Hygieneworkshop (6-mal) waren gefragt. Einige Workshops wurden als Weiterbildung für Lehrkräfte durchgeführt.

Bei einer Veranstaltung der NGO DiskutierMitMir e.V. stellte sich ein Fachreferent der Verbraucherzentrale

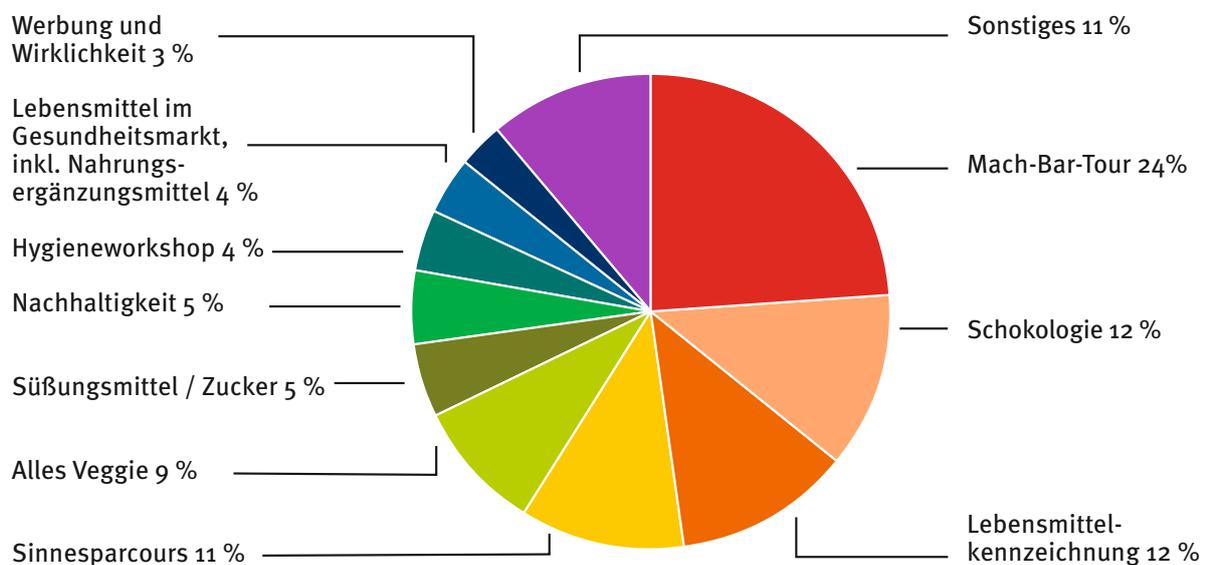
den Fragen von Schülern der Berufsbildenden Schulen Saalekreis „Carl Wentzel“, Standort Halle.

Um den Kontakt zu Kooperationspartnern zu intensivieren, fanden 2023 in Kooperation mit anderen Referaten der Verbraucherzentrale wieder Netzwerktage sowohl in Stendal als auch in Halle statt. Die Beraterinnen stellten das Bildungsangebot des Referats Lebensmittel vor und präsentierten einige Workshop-Elemente zum Anschauen und Mitmachen.

*Infostände / Ausstellungen*



*Workshops / Vorträge*



## DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gestaltet arbeitsteilig mit der Gemeinschaft der Verbraucherzentralen die bundesweiten Internetportale. So kann die größtmögliche Reichweite möglichst effizient erzielt werden. Für das Gemeinschaftsportal der Verbraucherzentralen unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) wurde für das Jahr 2023 eine Zahl von über 44 Millionen Besuchen ermittelt. Hinzu kommen die Zugriffe über die gemeinsamen bundesweiten thematischen Spezialangebote wie [www.musterfeststellungsklagen.de](http://www.musterfeststellungsklagen.de), [www.energieberatung.de](http://www.energieberatung.de), [www.lebensmittelklarheit.de](http://www.lebensmittelklarheit.de), [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de) und der bundesweite gemeinsame Ratgebershop mit insgesamt über einer Million Besuchen. Rund 80.000 Besuche entfielen auf die regionalen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten der lokalen Beratungsangebote über [www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de).

Aktuell und damit wichtig waren 2023 für Ratsuchende und Medien vielfältige und oft neue Themen wie Billigprodukte aus China, lebensgefährliche scharfe Chips und wiederum ausgelöst durch die Preiskrise Energiethemata. Auch die „klassischen“ Fragen der Ratsuchenden zu Verbraucherrecht, Finanzen, Pflege oder Lebensmitteln wurden von den Journalistinnen und Journalisten angefragt und durch die Verbraucherzentrale beantwortet. Vor allem die Möglichkeit aus tausenden individuellen Beratungsgesprächen immer konkret und faktenbasiert etwa zu Verschuldung, Nahrungsergänzungsmitteln oder Finanzierungsfragen und damit anschaulich aus der Welt der Verbraucher berichten zu können, machte die Expertinnen und Experten an der Verbraucherzentrale zu gefragten Ansprechpartnern. Das Themenfeld der Pressemitteilungen reichte von schnellen Verbraucherwarnungen bis zum populären Ratgebern. Auch in 2023 gab es rechtliche Hinweise, Service und gut aufbereitetes Expertenwissen.

Bei Journalisten gefragt war vor allem die besondere Sachkunde der Experten bei speziellen Verbraucherthemen für Presse, Hörfunk und Fernsehen und den Nachrichtenagenturen wie DPA und EPD. Vor den zahlreichen Veröffentlichungen wurden 93 fachliche Anfragen und



*Interview bei TV Halle mit Christa Bergmann, Leiterin Referat Lebensmittel*

Recherchegespräche geführt. 11-mal war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Aktuell und Jump, aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie Radio Brocken. 13-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Verbraucherschützer für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt u.a. für Ratgeberformate wie MDR Hier ab 4, MDR Umschau, Voss und Team im Vorabendprogramm, ARD- und ZDF-Sendungen. Auch 2023 wurden zahlreiche Beiträge der Verbraucherzentrale auf den Netzangeboten der Medien, in Spezial- und Fachportalen oder bei Behörden, Verwaltungen, und anderen Organisationen übernommen und weiterverbreitet (u.a. #moderndenken Presseportal des Landes Sachsen-Anhalt, [Magdeburg-klickt.de](http://Magdeburg-klickt.de), [hallanzeiger.de](http://hallanzeiger.de), [hallelife.de](http://hallelife.de)).

Bei den Printausgaben der Zeitungen und deren Internetportalen kam es zu zahlreichen Berichten und Erwähnungen, darunter in den beiden großen Tageszeitungen des Landes „Mitteldeutsche Zeitung“ und „Volksstimme“ überregional und online bei SpiegelTV, RTL-News, NTV, Frankfurter Allgemeine, Süddeutsche Zeitung. Informationen der Verbraucherzentrale gab es wiederum in den reichweitestarken Anzeigenblättern „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Wochen Spiegel“ oder der HWG-Genossenschaftszeitung, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kamen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen hinzu sowie Veröffentlichungen auf Online-Portalen von Fachmedien wie [anwalt.de](http://anwalt.de), [t-online.de](http://t-online.de), [Zeit.online.de](http://Zeit.online.de) [tag24.de](http://tag24.de) oder [merkur.de](http://merkur.de).

Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweiterehebung über die Medien durch einen externen Dienstleister. Ohnehin würde auch damit nur ein

unvollständiges Bild der Zahl der Verbraucherkontakte über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 269 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wur-

den im Jahr 2023 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 92 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden 218 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche und 4 Telefonforen.

## ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 73.500 Verbraucher ließen sich im Jahr 2023 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

### Verbraucherkontakte 2023

36.341 persönliche Beratungen

- davon 5.483 telefonisch
- davon 736 schriftlich/elektronisch
- 18.972 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe
- 5.895 Teilnehmer an Bildungsangeboten
- 12.349 Informationskontakte bei Aktionen

### BERATUNGSANGEBOT ÜBER VIELE ZUGANGSWEGE

Wichtig bleibt für viele Ratsuchende ein gut erreichbares Netz der Vor-Ort-Beratung. Der Erstzugang erfolgt über das landesweite Servicetelefon oder durch die direkte Buchung eines Beratungstermins im Internet. So können auch für die telefonischen Beratungsangebote und die Beratung per Mail die Termine geplant werden. Wegen der massenhaften Betroffenheit vieler Verbraucher durch die Energiepreiskrise wurde die Energie-rechtsberatung weiterhin kostenfrei angeboten.

### BROSCHÜREN/RATGEBER/VERBRAUCHER-INFORMATIONEN

Mehr als einhundert informative Titel von „Altersvorsorge“ bis zum „Vorsicht Abzocke“ umfasst das Angebot von Ratgebern und Broschüren der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel entweder im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörte auch 2023 „Das Vorsorge-Handbuch“ und Ratgeber rund um das Thema Pflege, vor allem Neuerscheinungen wie der „Ratgeber Photovoltaik“ und „Klimafreundlich bauen und sanieren“ waren gefragt.



Netzwerktage in der Beratungsstelle Stendal

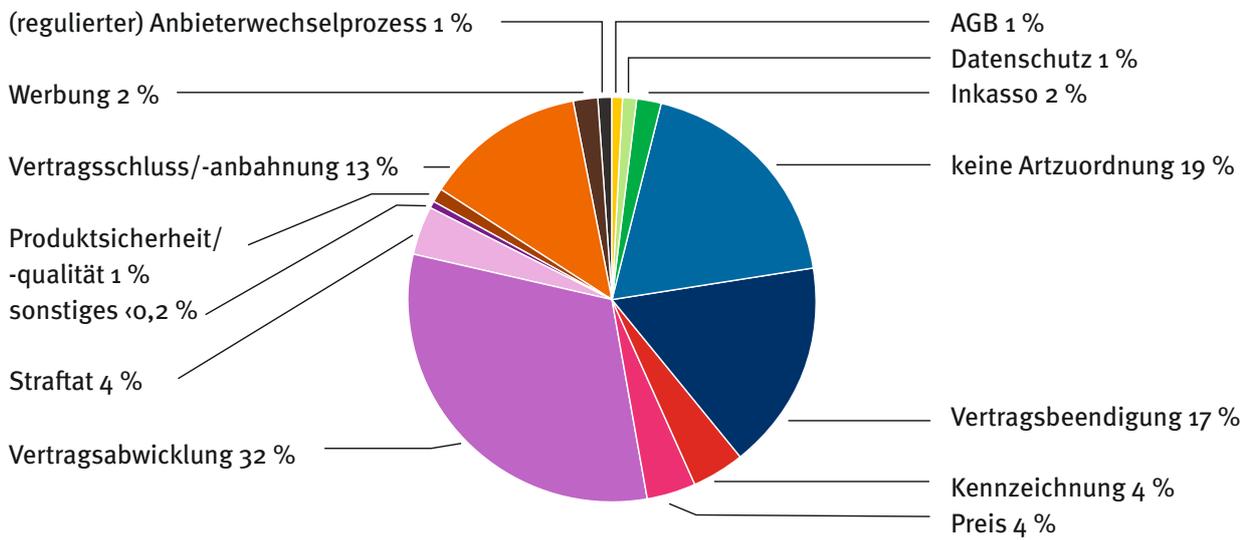
Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen in Form von Flyern ergänzen dieses Angebot.

### KOOPERATIONEN UND GREMIEN

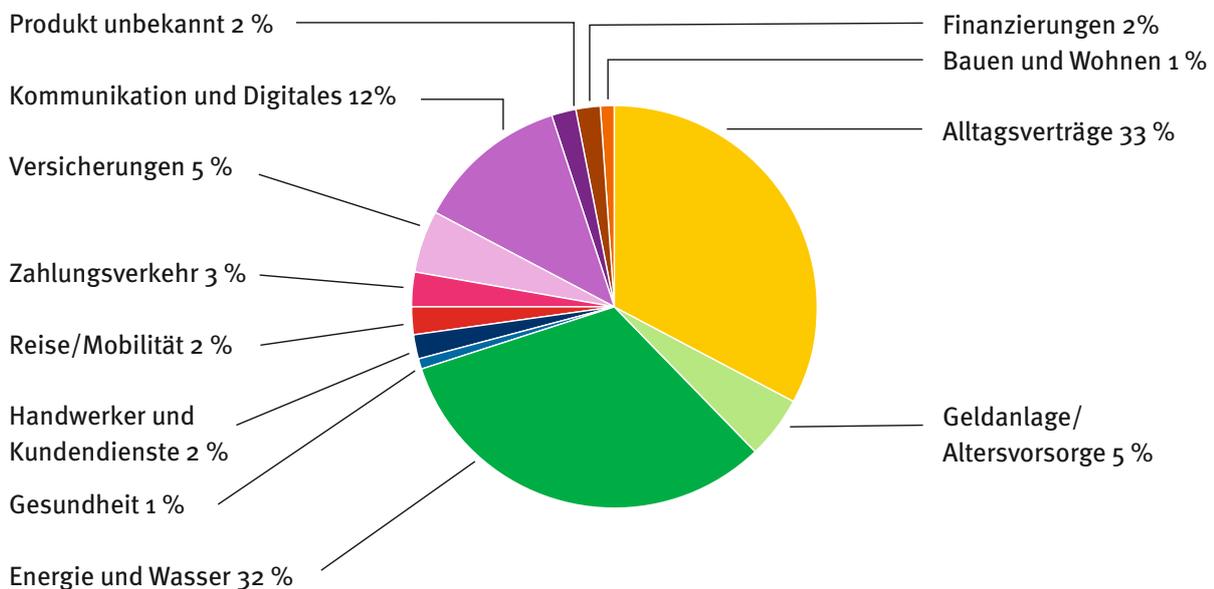
Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die kasenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt.

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter zum Beispiel: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministeriums nach § 90 a SGB V, Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz. Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes sowie im Sachverständigenausschuss der IHK Halle-Dessau tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Netzwerk- und Arbeitsgruppen sowie Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

Verbraucheranfragen in 2023 nach Produkten/  
Dienstleistungen



Inhalt der Verbraucherberatungen nach Produkten/  
Dienstleistungen 2023



# FINANZEN 2023

## Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2022 und Sonstiges	490.488,79
Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz	2.239.584,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	168.867,02
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz	506.296,40
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz	141.830,00
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	140.424,38
Stadt Halle, Sozialamt	165.740,00
Kommunale Zuwendungen	27.911,35 <sup>1)</sup>
Spenden	1.182,00
<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>3.881.323,94</b>

## Ausgaben

<b>I. Personalausgaben</b>	
Institutioneller Haushalt	1.970.325,65
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	150.968,11
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	97.029,48
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	266.861,16
Projekt Marktbeobachtung	281.755,20
Projekt Energieberatung	133.957,03
Projekt Digimobil	16.881,11
<b>II. Sachkosten</b>	
Institutioneller Haushalt	397.123,73
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	20.067,89
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	32.237,99
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	47.029,71
Projekt Marktbeobachtung	104.179,27
Projekt Energieberatung	20.872,39
Projekt Digimobil	9.629,85
<b>Ausgaben gesamt</b>	<b>3.548.918,57</b>

**Restsumme** (zur Verwendung im Folgejahr)

**Einnahmen – Ausgaben**

**332.405,37<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup> Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

<sup>2</sup> Die Differenz reduziert sich um 23.013 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel und Umsatzsteuer-Zahlungen

## DER VEREIN

### Vorstand

Marco Tullner, Vorsitzender, MdL

Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender; Ministerium für Wissenschaft, Energie, Klimaschutz und Umwelt des Landes Sachsen-Anhalt

Dr. Verena Späthe

Andrea Jacob

Dieter Mika

Ulrike Bergmann

### Mitglieder

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Sachsen-Anhalt

Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.

Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.

Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.

Verband für Wohneigentum Sachsen-Anhalt e.V.

Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e.V.

Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

1 Einzelmitglied

### Mitgliedschaften

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Berlin

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Halle e.V.

Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.

Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Kehl e.V. Kehl

Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

### Mitarbeiter

18 Vollzeitbeschäftigte

37 Teilzeitbeschäftigte

### Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte

21 Energieberater

### Betriebsrat

Josefine Pönicke

Ute Ziegler

Tabea Dorendorf

Sybille Schwarz

Andreas Schönekas

Stand: Dezember 2023

## Beratungsstellen

### Aschersleben Herrenbreite 9

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–17,30 Uhr  
Energieberatung: 2. Mi im Monat

### Bitterfeld Markt 7

Öffnungszeiten: 3. Di im Monat 10–13 Uhr  
Energieberatung: 2. Do im Monat

### Dessau Johannisstraße 17

Öffnungszeiten: Di und Do 10–13/14–18 Uhr  
Energieberatung: Mi  
Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

### Halberstadt Holzmarkt 7

Öffnungszeiten: Do 10–13 / 14–18 Uhr  
Energieberatung: 2.+ 4. Di im Monat

### Halle (Saale) Oleariusstraße 6 b

Postanschrift: Steinbockgasse 1  
Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr  
Di und Do 10–13/14–18 Uhr  
Energieberatung: Mo und Mi  
Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

### Magdeburg Breiter Weg 32

Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr  
Di und Do 10–13 / 14–18 Uhr  
Energieberatung: Mo und Mi  
Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

### Merseburg Markt 1

Öffnungszeiten: 2. Mo im Monat 14–18 Uhr  
Energieberatung: 2. Mi im Monat

### Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: 2. Mi im Monat 12–17 Uhr  
Energieberatung: 3. Mo im Monat

### Salzwedel An der Mönchskirche 7

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–18 Uhr  
Do 10–14 Uhr  
Energieberatung: 3. Mi im Monat

### Sangerhausen Kylische Straße 54 c

Öffnungszeiten: Do 10–13 / 14–17 Uhr  
Energieberatung: 4. Mo im Monat

### Stendal Jacobikirchhof 2

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr  
Di 9,30–13 / 14–17,30 Uhr  
Energieberatung: 2.+ 4. Do im Monat  
Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

### Wittenberg Lutherstraße 56

Öffnungszeiten: Do 10–13 / 14–18 Uhr  
Energieberatung: Di  
Lebensmittelberatung: nach Vereinbarung

### Zeitz Altmarkt 9

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–18 Uhr  
Energieberatung: 3. Di im Monat

### Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

#### Halle (Saale) | Steinbockgasse 1

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr  
Mi 9–12 / 14–18 Uhr

Lebensmittelberatung erfolgt nach vorheriger  
Terminvereinbarung unter Tel. (0345) 29 27 800.

## Energieberatungs-Stützpunkte

Zusätzlich wird **Energieberatung** in folgenden Stützpunkten angeboten.  
Eine vorherige Terminvereinbarung unter **Tel. (0800) 809 802 400**  
(kostenfrei aus allen deutschen Netzen) ist erforderlich.

### Arendsee

Am Markt 3 (Rathaus)

### Bad Bibra

Bürgergarten 1 (Haus des Gastes)

### Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22 (Rathaus)

### Bernburg

Schlossgartenstraße 16 a (Kreisverwaltung)

### Blankenburg

Markt 8 (Rathaus)

### Burg

In der Alten Kaserne 2 (Stadtverwaltung)

### Coswig

Schloßstraße 57 (Klubraum im Klosterhof)

### Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)

### Genthin

Marktplatz 3 (Stadtverwaltung)

### Gräfenhainichen

Wittenberger Straße 67 a (Stadtbibliothek)

### Haldensleben

Markt 20–22 (Rathaus)

### Helbra

Hauptstraße 10 (Mehrgenerationenhaus)

### Hettstedt

Markt 1–3 (Stadtverwaltung)

### Hohenmölsen

Markt 1 (Stadtverwaltung)

### Jessen

Schlossstraße 11 (Stadtverwaltung)

### Köthen

Marktstraße 1–3 (Rathaus)

### Oschersleben

Marktplatz 1 (Rathaus)

### Quedlinburg

Heiligegeiststr. 8 (Kreisvolkshochschule)

### Roßlau

Markt 5 (Stadtverwaltung)

### Schönebeck

Geschwister-Scholl-Str. 157 (Kreisverwaltung)

### Seehausen

Arendseer Str. 6 (Tourist-Info/Bibliothek)

### Weißenfels

Neumarkt 6 (Stadtteilbüro)

### Wernigerode

Marktstraße 11

### Wolfen

Rathausplatz 1 (Hauptverwaltung)

### Wolmirstedt

August-Bebel-Straße 25 (Stadtverwaltung)

### Zerbst

Fritz-Brandt-Straße 16 (Kreisverwaltung)

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.  
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)  
Tel.: (0345) 298 03 29  
Fax: (0345) 298 03 26  
E-Mail: [vzsa@vzsa.de](mailto:vzsa@vzsa.de)  
Internet: [www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de)

### Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

**Fotos / Bildnachweise:** Verbraucherzentrale  
Sachsen-Anhalt, pixabay, Fotolia

### Druck:

**Titelbild:** © gopixa – depositphotos.com

**Gestaltung:** laut wie leise | Halle

**Auflage:** 250

Die im Jahresbericht aus Gründen der leichten Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form steht stellvertretend für alle Geschlechter.

**Stand:** Dezember 2023

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V.

**verbraucherzentrale**

*Sachsen-Anhalt*