



verbraucherzentrale

Thüringen

Jahresbericht 2010

Zahlen und Statistik 2010

Beratungszahlen	Jahr 2009	Jahr 2010
Verbraucherrecht	16.517	15.389
Finanzdienstleistungen	3.595	4.207
Ernährung	4.913	5.033
Bauen/Energie/Nachhaltigkeit	4.612	4.602
Gesundheit/Patientenberatung	3.888	3.911
Infothek	863	585
Kurzinfos/Verweise	10.510	9.115
Insgesamt	44.898	42.842
Verbraucherkontakte		
Aktionstage, Infomobil, Vorträge	29.840	40.670
Servicetelefon	20.497	16.900
Internetbesucher	131.252	158.644
Aufgerufene Internetseiten	5.800.590	7.498.702
Öffentlichkeitsarbeit		
Presseinformationen	158	151
Rundfunkbeiträge	112	110
Fernsehbeiträge	50	27
Personal und Beratungsstellen		
Berater/innen in Beratungsstellen	12	13
Ernährungsberaterinnen in Beratungsstellen	2	2
Assistentinnen in Beratungsstellen	2	2
Mitarbeiter/innen in Geschäftsstelle*	22	21
Angestellte insgesamt	38	38
Honorarberater/innen für Energieberatung	15	15
Honorarberater/innen für Bauberatung	3	3
Honorar-Rechtsanwälte (Kanzleien)	17	16
Honorarkräfte insgesamt	35	34
Beratungsstellen in Thüringen	13	15
ausschließlich Energieberatungsstützpunkte	12	12
Städte insgesamt mit Beratung durch VZTH	25	27

Stand: 31.12.2009

Stand: 31.12.2010

*: einschließlich verschiedenster Projekte

Das Verbraucherjahr 2010 im Überblick

Monat	Verbraucherpolitik auf Bundesebene	Beratungsthema mit hoher Nachfrage in der VZ Thüringen	Aktionen und Neues in der VZ Thüringen
Januar	Erste Krankenkassen kündigen Zusatzbeitrag an	Geprellte Kunden von Elektromarkt24.de	Beteiligung an Grüner Woche
Februar	Pläne zur Neuordnung der Finanzaufsicht vorgestellt, Kürzung der Solarförderung	Gewinnspieleintragungsdienste, Zusatzbeiträge der Krankenkassen	Erstmals seit längerem neue Beraterin (Rebecca Böllert) eingestellt für Erfurt und Weimar
März	Weltverbrauchertag: vzbv schreddert symbolisch Finanzschrott-Papiere	Widersprüche gegen Google-Street-View, Haustürgeschäfte	Weltverbrauchertag 2 neue Beratungsstellen eröffnen in Gotha und Weimar
April	Neureglung zum „Scoring“ tritt in Kraft, „Klebefleisch-Skandal“	Telefonwerbung, Lebensmittelkennzeichnung, Grauer Kapitalmarkt	Ministerin Taubert besucht Infomobil in Arnstadt Auftakt zur bundesweiten Radshow des Klimaprojektes in Erfurt
Mai	Online-Umfrage zu Fluggastrechten gestartet, AOK-Arztnavigator startet in Hamburg, Berlin und Thüringen	Reiserecht infolge der Vulkan-Aschewolke, Gaspreisklauseln, Fleischqualität	Mitgliederversammlung, Umfrage zu Fluggastrechten beginnt
Juni	Verbraucherschutzindex 2010 in Berlin vorgestellt: Thüringen auf Platz 13, Schulnote 5, Neue Regeln im Verbraucherkreditrecht, EU-Parlament stimmt gegen Lebensmittel-Ampel	Eisenacher Internet-Abofalle „Webtains“, Untergeschobene Verträge, Abzocke durch „Marktforschung in Erfurt“, Reiseversicherungen	Gemeinsame Pressekonferenz mit Staatssekretär Schubert zur Evaluierung des Gesetzes gegen die unerlaubte Telefonwerbung, Zweittagesschulung in Erfurt zum Verbraucherkreditrecht
Juli	Einführung des P-Kontos, Neues EU-Bio-Logo	Werbeverkaufsveranstaltungen	Sieg vor dem OLG Jena gegen E.ON Thüringen
August	Verbraucher- und Umweltverbände fordern zukunftsweisen des Energiekonzept	Reisereklationen, Krankengeld, Energiesparlampen	Überwiegende Beratung nach Terminvergabe in Beratungsstelle Erfurt
September	Standard-Glühlampen über 60 Watt werden verboten, Untersuchung zu Fahrradstellplätzen	Belästigungen durch Inkassobüros, Energieversorgerwechsel, Teleshop-Versandhandel	Jubiläumsveranstaltung „20 Jahre VZ Thüringen“, UPD-Verbundkonferenz in Erfurt
Oktober	Verbrauchergipfel mit Angela Merkel in Berlin	Urheberrecht, Schlüsselnotdienste	Vernetzungsstelle Schulverpflegung auf der „Inoga“
November	Marktcheck der Verbraucherzentralen zu Grundpreisen bei Lebensmitteln, Online-Umfrage Fluggastrechte	Unberechtigte Abbuchungen per Telefonrechnung durch Telomax, Altersvorsorgeberatung, Zeitschriftenabos,	VZ Thüringen veranstaltet Tagung „Fahrgastrechte in Thüringen“, Beteiligung an Messe „Reisen und Caravan“
Dezember	Deutsche Stiftung Verbraucherschutz öffentlich vorgestellt, Zehnpunkteplan zur besseren Finanzaufsicht	Abzocke mit Apps, Unberechtigte Posten und Abbuchungen per Telefonrechnung, Dioxin in Eiern, Riester-Verträge	Ausstattung aller Beratungsstellen mit neuen Möbeln, UPD-Neuausschreibung wird zur Hängepartie, Klimaprojekt endet leider nach zwei Jahren

Beratung vor Ort in 15 Verbraucherberatungsstellen und der Geschäftsstelle

Die Thüringer Verbraucher hatten 2010 in 15 Städten die Möglichkeit, sich vor Ort informieren und beraten zu lassen. Beratungsstellen gab es in Altenburg, Artern, Bad Salzungen, Erfurt, Gera, Gotha, Heilbad Heiligenstadt, Jena, Leinfelde-Worbis, Mühlhausen, Nordhausen, Rudolstadt, Schmalkalden, Suhl und Weimar. Obwohl dieses Netz schon verhältnismäßig dicht war, reichte es noch nicht aus. So existierten in Südthüringen und in Südostthüringen sowie Eisenach schmerzliche Lücken. Dank der Initiative und der finanziellen Zuwendungen der Städte Gotha und Weimar sowie des Landkreises Gotha konnten im März 2010 mit Gotha und Weimar zwei Beratungsstellen wiedereröffnet werden, die vor einigen Jahren den finanziellen Sparzwängen zum Opfer fielen.

Zum Beratungsstellennetz kamen noch 12 Energieberatungsstützpunkte hinzu, wo jeweils in „fremden“ Räumen ausschließlich Energieberatung angeboten wurde.

Auch im Jahr 2010 war die persönliche Beratung vor Ort der absolute Favorit bei ratsuchenden Verbrauchern. Zwar gab es auch die unerschöpflichen Informationsmöglichkeiten des Internets, TV-Ratgebersendungen und Veröffentlichungen der Printmedien. Das stellte jedoch für die Verbraucher mit konkreten Fragen und Problemen bestenfalls eine Ergänzung aber keineswegs einen adäquaten Ersatz dar. Nur im persönlichen Dialog zwischen Berater oder Beraterin und Ratsuchendem konnten komplizierte Sachverhalte korrekt ermittelt und effektive Problemlösungen herbeigeführt werden. Darüber hinaus gaben die Beraterinnen und Berater Kurzauskünfte am Telefon, standen den lokalen Medien für die Aufarbeitung von Verbraucherthemen zur Verfügung und waren Ansprechpartner für Behörden und Multiplikatoren der jeweiligen Stadt und der angrenzenden Landkreise bzw. Regionen.

In vielen Verbraucherberatungsstellen stand für die Ratsuchenden neben der umfangreichen Infothek (53 Ordner) ein breitgefächertes Angebot an kostenlosen Faltblättern und kostenpflichtigen Ratgebern der Verlagsgruppe der Verbraucherzentrale zu allen Alltagsproblemen bereit. In den Beratungsstellen wurden bundes- und landesweite Kampagnen, wie etwa die mehrmonatige Erfassung und Bestandsaufnahme der unerlaubten Telefonwerbung oder der Umfrage zu Fluggastrechten durchgeführt und „in die Fläche“ getragen. Thüringen kann mit einigem Stolz auf eines der dichtesten Beratungsstellennetze in ganz Deutschland verweisen. Dieses positive Merkmal wurde allerdings getrübt durch die eklatante personelle Unterbesetzung aller Beratungsstellen. Das führte bei Krankheit, Urlaub und Weiterbildung leider sofort zu Engpässen bis hin zur Schließung von Beratungsstellen.

Die 13 Beraterinnen und Berater in den 15 Beratungsstellen hatten ein hohes Pensum. Sie mussten in fast allen Verbraucherfragen des Alltags grundsätzlich sattelfest sein und im allgemeinen Verbraucherrecht (z.B. Kaufverträge, Telekommunikation und Medien, Reiserrecht, Dienstverträge, Werkverträge) die Beratungen selbst durchführen. Darüber hinaus klärten sie Grundfragen in den Spezialberatungsgebieten (Altersvorsorge und Versicherungen, Baurecht, Energieberatung, Ernährungsberatung, Patientenberatung, Energierecht) und vergaben dann Termine für die Spezialberatung. Sie sicherten die Öffnungszeiten ab und besetzten zusammen mit der Geschäftsstelle das gemeinsame Verbrauchertelefon mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und Sachsen-Anhalt. Außerdem waren sie für das Erscheinungsbild der jeweiligen Beratungsstelle und die Aktualisierung aller Materialien, einschließlich der Infothek verantwortlich. Sie koordinierten außerdem den Einsatz und die Termine der internen und externen Spezialberatung. Sie bereiteten komplizierte Fälle auf

bzw. nach und übernahmen oft die schriftliche außergerichtliche Rechtsbesorgung für die Verbraucher. Hierdurch konnte meist ein langwieriger und kostenträchtiger Rechtsstreit verhindert werden. Die Verbraucher hätten vielfach ohne die Hilfe der Verbraucherberaterinnen und -berater nicht den Mut gehabt, sich gegen die Übermacht der Anbieter zu wehren. Da unseriöse Anbieter, z.B. Abofallenbetreiber oder Gewinnspieleintragungsdienste ihren Sitz zumeist außerhalb von Thüringen oder gar im Ausland hatten, konnte somit wertvolle Kaufkraft in Thüringen gehalten werden.

Aufgrund der vielfältigen Verbrauchieranfragen bzw. auch der Hinweise und der Informationen durch die Verbraucher vor Ort war die Verbraucherzentrale Thüringen in der Lage, ihre wichtige Funktion als Sensor wahrzunehmen. Diese besteht darin, wichtige und neue verbraucherrelevante Sachverhalte in die Medien zu bringen, um Betroffene aufmerksam zu machen und potenzielle Opfer zu warnen sowie die Erkenntnisse in die entsprechende Politik und Gesetzgebung einfließen zu lassen.

2010 wurden in den Beratungsstellen insgesamt rund 43.000 Bürgerinnen und Bürger beraten. Das sind im Vergleich zum Vorjahr etwa 4,5% weniger als im Jahr davor. Die persönlichen Beratungen blieben in etwa konstant, aber die Zahl der telefonischen Beratungen nahm ab. Während die E-Mail-Anfragen kontinuierlich wuchsen, ging die Zahl der beantworteten Briefe und Faxe zurück.

Aus der bereiten Themenvielfalt seien hier die wichtigsten Nachfragethemen herausgegriffen. Die sechs wichtigsten Schwerpunkte sind genannt und einzeln erläutert.

Hauptberatungsschwerpunkte 2010:

Die Beratung der Verbraucherzentrale Thüringen ist sehr breit angelegt und umfasst die meisten Problembereiche im Verbraucheralltag. Die wichtigsten Beratungsgebiete sind mit ihren jeweiligen Schwerpunkten aus dem Jahr 2010 hier aufgeführt.

1. Telekommunikation und Medien:

- Untergeschobene Verträge (z.B. Preselection-Verträge, Handyverträge)
- Hohe Telefonrechnungen (z.B. durch Mehrwertdienste, Premium-SMS)
- Unerlaubte Telefonwerbung (z.B. für Gewinnspiele)
- Vertragsfallen im Internet (z.B. Abofallen, Vertragsfallen)
- Mobilfunkverträge (z.B. Kündigung, Anbieterwechsel, Apps)
- Kabel- und Fernsehverträge (z.B. Kabelgebühren, Digitales Fernsehen)
- Vertragsprobleme bei Umzug (z.B. Festnetz, DSL, Kabel)
- Urheberrecht (z.B. Tauschbörsen für Songs und Filme, Fotos)
- Unerlaubte Abbuchungen über Telefonrechnungen (z.B. Telomax: „Win-finder“)

Die Liberalisierung insbesondere des Telekommunikations- und Strommarktes brachte für Verbraucher viele Vorteile (z.B. Anbieterwechsel, günstige Tarife) mit sich. Das setzt aber voraus, dass Verbrauchern bewusste, freie Entscheidungen ermöglicht werden. Leider waren durch die Marktöffnung nicht nur positive Effekte zu verzeichnen. Der Kampf um Marktanteile wurde im letzten Jahr immer härter und manchmal gnadenlos auf den Rücken der Verbraucher ausgetragen. Durch falsche oder unvollständige Aussagen wurden zahlreiche Verbraucher von Drückerkolonnen zur Unterschrift unter ungünstige Verträge veranlasst. Da

die notwendige Widerrufsbelehrung in vielen Fällen nicht erfolgte oder fehlerhaft war, konnten durch die Verbraucherzentrale diese Verträge in vielen Fällen rückgängig gemacht werden.

Herr L. aus Ziegenrück erhielt im Juli 2010 einen Anruf, wie er glaubte, durch sein Telekommunikationsunternehmen: „Sie sind doch Kunde bei uns. Wir können Ihnen etwas viel Günstigeres anbieten.“ Der ältere Herr war an einem Anbieterwechsel nicht interessiert. Per Postidentverfahren kamen bereits die Vertragsunterlagen. Sämtliche Bemühungen von Herrn L., sich vom Vertrag zu lösen, blieben erfolglos. Im Rahmen einer außergerichtlichen Rechtsbesorgung konnte dem Verbraucher in der Beratungsstelle Gera geholfen werden, Ersparnis: rund 1000 €.

Nicht nur die Vielfalt der Angebote, sondern auch die immer komplizierteren technischen Vorgänge im Bereich der Telekommunikation, führten insbesondere bei älteren Menschen aber auch bei durchschnittlich gebildeten Verbrauchern immer wieder zu Missverständnissen und Irritationen. Begriffe wie Preselection, Rufnummernportierung, Portfreigabe, Vollanschluss, Smartphone, Flatrate, Triple Play u.v.m. gehören zum allgemeinen Sprachgebrauch der Anbieter, werden aber von Laien oft nicht verstanden und überfordern Verbraucher, insbesondere dann, wenn noch Tarif-Fallstricke dazu kommen.

Ein 80-jähriges Rentnerehepaar aus Remda-Teichel wurde von Werbern eines Telefoncenters aus Weimar zu Hause aufgesucht. Ihnen wurde versprochen, monatlich ca. 20,- € an Telefonkosten einzusparen. Für solch einen Service müssten nur ihre Daten aufgenommen werden – alles Weitere sollte durch die Werber organisiert werden. Nach erfolgter Unterschrift wurden keine Formulare ausgehändigt. Etwa drei Wochen später suchte der Werber erneut das Ehepaar auf, händigte die technischen Geräte aus und ließ sich den Empfang bestätigen. Nach Eingang der ersten Rechnungen musste festgestellt werden, dass der Werber mit dem Ehepaar einen Festnetzvertrag und zwei Handyverträge abgeschlossen hatte, was sich als insgesamt kostspielig und für das Ehepaar unvorteilhaft herausstellte.

2. Markt und Recht

- Kaufverträge (z.B. Lieferprobleme, Gewährleistung, Reklamation, Garantie)
- Haustürgeschäfte (z.B. Werbeverkaufsveranstaltungen, Kaffeefahrten)
- Unerlaubter Wettbewerb (z.B. Telefonwerbung, Gewinnspiele)
- Werkverträge (z.B. Autoreparaturen, Dach- und Fassadensanierung)
- Dienstleistungen (z.B. Abzocke bei Schlüsselnotdiensten und Partnervermittlung)
- Fernabsatz (z.B. Versandhandel, Teleshopping, unseriöse Internetshops)
- Fitnessstudioverträge (z.B. Probleme bei Krankheit, Umzug, Schwangerschaft)
- unseriöse Nebenverdienstangebote (z.B. Vorkasse, Vermittlungsgebühren)

Die Beschwerden über unzulässige Telefonwerbung sind im vergangenen Jahr kaum zurückgegangen. Die Situation konnte auch nicht durch das Inkrafttreten des Gesetzes zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen entschärft werden. Verzweifelte, oft ältere Menschen berichteten von mehreren sogenannten „cold callings“ (Anrufe per Kaltakquise) täglich. Dabei war den Anrufern meist Anschrift und Kontonummer der angerufenen Verbraucher schon bekannt. Im Gesprächsverlauf ging es dann oft um die Teilnahme an zahlreichen Gewinnspielen oder, besonders perfide, um die Unterbindung unerlaubter Anrufe sowie Zeitschriftenabonnements und Preselection-Verträge. Die anschließend den Verbrauchern zugeschickten Vertragsbestätigungen blieben meist unbeachtet, da den Betroffenen der Vertrags-

schluss nicht bewusst war. Erst als Abbuchungen von den Konten der Betroffenen erfolgten, wurden sie aufmerksam und wandten sich hilfeschend an die Verbraucherberatungsstelle. Den Anbietern musste dann unmissverständlich in schriftlicher Form erklärt werden, dass ein Vertragsschluss bestritten wird und hilfsweise auch ein Widerruf erfolgt. Besonders schmerzhaft waren Schicksale, in denen den älteren Menschen durch die unberechtigten Abbuchungen nicht mehr genügend für ihren Lebensunterhalt blieb und auf diese Weise Altersarmut drohte.

So erging es Frau W., einer über 75-jährigen allein lebenden, älteren Dame aus Rudolstadt, deren Kinder und Enkelkinder sehr weit entfernt wohnen. Nach Sortierung der Unterlagen in der Beratungsstelle wurde festgestellt, dass 23 verschiedene Gewinnspielfirmen bzw. Inkassounternehmen Forderungen gegenüber der Verbraucherin durchsetzen wollten. Durch den Einsatz der Beraterin wurden alle Forderungen zurückgewiesen. Frau W. wurde über die Vorgehensweisen der dubiosen Gewinnspielfirmen aufgeklärt und es wurden ihr zukünftige Verhaltensregeln im Umgang mit Werbeanrufen mitgegeben.

3. Finanzen und Versicherung

- Altersvorsorge (z.B. Riester-Rente, private oder betriebliche Altersvorsorge)
- Versicherungen (z.B. Berufsunfähigkeitsversicherung, Lebensversicherungen)
- Grauer Kapitalmarkt (z.B. Schrottimmobilien, unseriöser Anlegerschutz)
- Geldanlage (z.B. Tagesgeld, Indexfonds, Banksparpläne, Nachhaltige Anlagen)
- Folgen der Finanzkrise (z. B. Verluste bei Fonds, Zertifikate, Schadenersatz)
- Baufinanzierung (z.B. Hypothekendarlehen, Bausparverträge, Wohn-Riester)
- Sicherheit des Zahlungsverkehrs (z.B. Kreditkarten, manipulierte Geldautomaten)
- Kontoführung (z.B. Bankgebühren, P-Konto, ungenehmigte Abbuchungen)
- Kredite (z.B. Dispozinsen, Restschuldversicherungen, unseriöse Vermittler)

Den Hauptanteil der Beratungen auf diesem Gebiet stellte der Versicherungsbereich, denn ohne Versicherungen geht es im Verbraucheralltag nicht, aber sie kosten Geld. Häufig standen Fragen nach dem notwendigen Versicherungsschutz mit einem guten Preis-Leistungsverhältnis im Vordergrund. Auch gab es Anfragen zu den Kündigungsmöglichkeiten. Obwohl keine umfassende Spezialberatung diesbezüglich angeboten werden konnte, wurde so manche Optimierung des individuellen Versicherungsschutzes erreicht. Ganze Versicherungsordner nach Einsparpotentialen zu durchforsten, war dazu unerlässlich. Die Anbieterneutralität der Verbraucherzentrale erfuhr in diesem Zusammenhang eine hohe Wertschätzung. Einen weiteren Schwerpunkt bildete in diesem Komplex die Altersvorsorgeberatung. Die Nachfragen betrafen hier vor allem die Riester-Rente und die betriebliche Altersvorsorge. Die teilweise kontrovers geführte Diskussion zu diesem Thema in der Öffentlichkeit führte zu einer Verunsicherung der Verbraucher. Die Anrechnung der Riester-Rente bei der Grundsicherung oder die volle Beitragspflicht für die Krankenkassen- und Pflegeversicherung bei Betriebsrenten spielten eine große Rolle.

Die Finanzmarktkrise hat bei den Verbrauchern nachhaltige Spuren bei ihrem Anlageverhalten hinterlassen. Die Auswirkungen davon waren auch im vergangenen Jahr noch zu spüren. Der Trend ging eindeutig zur sicheren Geldanlage, auch wenn dadurch die Rendite geringer blieb. In der Beratung wurde von uns viel Wert darauf gelegt, dass die Verbraucher die Funktionsweise der gewählten Anlageprodukte richtig und vollständig verstanden hatten. Gerade bei Zeichnern von Produkten des „Grauen Kapitalmarktes“ waren Anlegern die Risiken dieser Finanzprodukte nicht bewusst oder wurden von ihnen verdrängt. Verluste waren somit vorprogrammiert.

Eine 72-jährige verwitwete Rentnerin aus Nordthüringen bat uns um Hilfe, da sie ihre normalen, täglichen Ausgaben nicht mehr bezahlen konnte. Sie hatte allein für Versicherungen und Sparverträge eine monatliche Belastung von über 300 €, ca. ein Drittel ihrer Rente. Ein persönlicher „Vermögensberater“ hatte nach dem Tod ihres Mannes ihr Vertrauen erschlichen. Er schloss mit ihr eine Sterbegeldversicherung, 3 Bausparverträge, eine Senioren-Unfallversicherung und stellte ihre Hausratversicherung auf einen teureren Tarif um. Die für sie wichtige private Haftpflichtversicherung hatte sie dagegen nicht. Wir konnten als „Erste Hilfe“ einen Teil der monatlichen Belastungen sofort senken, um zunächst einen teuren Dispo-Kredit zu verhindern. Anschlussberatungen konnten eine bedarfsgerechte Versorgung erreichen.

In der Beratung zu Kreditverträgen ging es vielfach um eine Vorab-Beratung zu Baufinanzierungen. Pauschale Ranglisten und Tabellen, einfache und schnelle Vergleiche zu Hypotheken- und Baufinanzierungsangeboten verloren immer mehr an Aussagekraft, weil die Angebote entsprechend der Bonität der Darlehensnehmer sowie der Lage und Qualität der Immobilie immer individueller kalkuliert wurden. Bei diesem Spezialthema ist die Beratungsstelle Nordhausen bundesweit ebenso mit führend, wie bei der Überprüfung der Zinsanpassung von Darlehen und Vorfälligkeitsentschädigungen.

Auf Grund umfangreicher Berechnungen der Beratungsstelle Nordhausen konnte sich z.B. ein Darlehensnehmer aus Schleswig- Holstein über ca. 17.000 Euro nachträglicher Zinserstattung von seiner Sparkasse freuen.

4. Energie, Bauen, Umwelt, Nachhaltigkeit

- Energiesparen (z.B. Haushaltsgeräte, Heizkessel, EU-Glühlampenverbot)
- Strom- und Gasmarkt (z.B. Preisanpassungsklauseln, Anbieterwechsel)
- Regenerative Energien (z.B. Solarförderung, Ökostrom)
- Bauverträge (benachteiligende Klauseln, Baumängel, Insolvenz von Bauträgern)

2010 war eine zunehmende Nachfrage nach Umrüstung bzw. Erneuerung von Heizungsanlagen zu verzeichnen, da die nach der Wende großflächig neu eingebauten Heizkessel und Komponenten nun allmählich erneuert werden müssen. Sehr investitionsfreudig zeigten sich Verbraucher bei Solarstromanlagen. Gerade auf Messen und Aktionstagen gab es dazu viele Nachfragen. Das war sicher auch dem Hype geschuldet, der sich im letzten Jahr um diese „phantastischen Gelanlagen“ entwickelte. Selbst der vzbv trug mit seinen EEG-kritischen Äußerungen dazu bei, die bei Laien den Eindruck hinterließen, dass Photovoltaikanlagen riesige Gewinne abwerfen. Leider waren in der Realität zumindest in Thüringen die Anlagenpreise dann doch nicht so niedrig, dass eine solche Anlage auf dem Dach auf jeden Fall die perfekte Geldanlage bildete. Es gab im vergangenen Jahr außerdem sehr viele Verunsicherungen, die von der willkürlichen Fördermittelpolitik der Bundesregierung ausgelöst wurde. Hier konnten sich die Energieberater in den Beratungsstellen als unabhängige und kompetente Fachleute positionieren. Schwerpunktthemen waren außerdem die Reduzierung von Leerlaufverlusten und die 2. Stufe des Glühlampenausstiegs.

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale bot den kostenlosen Verleih von Stromverbrauchsmessgeräten an. Im vergangenen Jahr wurde dieser Service gut in Anspruch genommen. Ab August 2010 wurden erste Preiserhöhungen der Versorger bekannt und da diese relativ hoch ausfielen, gab es sowohl in den Medien als auch in der Beratungsnach-

frage große Resonanz. Das Thema Versorgerwechsel wird inzwischen von allen Energieberatern abverlangt.

5. Ernährung und Lebensmittel

- Lebensmittelkennzeichnung (z.B. Inhaltsstoffe, Bio-Siegel, Grundpreisangabe)
- Ernährung bestimmter Zielgruppen (z.B. Senioren, Kinder, Jugendliche)
- Schlankheitsmittel und Diäten
- Gemeinschaftsverpflegung (z.B. Schulverpflegung, Lebensmittelüberwachung)
- Gesunde Ernährung (z.B. Functional Food, „Health-Claims“, Lebensmittelallergien)
- Nachhaltigkeit/Klimaschutz (regionale und saisonale Lebensmittel, Ökoprodukte)

Die Verbraucher interessierten sich nach wie vor sehr für dieses Thema. Sehr oft wurde die Werbung für die Produkte bzw. die Auslobung hinterfragt. Verbraucher wollten wissen, ob sie drauf vertrauen können, dass ein Produkt wirklich ohne Zusatzstoffe auskommt, wenn es so beworben wurde. Hohen Stellenwert hatten gesunde, regionale, und schadstofffreie Lebensmittel. Allerdings wurde die Werbung mit dem Gesundheits-Argument auch hinterfragt. Besonders bei Cholesterinsenken aus dem Supermarkt, bei mit Vitaminen angereicherten Lebensmitteln, bei Wellness- oder Fitnessgetränken sowie bei speziell für Kinder produzierten Waren wurde der tatsächliche Zusatznutzen dieser (zumeist teureren) Produkte bezweifelt und kritisch gesehen. Allergiker erkundigten sich nach für sie geeigneten Produkten, wohingegen die Skandale etwa um Klebefleisch, Klebeschinken und Analogkäse die Verbraucher sehr verunsicherten. Zum Jahresende dominierten die Dioxinfunde in Eiern die Ernährungsberatung.

6. Gesundheit und Pflege

- Gesetzliche Krankenversicherung (z.B. Leistungen, Zusatzbeiträge)
- Patientenrechte (z.B. Behandlungsfehler, Krankenunterlagen)
- Medikamente (z.B. Festbeträge, Rabattverträge, Zuzahlungen)
- Ärztliche Versorgung (z.B. Terminprobleme, Ärztemangel)
- Krankengeld (z.B. „Aussteuerung“)
- Private Krankenversicherung (z.B. Zusatzversicherungen, Basistarif)
- Vorsorgedokumente (z.B. Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht)

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Beratung lagen bei der Leistungsgewährung der Krankenkassen, Fragen bei vermuteten Behandlungsfehlern, Patientenrechten und Vorsorgedokumenten. Die Einführung des Zusatzbeitrages durch einige gesetzliche Krankenkassen brachte Anfang 2010 einen zusätzlichen Anfrageansturm. Im Herbst wurde wegen der Neuordnung der Arzneimittelfestbeträge ein Anstieg der Nachfrage verzeichnet. Probleme mit dem Krankengeld bei Arbeitslosigkeit war ein Dauerbrenner der Beratung.

Der 43-jährige Herr H., Dachdecker, Vater zweier Kinder und frischer Eigenheimbesitzer erkrankte schwer und war bereits 4 Monate krank geschrieben, als die Krankenkasse die Krankengeldzahlung unerwartet einstellte. Zusätzlich hatte ihm der Arbeitgeber bereits einen Monat zuvor gekündigt. Die Arbeitsagentur, wohin die Krankenkasse ihn geschickt hatte, verwies ihn auf Sozialhilfe, da Herr H. dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung stehe. Sozialhilfe könne er aber nicht erhalten, da seine Familie durch das Einkommen seiner Frau nicht bedürftig wäre. In dieser persönlich schwierigen Lage wandte er sich an die UPD-

Beratungsstelle Erfurt. Durch den Einsatz der Berater konnte Herr H. seinen zu Unrecht von der Krankenkasse verweigerten Anspruch auf Krankengeld durchsetzen. Statt unsicherer Lebensumstände für die kommenden Monate konnte Herr H. sich über die Nachzahlung von 2 Monaten Krankengeld und eine fortlaufende Zahlung für die kommenden Monate freuen. Diese Klärung seiner sozialen Absicherung gaben Herrn H. Auftrieb für seine weitere Genesung und trug nicht unwesentlich zu seiner Gesundheit nach weiteren 3 Monaten bei. Außerdem konnte so eine langwierige Auseinandersetzung vor den Sozialgerichten vermieden werden.

7. Reise, Freizeit, Mobilität

- Fluggastrechte (z.B. Chaos durch Vulkanasche, Fluglotsenstreik)
- Fahrgastrechte (z.B. Verspätungen im Bahnverkehr, ICE-Hitzeprobleme)
- Pauschalreisen (z.B. höhere Gewalt bei Flugchaos, Erdbeben usw.)
- Klimaschutz (z.B. Elektromobilität, Car-Sharing, Mitfahrgelegenheiten)

Sowohl im bei den Individual- als auch bei den Pauschalreisen gab es große Probleme und entsprechende Nachfragen u.a. ausgelöst durch Wetterunbilden und vor allem durch die Vulkanaschewolke im Frühjahr. Die Probleme im Bahnverkehr waren hingegen vielfach hausgemacht. Passagiere sahen sich nicht selten großen Schwierigkeiten bei der Durchsetzung ihrer Rechte gegenüber. Viele Airlines verhielten sich kundenunfreundlich und verweigerten die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität.

Herr T. aus Greiz verpasste ebenso wie weitere 6 Passagiere eines Billigfliegers in Budapest seine Maschine deshalb, weil die Abfertigung und die Kontrollen so schleppend verliefen. Das nächste Flugzeug ging erst am Tag darauf. Nicht nur, dass die Airline jegliche Hilfe verweigerte, anschließend wollte sie sogar noch eine Umbuchungsgebühr kassieren. Hier konnten Mehrkosten und Ausgleichzahlungen geltend gemacht werden.

Einen kleinen Beitrag zur nachhaltigen Mobilität konnte das Klimaprojekt leisten, in dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwa neuartige Beförderungslogistik veranschaulichten. Insbesondere bei der Elektromobilität, wo es viele Entwicklungschancen gibt, verspürten die Projektmitarbeiterinnen und Mitarbeiter viele Berührung- und Schwellenängste, die noch abgebaut werden müssen, um dieser Technologie zum Durchbruch zu verhelfen..

Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen im Jahr 2010

In den letzten Jahren haben Projekte für die Tätigkeit und die Finanzierung der Verbraucherzentrale Thüringen deutlich an Bedeutung gewonnen. Folgende Projekte wurden von der VZTH während des kompletten Jahres 2010 bearbeitet:

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

Das Projekt dient in erster Linie zur Sicherstellung der Beratung in der Fläche und der Aufrechterhaltung des Beratungsstellennetzes (im Jahr 2010: 15 Beratungsstellen und 12 zusätzliche Energieberatungsstützpunkte). Die Verbraucherzentrale Thüringen ist somit in 27 Orten vertreten. Es wird gesichert, dass in allen Beratungsstellen mindestens einmal in der Woche allgemeine Verbraucherberatung und regelmäßig Spezialberatung in den meisten Beratungsstellen durchgeführt werden kann.

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

Das Projekt widmet sich traditionell in jedem Jahr drei Hauptthemen, die für die wirtschaftliche Situation von Verbrauchern essentiell sind. Im Jahr 2010 waren diese Themen vorgegeben:

1. Fahrgastrechte und Fluggastrechte
2. Datenschutz, Telefonwerbung, digitale Sicherheit
3. Finanzmarktkrise, Finanzdienstleistungen

Zu den drei Themenbereichen wurden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Vorträge
- Persönliche, telefonische und schriftliche Informationen
- Informationen im Internet, in Faltblättern sowie durch Pressearbeit
- Aktionen und Marktchecks
- Auswertung der Ergebnisse und Ableitung von verbraucherpolitischen Forderungen
- Beschwerdefälle sammeln

Aufklärung der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung (Finanzierung durch BMELV und TMSFG)

Im Rahmen der Ernährungsprojekte wurde u.a. die Beratung und Aufklärung zu Ernährung und Lebensmitteln mit dem Infomobil, sowie in fünf Verbraucherberatungsstellen und vor Ort (z.B. in Schulklassen, in Seniorenclubs, Selbsthilfegruppen und Jugendfreizeittreffs) sichergestellt. Folgende Gemeinschaftsaktionen prägten das Jahr 2010:

- Grundpreisangaben bei Lebensmitteln
- Lebensmittel im Gesundheitsmarkt
- Lebensmittelkennzeichnung
- Nachhaltige klimagesunde Ernährung
- Grüne Woche 2010

Fit im Alter, Fit Kid, Mach-Bar-Tour (Finanzierung durch BMELV)

Die zusätzlichen Ernährungsprojekte im Rahmen des Nationalen Aktionsplans „INFORM-Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung“ dienten dazu, spezielle Zielgruppen zu erreichen: Fit im Alter (Senioren), Fit Kid (Schulkinder im Grundschulalter), Mach-Bar-Tour (Jugendliche).

Projekte der Verbraucherzentrale Thüringen

Energieberatung (Finanzierung durch das BMWi)

Die Energieberatung widmet sich vor allem dem Energiesparen. Der Bedarf ist ungebrochen hoch. Die Verbraucherzentrale Thüringen bietet diese Beratung in allen Beratungsstellen sowie in zusätzlichen Beratungsstützpunkten an. Neu im Jahre 2010 war die Einführung Online- „Kurz“-Beratung. Das zentrale Energietelefon diente nicht mehr nur zur Terminvergabe, sondern auch zur Beantwortung von einfachen Standardfragen. Der Renner bei der Energieberatung waren Heizkostenabrechnungen und Fördermöglichkeiten. Viele Fragen traten auch im Zusammenhang mit Versorgerwechseln bzw. Verbraucherrechten bei steigenden Gas- und Strompreisen auf.

Modellprojekt Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) (Finanzierung durch die GKV)

Die Verbraucherzentrale Thüringen war seit 2006 Träger einer der 22 regionalen Beratungsstellen der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Seit der ersten Modellphase ab 2001 fungierte die Verbraucherzentrale Thüringen als Träger und konnte somit Patientenberatung als wichtiges Beratungsfeld im zehnten Jahr hintereinander anbieten. Die UPD-Beratungsstelle Erfurt schloss die zweite Modellphase am 31.12.2010 so erfolgreich ab, dass sie auch für die Regelversorgung ab 2011 berücksichtigt wurde. Dafür ausschlaggebend waren vor allem die ständig steigenden Beratungszahlen. Besonders gefragt blieb das Vortragsangebot. Wichtigste Themen blieben Krankenkassenleistungen, Fragen zur Krankenversicherung, zu gesundheitlichen Problemen sowie Patientenrechten.

Vernetzungsstelle Schulverpflegung (Finanzierung durch BMELV und TMSFG) bis 2013

Im Rahmen des Nationalen Aktionsplans Ernährung und Bewegung des BMELV wird u.a. eine moderne, gesunde Schulverpflegung als besonders wichtig im Kampf gegen ungesundes Essen und Übergewicht angesehen. Deshalb wurde in jedem Bundesland eine Vernetzungsstelle Schulverpflegung gegründet, die die zahlreichen vorhandenen Aktivitäten auf diesem Gebiet bündelt und verzahnt sowie als kompetenter Ansprechpartner für die lokalen Akteure agiert. In Thüringen fungiert die Verbraucherzentrale als Träger. Ein Höhepunkt im Jahr 2010 war die Beteiligung an der Fachmesse „INOGA“ in Erfurt, wo u.a. eine Podiumsdiskussion organisiert wurde.

Starke Verbraucher für ein gutes Klima (Finanzierung durch BMU) bis 2010

Das Klimaprojekt war im Jahr 2010 sehr gefragt. Die Klimaausstellung wurde von Schulen im ganzen Freistaat begeistert nachgefragt. Zahlreiche andere publikumswirksame Aktionen fanden statt, von denen die erfolgreichste sicherlich die bundesweite Eröffnung der „Rad-Show“ auf dem Domplatz in Erfurt war. Leider änderte das BMU seine Förderrichtlinien, so dass das Klimaprojekt mit Ablauf des Jahres 2010 trotz aller Bemühungen nicht fortgeführt werden konnte.

Weitere Projekte

Im Jahr 2010 gelang es, einen Teil der Finanzierung durch weitere wichtige Projekte zu sichern. So wurde über das Integrationsamt und die ARGE SGB III eine Stelle am Empfang in der Beratungsstelle Erfurt finanziert. Neue Büromöbel für 11 Beratungsstellen sowie ein neues Infomobil und ein Transporter wurden aus Mitteln des PMO-Vermögens über das TMSFG bezahlt. Das BMELV förderte eine Ausstellung zum Thema „Allergien“.

Abkürzungen:

TMSFG: Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit

BMELV: Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

BMU: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit

BMWi: Bundesministerium für Wirtschaft

VZTH: Verbraucherzentrale Thüringen

Verbraucher-ABC 2010

Abofallen, **A**bmahn-Anwälte, **A**ltersvorsorge, **A**nlageberatung, **A**pps, **A**rzneimittel, **A**uktionen, **B**ahnverspätungen, **B**ankautomaten, **B**ausparen, **B**auverträge, **B**illigflieger, **B**onusprogramme, **C**asting-Firmen, **C**aterer, **C**holesterinsenker, **C**lean-Labeling, **C**old-Calls, **C**umarin, **D**achfonds, **D**atensicherheit, **D**iäten, **D**SL-Verträge, **D**igitales Fernsehen, **D**ioxin, **E**C-Kartensicherheit, **E**lektrofahrräder, **E**lektrosmog, **E**nergiearmut, **E**nergiesparlampen, **E**sL-Milch, **F**ahrradabstellanlagen, **F**allpauschalen, **F**leischskandale, **F**lugverspätungen, **F**reizeitclubs, **G**aspreisklauseln, **G**eldanlagen, **G**entechnik, **G**oogle-Street-View, **G**rundpreiskennzeichnung, **H**andwerkerverträge, **H**andy-Ortung, **H**andyverträge, **H**austürgeschäfte, **H**ilfsmittel, **I**mitate bei Käse und Schinken, **I**nkassobüros, **I**nternet-Vertragsfallen, **J**unk-Bonds, **K**abelverträge, **K**affefahrten, **K**limaschutz, **K**osmetika, **K**rankengeld, **K**reditkarten, **L**ebensmittelkennzeichnung, **L**ED-Lampen, **L**ehmann-Geschädigte, **L**ockvogelwerbung, **M**aklerverträge, **M**anipulationen an Geldautomaten, **M**obilität, **M**onatskarten, **N**ahrungsergänzungsmittel, **N**ano-Produkte, **N**iedrigzinsen, **N**igeria-Connection, **N**oroviren, **O**mbudsmann, **O**pfer von Schrottimmobilien, **Ö**koprodukte, **Ö**kostrom, **Ö**lpreisbindung, **P**artnervermittlungen, **P**ersonalausweis, **P**estizide, **P**hoenix-Geschädigte, **P**-Konto, **Q**ualitätsmängel bei Pflegeheimen, **Q**uecksilber, **Q**S-Zeichen, **R**abattkarten, **R**ecyclingpapier, **R**estschuldversicherungen, **R**eiseversicherungen, **R**iester-Rente, **S**chlüsseldienste, **S**chulverpflegung, **S**martphones, **S**poofing, **S**oziale Netzwerke, **T**auschbörsen, **T**elefonwerbung, **T**eleshopping, **T**erminprobleme bei Ärzten, **T**iefkühlkost, **U**nerlaubte Werbeanrufe, **U**ntergeschobene Verträge, **U**ran im Trinkwasser, **U**rheberrecht, **V**erpackungen, **V**itamintabletten, **V**orsorgedokumente, **V**ulkanaschewolke, **W**ärmepumpen, **W**erkverträge, **W**erbeverkaufsveranstaltungen, **W**ohnriester, **X**XL-Portionen, **Z**ahlungsdiensterichtlinie, **Z**ecken, **Z**eitschriften-Abos, **Z**ertifikate, **Z**usatzbeiträge, **Z**usatzstoffe,

Jahresabschluss 2010

Einnahmen

Zuwendungen:

2.062.641,88

Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit: Institutionelle Förderung	565.000,00
Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit: Projekt Ernährung	162.600,00
Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit: Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	118.800,00
Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit: Projekt Verbraucherberatung in den Regionen	144.000,00
Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit: Projekt Vernetzungsstelle Schulverpflegung	14.329,72
Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit Konjunkturpaket II, PMO-Vermögen	218.000,00
Thür. Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit: Projekte 20. Jahrestag vzth und Kauf von Wechselrahmen	10.656,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz: Projekt Ernährung	159.641,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz: Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	118.798,00
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz/vzbv-Projekte	28.861,40
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz u. Reaktorsicherheit/vzbv:Klimaprojekt	143.992,85
Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung: Projekt Vernetzungsstelle Schulverpflegung	61.089,86
BMWA/vzbv: Energieberatung einschließlich Sachkostenpauschale und Personalgemeinkosten	130.729,36
ARGE Erfurt: Projekt "Arbeit für Erfurt" + Wiedereingliederungsmaßnahme	16.081,71
Kommunen	24.789,00

Sonstige Projekte:

Spitzenverbände der Krankenkassen: Projekt Unabhängige Patientenberatung Deutschlands (UPD)	145.272,98
---	------------

Eigeneinnahmen/Sonstiges:

Veröffentlichungen/Veranstaltungen:	9.620,42
Beratungen:	126.524,74
Sonstige Eigeneinnahmen:	65.876,02
Haushaltsüberschuss aus dem Vorjahr:	68.915,80

Summe Einnahmen:

2.333.578,86

Ausgaben

Personalausgaben

1.602.792,45

Sächliche Verwaltungsausgaben

658.083,59

Geschäftsbedarf	14.795,36
Bücher, Zeitungen, Gesetzblätter	6.641,04
Post- und Fernmeldegebühren	21.795,77
Anschaffungen, Geräte u. Ausrüstungsgegenstände, sowie deren Unterhaltung; investive Maßnahmen	257.863,72
Bewirtschaftung der Räume	20.846,75
Mieten und Pachten	115.374,26
Aus- und Weiterbildung	8.440,36
Reisekosten	38.454,45
Veranstaltungen u. Veröffentlichungen, Ausstellungen	50.001,57
Sonstige Sachkosten	123.125,31
Mitgliedsbeiträge	745,00

Summe der Ausgaben:

2.260.876,04

Jahresergebnis:

Höhe der Rückzahlungen an Zuwendungsgeber:	7.500,30
Höhe der Übertragung nicht verausgabter bzw. vorab überwiesener Mittel zu 2011	65.202,52

Mitgliedsorganisationen

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

Ehrenmitglieder:

Hans Joachim Bachmann, Weimar

Mitgliedschaften der Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Antenne Thüringen, Programmbeirat (Dr. Ralph Walther)
Arbeitskreis Umweltbildung Thüringen e.V. (Ramona Ballod)
Erfurter Messe, Beirat
Energiebeirat Thüringen (Ramona Ballod)
Europäische Bewegung, Landesverband Thüringen
Euro-Info Kehl e.V.
IHK Erfurt und IHK Ostthüringen, jeweils Einigungsstelle (Ralf Reichertz)
IHK Südthüringen, Einigungsstelle (Ute Traut)
Landesverband Thüringer Milch e.V.
Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Thüringen AGETHUR
Stiftung Warentest, Kuratorium (Dr. Ralph Walther)
Thüringer Energie- und Greentech-Agentur (THEGA)
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

Vorstandsmitglieder

Christian Gumprecht, Caritasverband für das Bistum Erfurt e.V. (Vorsitzender)
Thomas Damm, Deutscher Mieterbund, Landesverband Thüringen (Stellvertreter)
Christine Schwarzbach, Thüringer Landfrauenverband e.V.
Ingo Weidenkaff, LAG Kinder- und Jugendschutz Thüringen (bis 2009 Nachfolgekandidat)
Susanne Dornaus-Bätzel, AWO Landesverband Thüringen e.V. (bis 2009 Nachfolgekandidatin)
Dr. Claus-Dieter Junker, Sozialverband VdK Hessen-Thüringen (neu seit Mai 2011)
Klaus Schüller, DGB Hessen-Thüringen (neu seit Mai 2011)

Geschäftsführung

Dr. Ralph Walther

Beratungsstellen

04600 Altenburg
Dostojewskistraße 6
Tel. 0 3447 50 79 16

06556 Artern
Leipziger Straße 17
Tel. 03466 302307

36433 Bad Salzungen
Langenfelder Straße 8
Tel. 03695 629912

99084 Erfurt
Fischmarkt 5
Tel. 0361 3461111

07545 Gera
Humboldtstraße 14
Tel. 0365 8310110

99867 Gotha
Ekhoßplatz 24 (Neues Rathaus, Bürgerbüro)
Tel. 03621 2220

37308 Heilbad Heiligenstadt
Göttinger Straße 5 (Postadresse: Friedensplatz 8)
Tel. 03606 602867

07743 Jena
Unterlauengasse 5
Tel. 03641 820955

37327 Leinefelde-Worbis
Jahnstraße 12
Tel. 03605 501483

99974 Mühlhausen
Friedrich-Naumann-Straße 12
Tel. 03601 440040

99734 Nordhausen
August-Bebel-Platz 6
Tel. 03631 982219

07407 Rudolstadt
Stiftsgasse 21 (Handwerkerhof)
Tel. 03672 413069

98574 Schmalkalden
Altmarkt 9
Tel. 03683 606326

98529 Suhl
Würzburger Straße 3
Tel. 03681 304960

99423 Weimar
Schwanseestraße 17
(Stadtverwaltung)

Zusätzliche Energieberatungsstützpunkte

Apolda, Arnstadt, Eisenach, Eisenberg, Eisfeld, Greiz, Heldburg, Hildburghausen, Ilmenau, Masserberg, Meiningen, Nohra, Römhild, Pößneck, Stadtröda,

Telefonservice der Verbraucherzentrale Thüringen

Verbrauchertelefon: (Beratung zu allgemeinen Verbraucherfragen, Kauf, Reklamation, Telekommunikation, Internet, Reisen, Freizeit, Dienstleistungen, Handwerkerverträgen)
0900 1775770 (Mo – Fr, 9 – 18 Uhr; 1 €/min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend)

Patiententelefon: (Beratung u.a. zu Patientenrechten, Krankenkassen und deren Leistungen, Behandlungsfehlern, Arzneimitteln, Heilmitteln, Hilfsmitteln, Therapien, Vorsorgedokumenten usw.)
0361 5551447 (Di 9 – 12 und 13 – 16 Uhr, Mi 9 – 12 Uhr, Do 9 – 12 und 13 – 18 Uhr)

Bundesweites Patiententelefon der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD):
08000 117722 (Mo – Fr 10 – 18 Uhr, kostenfrei)

Ratgebertelefon Ernährung und Lebensmittel:
03681 708440 (Mo und Do 9 – 12 und 13 – 16 Uhr)

Allgemeine Terminvereinbarungen und Auskünfte zum Beratungsangebot:
0361 555140 (Mo – Do 9 – 12 und 13 – 15 Uhr, Fr 9 – 12 Uhr)

Terminvereinbarung für die Energieberatung (bundesweit)
09001 3637443 (Mo – Fr 9 – 18 Uhr, 14 Cent/min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend)

Impressum: Herausgeber: Verbraucherzentrale Thüringen e.V. Eugen-Richter-Straße 45, 99085 Erfurt, V.i.s.d.P.: Dr. Ralph Walther
Gedruckt auf 100% Recycling Material (RecyMago)