

verbraucherzentrale

Sachsen

MIT RAT UND TAT AN IHRER SEITE: ANBIETERUNABHÄNGIG UND INDIVIDUELL

Kerstin Schultz, Leiterin Vorstandsstab, Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Nadine Girke-Meineck, Koordination Beratungsstellen

ÜBERBLICK

STECKBRIEF

- **Gründung:** 09. April 1990 in Leipzig
- gemeinnütziger Verein mit **13 Beratungsstellen** in ganz Sachsen und rund **50 Stützpunkten** der Energieberatung
- **Sitz der Landesgeschäftsstelle:** Leipzig
- **Wirkungsbereich:** Freistaat Sachsen
- **Dachorganisation:** Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv, Berlin)
- **Finanzierung:** überwiegend vom Freistaat Sachsen, aber auch durch Landkreise und Kommunen, Eigeneinnahmen durch Beratungen und Veranstaltungen

LEITBILD UND ZIELE

- **anbieterunabhängige** und individuelle **Beratung** und **Information** bei verschiedenen Fragen und Problemen des Verbraucheralltags
- **Hilfe zur Selbsthilfe** in einem intransparenten und unüberschaubaren Anbieter-Dschungel
- **Stimme der Verbraucher** und Interessenvertretung ggü. Unternehmen und Politik: Position der Verbraucher stärken
- **gemeinnütziger Verein** ohne Provisions-/ Gewinnorientierung
- zuverlässige Anlaufstelle und kompetenter Rat seit fast **30 Jahren (2020: 30jähriges Jubiläum)**

THEMENSCHWERPUNKTE

AUSGEWÄHLTE SCHWERPUNKTE



VERBRAUCHERRECHT



TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALES



FINANZDIENSTLEISTUNGEN



ENERGIE, BAUEN UND WOHNEN



ERNÄHRUNG UND LEBENSMITTEL

VERBRAUCHERRECHT

➤ **BEISPIELE**

- ✓ **allgemeine Kaufverträge** (z.B. Autokauf, Möbelkauf)
- ✓ **Abonnement-Verträge** (z.B. Zeitungen, Nahrungsergänzungsmittel)
- ✓ **Dienstverträge** (z.B. Fitnessverträge, Partnervermittlungsverträge)
- ✓ **Werkverträge** (z.B. Reparaturen, Schlüsseldienste)
- ✓ **Reiseverträge** (z.B. Flüge, Pauschalreisen)
- ✓ **Kaffeefahrten/Werbeveranstaltungen**
- ✓ **an der Haustür geschlossene Verträge** (Haustürgeschäfte)
- ✓ **am Telefon geschlossene Verträge** (z.B. Gewinnspiele, Abos)
- ✓ **Fernabsatzgeschäfte** (z.B. Internet, Telefon, Versand)
- ✓ **Inkassoschreiben** (unseriöse Inkasso-Forderungen)



TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALES

- **Beratung und Information**
 - ✓ zu **Internet- oder Telefonverträgen**
 - ✓ bei Fragen zu **günstigen Tarifen** und zum Wechsel des Telefon- bzw. Internetanbieters
 - ✓ bei **Fragen zum Urheberrecht** im digitalen Raum (z.B. Streaming, Downloads)
 - ✓ **Smarte Geräte** (z.B. Alexa)
 - ✓ **Online- Shopping** (z.B. Identitätsdiebstahl, Fake- Shops)
 - ✓ **Vergleichs- Websites**





FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Durch die Finanzdienstleistungsberatung kann man gutes Geld sparen.

Dabei geht es z.B. um Fragen

- ✓ zur **privaten Altersvorsorge** (z.B. Prämiensparen, Riester)
- ✓ zu **Geldanlagen** (z.B. Fonds, Grauer Kapitalmarkt)
- ✓ zum **allgemeinen Zahlungsverkehr** (z.B. Girokonto(-modelle), Bankentgelte, neue Bezahlformen, PSD2)
- ✓ zur **Baufinanzierung**
- ✓ zu **Verbraucherkrediten**
- ✓ zu **Schulden und Insolvenz** (nur Leipzig)
- ✓ **Versicherungsscheck** (Personen-, Sach- und Vermögensversicherungen)



Quelle: vzs



ENERGIE, BAUEN UND WOHNEN

Unsere Energieberater helfen bei der Senkung des Energieverbrauchs, der Auswertung Ihrer Strom- bzw. Heizkosten-/ Wärmelieferrechnung oder beim Anbieterwechsel.

- ✓ sachsenweit gibt es **über 50 Energieberatungsstützpunkte**
- ✓ unsere Energieexperten kommen auch zu Ihnen nach Hause, um **direkt vor Ort** eine Schwachstellen-Analyse und Maßnahme-Empfehlungen vorzunehmen
- ✓ für **einkommensschwache Haushalte** ist die Beratung kostenfrei



Fotolia_M.Schuppich



ENERGIE, BAUEN UND WOHNEN

Die unabhängige Energieberatung informiert und berät bei Fragen

- ✓ **zu Heizungsanlagen** (z.B. Energieträgerwahl, moderne Heizungsanlagen, Wärmeverteilung, Warmwasserbereitung, Abgasführung)
- ✓ **zur Nutzung erneuerbarer Energien** (z.B. Sonne, Biomasse und mehr, Förderung und Wirtschaftlichkeit, Technik und Umsetzung)
- ✓ **zu Energiekosten** (z.B. Ursachensuche bei hohen Strom- und Heizkosten)
- ✓ **zum Stromsparen** (z.B. Geräte, Energielabel, Einsparteknik, Beleuchtung)
- ✓ **zum Energieausweis** (z.B. Hinweise zur Auswahl nach Verbrauch und Bedarf)
- ✓ **zum Raumklima** (z.B. Heizen, Lüften, Nutzerverhalten, Feuchtigkeit, Schimmel)
- ✓ **zum Wärmeschutz bei Altbauten** (z.B. Dach-, Außenwand- und Kellerdämmung, Fenster, Wärmebrücken, Luftdichtheit, Dämmstoffauswahl)
- ✓ **zum Wärmeschutz bei Neubauten** (z.B. Hinweise und Erklärungen zur Energieeinsparverordnung (EnEV), Niedrigenergie- und Passivhaus)



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Unsere Ernährungsberater bieten Informationen, Beratungen und Bildungsangebote rund um Lebensmittel und Ernährung an.

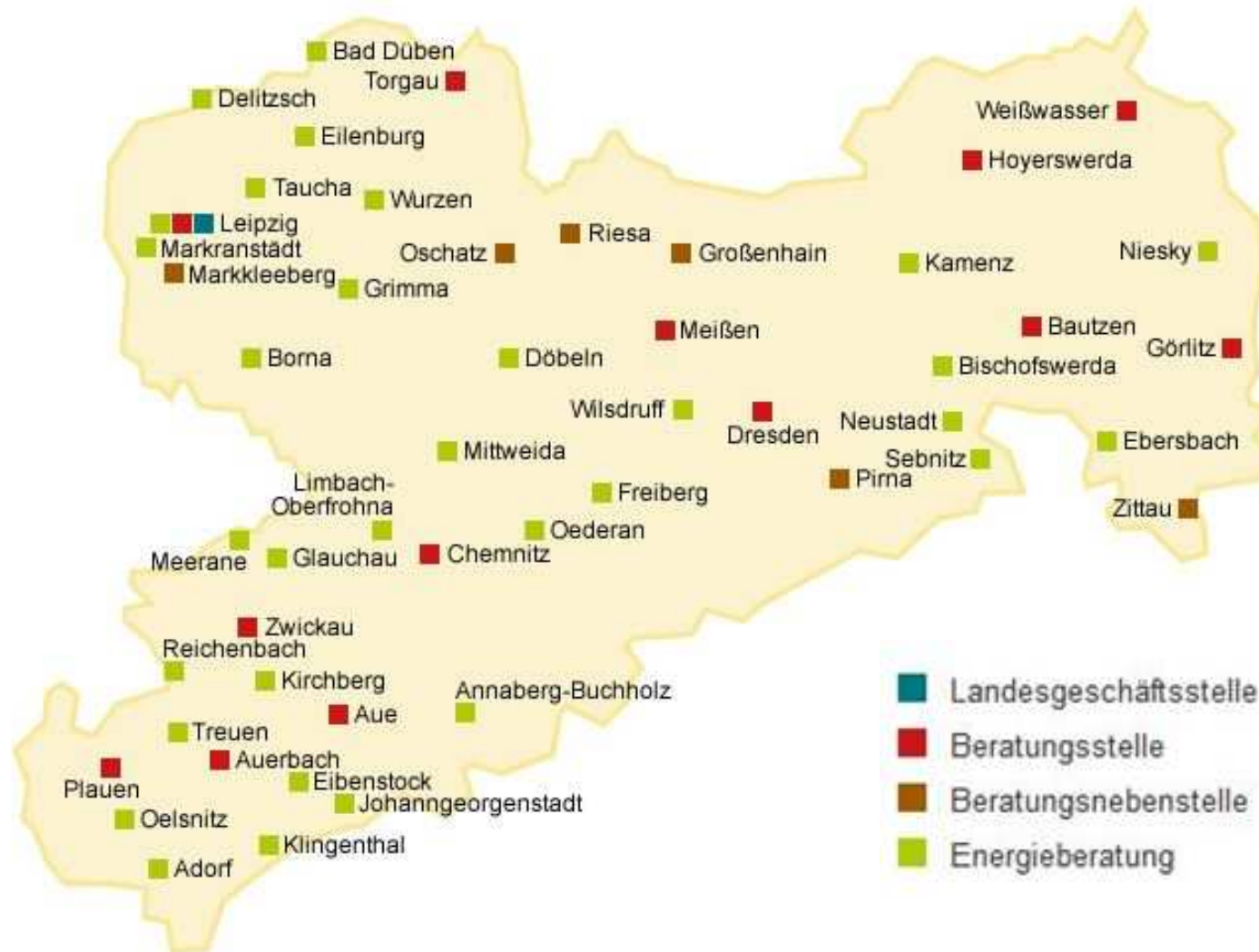
Dabei geht es z.B. um Fragen

- ✓ zur **vollwertigen Ernährung**
- ✓ zu **Diäten** und Ernährungsformen
- ✓ zur **Kennzeichnung** von Lebensmitteln und Labels
- ✓ zu **Mogelpackungen**
- ✓ zu Sinn und Unsinn von **Nahrungsergänzungsmitteln**
- ✓ zu **Skandalen** bei Lebensmitteln



BERATUNGSSTELLENNETZ

BERATUNGSSTELLEN



REGIONALE KOMPETENZZENTREN



Leitbild: „Aus der Region für die Region und darüber hinaus“

- Regionale Kooperations- und Kompetenzzentren mit strategischen Partnern in zentraler Lage
- Mehrwerte aus räumlich- thematischer Vernetzung
- Kompetente Ansprechpartner zu allen verbraucherrelevanten Themenfeldern
- Kundenorientierte Öffnungszeiten
- Mix aus stationärer, mobiler, aufsuchender und digitaler Beratung

REGIONALE KOMPETENZZENTREN



Leitbild: „Aus der Region für die Region und darüber hinaus“

- Integraler, bestens vernetzter Anlaufpunkt der Kommune/Region
- Moderne, warme und offene Beratungsstellen auf Basis eines einheitlichen Auftretts (**Gestaltungshandbuch**)

REGIONALE KOMPETENZZENTREN



Leitbild: „Aus der Region für die Region und darüber hinaus“

- EG- Zone, barrierefreier Zugang
- Offenes Konzept: flächige Gestaltung und Gliederung, so dass Funktionen der Bereiche erkennbar sind
- Teilung in 2 Bereiche (offener / geschützter Bereich) ; flexible Arbeitsbereiche
- Transparent, Smart, Zeitloses Design durch Verwendung von ehrlichen Materialien (Holz, Glas, Naturstoffe,...)

REGIONALE KOMPETENZZENTREN



Umsetzung 2019: Auerbach



REGIONALE KOMPETENZZENTREN

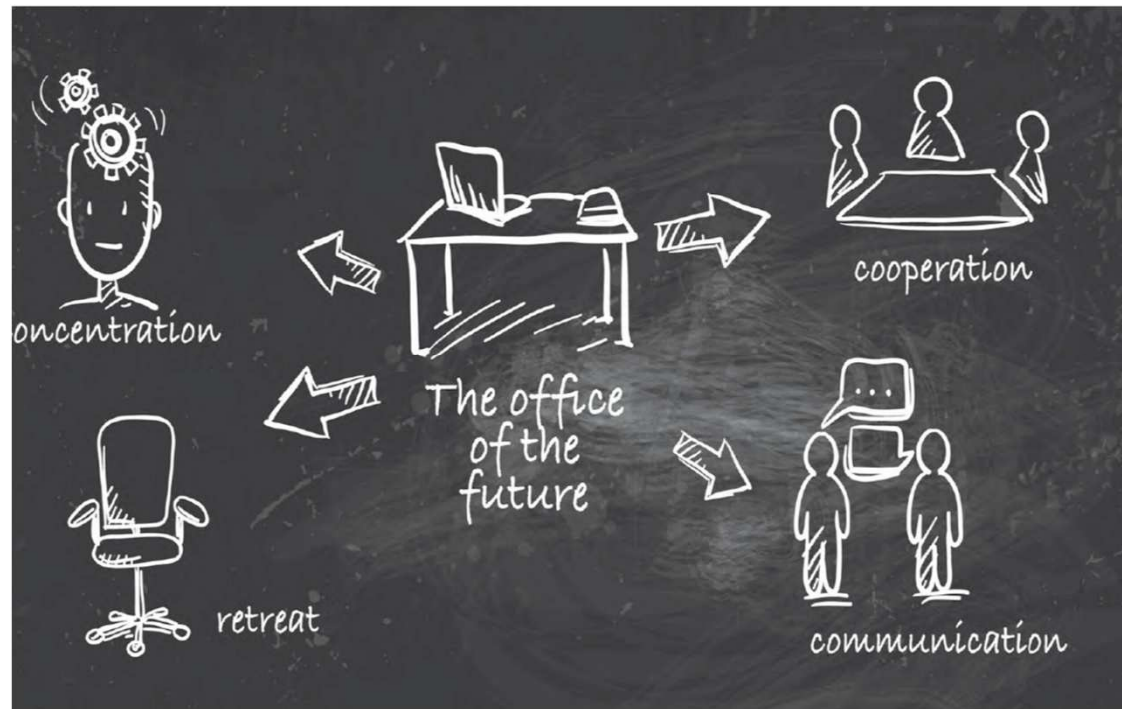


Umsetzung: Europastadt Görlitz

- sechstgrößte Stadt im Freistaat Sachsen (56 T EW), deutsch- tschechisch- polnisches Dreiländereck, ländliche Räume Oberlausitz und Niederschlesien
- Mittelfristiges Ziel: grenzüberschreitendes, mehrsprachiges Kooperations- und Beratungszentrum



REGIONALE KOMPETENZZENTREN



verbraucherzentrale

Sachsen

Impressum

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

Katharinenstraße 17

04109 Leipzig

Tel.: 0341 6962910

vorstand@vzs.de

www.verbraucherzentrale-sachsen.de