



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

DAS JAHR 2019 – VERBRAUCHERZENTRALE KOMPAKT



VORWORT

Verbraucherzentrale digital ...

... unter diesem Slogan lässt sich die Arbeit der Verbraucherzentrale im zurückliegenden Jahr gut zusammenfassen. Ein wichtiges Ziel konnten wir erreichen: Wir haben unsere digitalen Angebote und Online-Services ausgebaut. Mit Formaten wie Video-Beratungen und Web-Seminaren und der Möglichkeit, komfortabel und jederzeit online einen Termin zu vereinbaren, haben wir einen großen Schritt nach vorne gemacht. Hilfreich hierbei war die Bündelung der Fachkompetenzen für Digitales, Verbraucherrecht und Datenschutz in einem neuen Fachbereich sowie die Unterstützung von Medienpädagoginnen, die im Rahmen des Projekts »Digitale Verbraucherbildung« wertvolle Impulse gegeben haben.

Sorgen bereitet uns die immer stärkere Verlagerung unseriöser und krimineller Machenschaften ins Internet. Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt – unserem langjährigen Kooperationspartner – haben wir unsere präventiven Maßnahmen verstärkt, um dem Cybercrime durch Fake-Shops, undurchsichtige Streaming-Dienste und Co. ein Stück weit den Nährboden zu entziehen. Das neue Projekt zur kollektiven Rechtsdurchsetzung bietet uns zudem verstärkt die Möglichkeit, unrechtmäßige Maschen abzumahnern und gerichtlich zu verfolgen. In einem ersten Schritt haben wir im vergangenen Jahr acht Abmahnungen ausgesprochen und zwei gerichtliche Verfahren auf den Weg gebracht.

Im Gespräch mit der Politik

Unter dem Slogan »Europa kann mehr« suchte die Verbraucherzentrale im Vorfeld der Europa-Wahlen das Gespräch mit Kandidatinnen und Kandidaten für das Europäische Parlament, um sie für Verbrauchertemen zu sensibilisieren und mit ihnen verbraucherpolitische Positionen zu diskutieren. Beim ersten Parlamentarischen Abend informierte die Verbraucherzentrale zahlreiche Vertreter der Landespolitik über eine Fülle an Verbrauchertemen.

Hohe Zufriedenheit bei Nutzern

Nützlich, kompetent und glaubwürdig – in einer Nutzerbefragung verbinden über 90 Prozent der Befragten diese Eigenschaften mit der Verbraucherzentrale. Weitere Ergebnisse: 84 Prozent vertrauen der Verbraucherzentrale und ihrem Bundesverband. Vier von fünf Menschen kennen die Verbraucherzentrale. Neun von zehn Menschen, die die Verbraucherzentrale genutzt haben, waren ziemlich oder sehr zufrieden.

Ergebnisse, die sich sehen lassen können!

Sensor und Marktbeobachterin

Die Fülle an täglichen Hinweisen und Beschwerden über unredliche und verbrecherische Machenschaften nutzen wir, um vor windigen Firmen zu warnen, auf Schlupflöcher in Gesetzen hinzuweisen und uns für gesetzliche Verbesserungen einzusetzen sowie Geprellten zu ihrem Recht zu verhelfen.



Mit eigenen Marktchecks, beispielsweise zur Fleisch-Kennzeichnung oder zu Baubeschreibungen, legen wir den Finger in die Wunde, zeigen Defizite auf und machen uns für Verbesserungen stark.

Ausblick

2020 werden wir unsere digitalen Informations- und Bildungsangebote verstetigen und weiter ausbauen, den kollektiven Rechtsschutz verstärken und die politische Interessenvertretung intensivieren. Dabei ist es uns wichtig, Anlaufstelle für alle Menschen zu sein, ungeachtet ihrer Herkunft, ihres Bildungsstandes oder ihrer Nationalität.



Dank

Die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Angebots und digitaler Formate ist nur dank eines sehr engagierten Teams möglich, das stets Lust auf Neues hat und aktuelle Entwicklungen als Ansporn nimmt, sie zu meistern. Mein besonderer Dank gilt deshalb an erster Stelle den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre Motivation und ihren Elan. Danke sage ich auch unseren Mitgliedsverbänden und Kooperationspartnern. Ich freue mich, dass der neue Verwaltungsrat sehr deutlich seine Bereitschaft signalisiert hat, sich gemeinsam mit uns für Verbraucherthemen und die Verbraucherzentrale zu engagieren. Den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband sage ich ein herzliches Dankeschön für das konstruktive und kollegiale Miteinander. Mein Dank gilt natürlich auch unseren Geldgebern, allen voran der Landesregierung, insbesondere dem Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz. Durch vielfältige Förderungen der Institution und von zahlreichen Projekten leisten sie einen maßgeblichen Beitrag zum Erfolg unserer Arbeit.

Ich wünsche eine interessante Lektüre

Ihre

Ulrike von der Lühe

Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz



DAS JAHR 2019 – VERBRAUCHERZENTRALE KOMPAKT

Vorwort	2
Grußwort	6
Verbraucherpolitische Wegmarken	8
Europa kann mehr!	10
Parlamentarischer Abend	12
Die Verbraucherzentrale in Zahlen	14
Die Menschen in der Verbraucherzentrale	15
Verbraucherzentrale digital	16
Digitales und Verbraucherrecht	18
Marktwächter Digitale Welt	24
Finanzdienstleistungen	27
Versicherung	29
Lebensmittel und Ernährung	31
Energie	36
Energiekostenberatung	39
Bauen	41
Gesundheit und Pflege	43

In der Inhaltsübersicht auf Seite 4 und 5 sind die Beiträge mit den entsprechenden Seiten verlinkt. Per Mausklick kommen Sie direkt zum Beitrag.



Durch klicken des Pfeilsymbols kommen Sie zurück zur

→ [weiter auf Seite 5](#)

Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen	48
Verbraucherschutz für Geflüchtete	50
Verbraucher stärken im Quartier	52
Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit	54
Regionales	56
Organisatorisches	58
• Organigramm	58
• Etat	60
• Vorstand	64
• Betriebsrat	64
• Verwaltungsrat	64
• Mitgliedsverbände	66
• Mitarbeit in Gremien	68
• Mitgliedschaft in Organisationen	71
Impressum und Fotonachweise	72

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in dieser Publikation fast ausschließlich die männliche Form, bei allen personenbezogenen Bezeichnungen sind aber immer alle Geschlechter gemeint.



GRUSSWORT

94.000 Beratungs- und Informationskontakte und gut 800 Medienkontakte im Jahr 2019 – das sind nur zwei Eckdaten einer erneut sehr erfolgreichen Arbeit der Verbraucherzentrale. Die Beratungen finden überwiegend persönlich und telefonisch statt. Neu ist das Angebot einer Video-Chatberatung, das die Verbraucherzentrale vergangenes Jahr für die Beratung zur Geldanlage und privaten Altersvorsorge eingerichtet hat. 2020 soll dieses Angebot auf weitere Beratungsthemen ausgeweitet werden.

Bei bestimmten Themen, wie den Heiz- oder Gebäudechecks, kommen die Energieberater auch nach Hause. Ebenso die Architektinnen und Architekten der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen, wenn zum Beispiel ein Badezimmer wegen körperlicher Beeinträchtigungen umgestaltet oder der Zugang zum Haus ohne Stufen erreicht werden soll.

870 Veranstaltungen führten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale im zurückliegenden Jahr durch. Sei es die spielerische Wissensvermittlung zu gesunder Ernährung in Kitas oder Elternabende für die Erwachsenen, seien es Workshops für Schülerinnen und Schüler



aller Schularten ab der 4. Klassenstufe, seien es Vorträge mit Sprachmittlern bei Geflüchteten oder klassische Vorträge bei Seniorengruppen – das Angebot und die Themenvielfalt waren riesig. Diese Veranstaltungen fanden erstmals auch in digitaler Form als Web-Seminare statt und wurden sofort gut angenommen, denn sie lassen sich bequem von zuhause aus »besuchen«.

Dem Vorstand der Verbraucherzentrale und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern danke ich sehr für die fruchtbare Zusammenarbeit und den engagierten Einsatz für die Belange und Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Im Juni haben wir einen neuen Verwaltungsrat gewählt. Den neuen Mitgliedern wünsche ich einen guten und erfolgreichen Start in ihrem neuen Ehrenamt und freue mich auf ein gutes und konstruktives Miteinander und neue Impulse. Gemeinsam können wir die Verbraucherzentrale bei ihrer wichtigen Arbeit unterstützen.

Einen Einblick in die vielfältigen Aktivitäten der Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr können Sie auf den nachfolgenden Seiten gewinnen.

Ihre

Angelika Stegmann
Vorsitzende des Verwaltungsrates





Zu Gast bei Bundeskanzlerin
Angela Merkel – Informations-
austausch über aktuelle
verbraucherpolitische Themen

Klaus Müller (vzbv), Ulrike von der
Lühe, Bundeskanzlerin Angela
Merkel, Isabel Rothe und Hubertus
Primus (beide Stiftung Warentest)
v.l.

Verbraucherschutzministerin
Anne Spielgel übergibt Ulrike
von der Lühe den Bewilligungs-
bescheid für die Förderung der
Verbraucherzentrale



VERBRAUCHERPOLITISCHE WEGMARKEN

Musterfeststellungsklagen laufen an

... gegen die Volkswagen AG

Mehr als 400.000 Diesel-Geschädigte schlossen sich der ersten Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) an und trugen sich ins Klageregister ein. Die erste mündliche Verhandlung vor dem OLG Braunschweig fand am 30. September 2019 statt.

VW-VERGLEICH: CHECKLISTE

Passt mein Fall zum Vergleich?

- ✓ Fahrzeug mit Dieselmotor des Typs EA 189
- ✓ Eintrag im Klageregister
- ✓ Wohnsitz in Deutschland beim Fahrzeugkauf
- ✓ Erwerb des Fahrzeugs vor dem 1. Januar 2016
- ✓ Keine vorherige Abtretung der Ansprüche an Dritte / kein vorheriges rechtskräftiges Urteil oder abgeschlossener Vergleich

Quelle: vzbv mit Grafiken von FlatIcon.com - Pixel perfect

verbraucherzentrale
Bundesverband

... gegen die BEV

Die insolvente BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH warb im Jahr 2018 mit einem Neukundenbonus. Dieser wird ehemaligen Kunden der BEV im Insolvenzverfahren nicht angerechnet. Stellvertretend für alle Betroffenen hat der vzbv gegen den Insolvenzverwalter des Energieversorgers Klage eingereicht.

Inkasso-Abzocke stärker bekämpfen

Der Gesetzentwurf für eine Reform des Inkassorechts bietet Verbrauchern noch keinen hinreichenden Schutz vor unseriösen Geschäftspraktiken durch Inkassounternehmen, unter anderem ist die Deckelung der Inkassogebühren unzureichend.

Pauschalurlauber besser absichern

Weil Reisende nach der Insolvenz des Reisekonzerns Thomas Cook nicht komplett abgesichert waren, musste ein Regierungskredit beantragt werden. Die Bundesregierung muss endlich dafür sorgen, dass alle Pauschalreisende im Falle der Insolvenz eines großen Reiseanbieters ein zu 100 Prozent verlässliches Sicherheitsnetz haben.



Digitale Welt verbraucherfreundlich gestalten

In der digitalen Welt muss es bessere digitale Verbraucherrechte geben, die europaweit mehr Transparenz und Sicherheit ermöglichen. Am Weltverbrauchertag 2019 rückten die Verbraucherzentralen das Thema in ihrer Öffentlichkeitsarbeit und bei Aktionstagen in den Fokus.



Tierwohllabel zügig zur Pflicht machen

Das von der Bundesregierung vorgelegte freiwillige, staatliche Tierwohllabel soll als Teil einer nationalen Nutztierstrategie eingeführt werden. Das freiwillige dreistufige Tierwohllabel kann aber nur ein erster Schritt sein.

Lebensmittelkontrollen verstärken

Der Skandal um mit Listerien belastete Wurst und der große Rückruf verunreinigter Milch zeigen einmal mehr: Vor allem die kommunalen Strukturen der Lebensmit-

telüberwachung reichen nicht aus, um Missstände in Lebensmittelbetrieben zeitnah zu beheben und die Sicherheit von Verbrauchern zu gewährleisten. Rasche politische Konsequenzen sind erforderlich.

Extra Rente für eine bessere Altersvorsorge

Die private Altersvorsorge muss reformiert werden. Eine »Extrarente« als öffentlich-rechtlich organisiertes Standardprodukt wäre eine gute Alternative. Im Ausland haben sich solche Produkte etabliert und sind akzeptiert. Das Modell der Extrarente senkt die Kosten für Verwaltung und Vertrieb, sodass mehr bei den Verbrauchern ankommt.

Verbraucherrechte im Strommarkt gestärkt

Energieversorger müssen auch künftig verpflichtend an Schlichtungsverfahren teilnehmen. Das sieht das Gesetzespaket zur Neuordnung des Strombinnenmarktes vor, dem das Europäische Parlament zugestimmt hat. Auch weitere Verbraucherrechte wurden gestärkt.

Reform der Finanzierung der Pflegeversicherung unerlässlich

Kostensteigerungen in der Pflege dürfen nicht allein von den Pflegebedürftigen getragen werden. Der Eigenanteil, den Pflegebedürftige in Pflegeheimen bezahlen, muss gedeckelt werden. Hierfür ist neben weiteren Maßnahmen ein Steuerzuschuss aus Bundesmitteln und die Dynamisierung der Leistungen erforderlich.



EUROPA KANN MEHR



Der europäische Binnenmarkt schafft viele einheitliche Regeln für Unternehmen und Rechte für EU-Bürger, von denen Verbraucher konkret im Alltag profitieren. Mit der Kampagne »Europa kann mehr – Für starke Verbraucherrechte und einen fairen Binnenmarkt« stellte der Verbraucherzentrale Bundesverband verbraucherpolitische Leitlinien vor, die Lösungen für viele Verbraucherthemen aufzeigen. Ziel ist eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung, die die Bedürfnisse der Verbraucher in den Mittelpunkt stellt – unabhängig von ihrer Herkunft und Bildung.

Die Verbraucherzentrale unterstützte diese Kampagne und diskutierte die Leitlinien in Gesprächen mit Kandidaten für das Europäische Parlament.

Etliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gaben der Kampagne ein Gesicht und stellten auf Social Media vor, warum es für sie wichtig ist, wählen zu gehen.



Fabian Fehrenbach:

#Europawahl2019:

»Ich gehe wählen, weil Deutschland ein Teil von Europa ist.«

#EuropaKannMehr



Jeanine Wein:

#Europawahl2019:

»Ich gehe wählen, weil ich mich als Europäerin fühle und die EU für mich ein Erfolgsmodell für Frieden ist.«

#EuropaKannMehr





Anne-Katrin Monegel:

#Europawahl2019:

»Ich gehe wählen, weil ich dankbar bin, dass ich in Deutschland und Europa die Möglichkeit dazu habe. Und, weil ich einen

kleinen Einfluss darauf nehmen kann, wer über Regelungen entscheidet, die auch Auswirkungen auf meinen Alltag haben.« **#EuropaKannMehr**



Michael Gundall:

#Europawahl2019:

»#EuropaKannMehr: als nur EU-Roaming und Netzneutralität. Besonders

im digitalen Binnenmarkt müssen noch einige Grenzen abgebaut werden.« **#EuropaKannMehr**



Maximilian Heitkämper:

#Europawahl2019:

»#EuropaKannMehr: tun für EU-weite einheitliche technische Standards, damit Algorithmen-Entscheidungen transparent und nachvollzieh-

bar werden. So könnten Verbraucherinnen und Verbraucher nachvollziehen, wie z.B. Preise auf Vergleichsportalen zustande kommen.«

#EuropaKannMehr



Sabine Strüder:

#Europawahl2019:

»Ich gehe wählen, damit ein demokratisches Europa weiter gestärkt wird und positive Impulse gerade

auch im Verbraucherschutz setzen kann.«

#EuropaKannMehr



Sonja Maier:

#Europawahl2019

#EuropaKannMehr: dafür tun, damit wir auch weiterhin grenzenlos unsere Nachbarländer bereisen können.

#EuropaKannMehr



Manfred Schwarzenberg:

#Europawahl2019:

»Ich gehe wählen, weil die Europawahl wichtig ist! Wir brauchen eine EU, die #Verbraucherrechte (weiterhin) stärkt und europäische

Antworten auf Herausforderungen wie #Digitalisierung, #Globalisierung und #Klimawandel findet.«

#EuropaKannMehr



PARLAMEN- TARISCHER ABEND

... VON A WIE ABZOCKE BIS Z WIE ZENTRALHEIZUNG

Beim ersten parlamentarischen Abend der Verbraucherzentrale informierten sich Minister, Staatssekretäre und Abgeordnete des rheinland-pfälzischen Landtags an fünf Themenstationen und testeten ihr Wissen von Altersvorsorge bis Smartphone-Sicherheit, von Elementarschadensversicherung bis Mogelpackung, von Barrierefreiheit bis Pflegegrad, von Energiekosten bis Zentralheizung. Dabei gab es reichlich Gelegenheit, brennende Themen zu diskutieren und Positionen auszutauschen.

An fünf Stationen präsentierte die Verbraucherzentrale aktuelle Themen

Digitales und Verbraucherrecht

Themen waren Cookies und Tracking. Außerdem gab es Informationen rund um Cybercrime und Passwortsicherheit.

Versicherung und Finanzdienstleistungen

Die Verbraucherzentrale informierte über ihre Anforderungen an ein gutes Altersvorsorgeprodukt und zeigte auf, wie wichtig eine Elementarschadensversicherung ist.





Parlamentarischer Abend | 13

Lebensmittel und Ernährung

Finde die Mogelpackung bei Chips und Co. – lautete das Motto an dieser Station. Demonstriert wurden versteckte Preiserhöhungen durch geschrumpften Inhalt.

Energie

Eine Fotoausstellung zeigte Schicksale von Menschen, die von Stromsperrern und Stromklau betroffen waren. In einem Quiz konnten Interessierte ihr Wissen zu Energiefragen wie Kühlschranktemperatur oder Wärmedämmung testen.

Gesundheit und barrierefrei Bauen und Wohnen

Der Weg zum Pflegegrad

Mit einem Quiz konnten die Besucher testen, ob sie den richtigen Weg zum Pflegegrad finden.

Barrierefreies Wohnen

Mit einem Altersanzug oder im Rollstuhl wird schnell klar, wie schwer der Alltag mit motorischen und sensorischen Beeinträchtigungen zu bewältigen ist – auch Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel machte den Selbsttest.



114

Mitarbeiter*innen

Davon waren
87 in Teilzeit
und 27 in Vollzeit
beschäftigt



6

Beratungsstellen

7

Stützpunkte



28

Projekte

Etat

2.885.037,84 €

20

Mitgliedsverbände

94.000

Kontakte gesamt

DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN

62.400

Beratungen

870

Veranstaltungen



820*

Medienkontakte

230*

Interviews in Hörfunk und Fernsehen



* außerdem vielfältige Erwähnungen in
Print- und Online-Medien

8

Pressegespräche

95

Pressemeldungen



205.000*

Internetnutzer www.verbraucherzentrale-rlp.de
sowie weitere

16 Mio www.verbraucherzentrale.de
870.000 www.klartext-nahrungsergaenzung.de
568.000 www.baufoerderer.de
443.000 www.ratgeber-verbraucherzentrale.de
196.000 www.marktwaechter.de

* ohne die Nutzer der von den Verbraucherzentralen gemeinsam betriebenen Internetseiten

2.200

Twitter-Follower

1.500

Facebook-Abonnenten

8.760

YouTube-Aufrufe

8

Abmahnungen

2

Klagen



DIE MENSCHEN IN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE

... FIT NICHT NUR IN VERBRAUCHERFRAGEN

Mainzer Firmenlauf



Hochmotiviert nahmen im August 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Mainzer Firmenlauf teil. Die Fitness war gut, die Vorfreude war Ansporn für ein bestens gelauntes Team. Der anschließende Ausklang bei einem gemeinsamen Pizza-Essen nach solchen sportlichen Leistungen ist mittlerweile Tradition.

Gutenberg-Marathon



Am 20. Gutenberg-Marathon beteiligte sich erstmals ein Team der Verbraucherzentrale als Viererstaffel. Neben einer guten Trainingsdisziplin im Vorfeld war viel Teamgeist während des Laufs und ein gutes Miteinander – auch bei der Übergabe des Staffelstabes – gefragt.

Radeln für mehr Klimaschutz



Zum ersten Mal nahmen 18 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale an der Aktion STADTRADELN teil. Diese bundesweite Kampagne des Klimabündnisses findet jährlich in hunderten Kommunen statt. Mit der Teilnahme leisten die aktiven Radler einen Beitrag zum Klimaschutz und setzen ein Zeichen für eine verstärkte Radförderung in den Kommunen.

Drei Wochen lang radelten die Beteiligten aus Mainz und Ludwigshafen mit Spaß und Überzeugung – beruflich und privat. Dabei haben sie 2.600 Radkilometer zurückgelegt und rund 370 kg CO₂ vermieden. Gratulation!

Premiere beim Boys Day



Premiere hatte auch die Teilnahme am Boys Day, einem bundesweiten Aktionstag zur Berufsorientierung und Lebensplanung für Jungen ab der 5. Klasse. An diesem Jungen-Zukunftstag konnte Simon Lachenmaier, der Sohn einer Mitarbeiterin, die Arbeit der Verbraucherzentrale kennenlernen. Er hörte bei einer Beratung zu und arbeitete tatkräftig in der Energieabteilung mit.

Seine persönliche Bilanz: Er war begeistert von den neuen Eindrücken und hätte später gerne auch so nette Kollegen.



VERBRAUCHERZENTRALE DIGITAL



**Wir erproben
örtlich und
zeitlich flexible**

**Formate vor allem für
Berufstätige, denn viele
unserer Themen sind
für diese Zielgruppe
besonders relevant.**

**Es ist schön festzustellen, dass nicht nur ›Digital
Natives‹ Interesse an digitalen Angeboten haben.
Neugierde stellen wir in allen Altersgruppen fest.
Das freut uns sehr.‹**



Franziska Christ und Jeanine Wein, Medienpädagoginnen

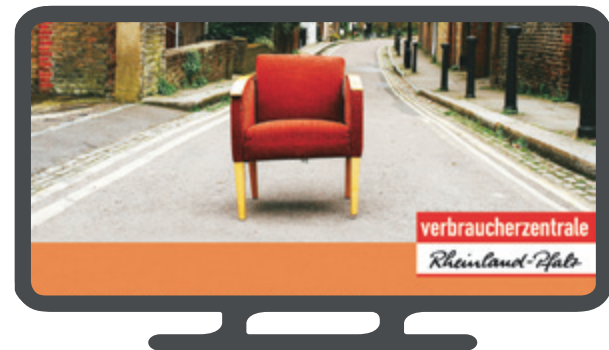


In einer immer digitaleren Welt müssen auch die Formate zur Information, Beratung und Bildung von Verbrauchern digitaler werden. Digitale Angebote erreichen Menschen dort, wo sie sind: im Büro, in der Mittagspause, zu Hause, in der Freizeit. Ob im ländlichen Raum oder in der Großstadt, digitale Angebote der Verbraucherzentrale stehen allen Menschen überall und ohne großen Aufwand zur Verfügung.

Im Rahmen des Projekts »Digitale Verbraucherbildung und -information« entwickelten zwei Medienpädagoginnen Konzepte und Methoden, kümmerten sich um die erforderlichen Rahmenbedingungen wie Technik, Software-Lizenzen etc. und erarbeiteten und erprobten gemeinsam mit den Fachberatern Web-Seminare, Video-Chatberatungen und Erklärfilme. Diese Formate gehören mittlerweile ganz selbstverständlich zum Portfolio der Verbraucherzentrale.



Das Projekt »Digitale Verbraucherbildung« wird vom Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz gefördert.





❖ BILANZ DES ERSTEN JAHRES

Web-Seminare

Von August bis Dezember 2019 fanden neun Web-Seminare mit 172 Teilnehmenden statt.



Video-Chatberatungen

Erste Beratungen zur Geldanlage und privaten Altersvorsorge durchgeführt. 100 Prozent Weiterempfehlungsrate.



Unterrichtsmaterial »Die eigenen Rechte kennen«

Neu ist das Unterrichtsmaterial »Die eigenen Rechte kennen«, das Lehrkräfte ab Klasse 4 in verschiedenen Schwierigkeitsstufen einsetzen können.

Kita-Elternabende »Sicher unterwegs im Netz«

In Zusammenarbeit mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit entstanden für Eltern von Kita-Kindern Materialien für die Elternthemenabende »Kinder im Netz begleiten«.



Filme

Im Rahmen des Projekts wurden zudem kurze Erklärvideos und Filme mit Verbrauchertipps gedreht.





DIGITALES UND VERBRAUCHERRECHT

Abzocke über die Mobilfunkrechnung

Die Beschwerden über fragwürdige Posten auf der Mobilfunkrechnung für Horoskope, Sportnews, Wettervorschauen oder Handyklingeltöne reißen seit Jahren nicht ab. Fremde Unternehmen, sogenannte Drittanbieter, lassen Beträge über die Mobilfunkrechnung abbuchen. Ermöglicht wird dies durch das Bezahlverfahren WAP-Billing. Eigentlich sollte dieses Verfahren den Wettbewerb im Mobilfunksektor liberalisieren, damit Unternehmen und Konsumenten leichter und direkter Verträge abschließen können. Leider missbrauchen Betrüger und

unseriöse Unternehmen dieses Verfahren oft für unberechtigte Abbuchungen.

Ausgelöst werden die Forderungen durch Links, die unter Werbebannern versteckt sind. Durch versehentliches Antippen des Werbebanners werden Verbraucher in untergeschobene Verträge gelockt, die sie gar nicht abschließen wollten. Erst wenn sie die unbekanntenen Rechnungsposten auf der Mobilfunkrechnung entdecken, wenden sie sich an die Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentrale unterstützt Ratsuchende unter anderem mit einem Musterbrief, um die ungewollten Verträge

KOSTENFALLE MOBILFUNKRECHNUNG

Typischer Verlauf einer Reklamation

Ein Verbraucher entdeckt auf seiner Mobilfunkrechnung für April verschiedene Positionen der Firmen Cellfish GmbH und freenet digital GmbH über insgesamt 74,84 Euro, die er sich nicht erklären kann.

Auch auf der Rechnung für Mai 2019 sind Drittanbieter mit einem Gesamtbetrag von 90,81 Euro zu finden.

Im Juni 2019 stellten diese Firmen erneut 75,84 Euro in Rechnung.

IHRE RECHNUNG FÜR APRIL 2019

Leistungen der Telekom Deutschland GmbH	
Grundpreise	20,97 €
Verbindungspreise	0,24 €
Leistungen Cellfish GmbH-Watch It	
Genutzte Angebote	19,95 €
Leistungen freenet digital GmbH	
Genutzte Angebote	34,93 €
Leistungen freenet digital GmbH	
Genutzte Angebote	19,96 €

Der Betroffene wandte sich mit der Bitte um Unterstützung an die Verbraucherzentrale in Mainz. Die Beraterin kontaktierte die Firmen und forderte sie auf, den kostenpflichtigen Dienst unverzüglich zu deaktivieren, den Vertragsschluss nachzuweisen und die in Rechnung gestellten Beträge zu erstatten.

Der erste Anbieter teilte der Verbraucherzentrale mit, dass er »zum Zweck einer zügigen Lösungsfindung, und da der in Frage stehende Betrag eines Streites nicht wert ist,« die Beträge aus Kulanz über die Mobilfunkrechnung des Kunden zurückerstattet.

Der zweite Anbieter bot zunächst aus Kulanz eine teilweise Rückerstattung des abgebuchten Geldes an. Da auch auf der Rechnung für Juli 2019 weitere Abbuchungen zu finden waren, kontaktierte die Verbraucherzentrale diesen Anbieter im August noch einmal. Daraufhin erstattet die Firma »aus Kulanz« den Betrag in Höhe von 209,58 Euro für den Zeitraum Mai bis August.

ge anzufechten und rät dazu, eine kostenlose Drittanbietersperre durch den Mobilfunkanbieter einrichten zu lassen, um sich vor diesem Missbrauch zu schützen.

§ Abhilfe sollen ab Februar 2020 verschärfte Regeln der Bundesnetzagentur schaffen. Mobilfunkanbieter dürfen dann in den meisten Fällen eine Drittanbieterbuchung erst zulassen, wenn der Kunde diese auf einer Bezahlseite des Mobilfunkanbieters ausdrücklich bestätigt hat.

Thomas Cook-Pleite

Ende September meldete die britische Thomas Cook Group überraschend Insolvenz an, was sich auch auf Tochterunternehmen wie Condor, Neckermann und Öger Tours auswirkte. Unzählige Betroffene suchten bei der Verbraucherzentrale Rat und Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Die Beratungstelefone der

Verbraucherzentrale läuteten zeitweise ohne Unterlass. Gleichzeitig waren die Reiseexpertinnen und -experten der Verbraucherzentrale gefragte Ansprechpartner bei Printmedien, Hörfunk und Fernsehen. In einer Telefonaktion des SWR-Hörfunk beantwortete eine Expertin der Verbraucherzentrale Hörerfragen live.

§ Diese Pleite machte deutlich, wie wichtig es ist, den Höchstbetrag der Insolvenz-Absicherung von 110 Millionen Euro pro Reiseveranstalter und Jahr deutlich anzuheben. Diesen Betrag hatte die Tourismus- und Versicherungsbranche vor Jahren als Haftungsbegrenzung durchgesetzt, obwohl klar war, dass dies nicht den Vorgaben der EU-Pauschalreiserichtlinie entspricht und im Falle einer Großveranstalter-Pleite niemals ausreichen wird. Es kann nicht sein, dass der Steuerzahler für einen politischen Fehler und einen Lobbyerfolg haften muss und die Versicherung sich aus der Verantwortung stiehlt.





20 | Digitales und Verbraucherrecht

Mehr Sicherheit durch PSD2

Der kryptische Begriff PSD2 war 2019 in aller Munde. PSD steht für Payment Services Directive, eine neue Zahlungsdiensterichtlinie der Europäischen Union. Sie soll sowohl das Einkaufen im Internet als auch das Onlinebanking sicherer machen. Banken und Zahlungsdienstleister sind künftig verpflichtet, insbesondere dafür zu sorgen, dass Transaktionen besser vor kriminellem Zugriff und Missbrauch geschützt werden. Dies geschieht durch die Zwei-Faktor-Authentifizierung.

Dieses Verfahren sorgt dafür, dass eine Transaktion im Onlinebanking oder ein Kauf im Internet nicht mehr nur durch Eingabe eines Passwortes oder der Kreditkartendaten getätigt werden kann, sondern ein weiterer Sicherheitsfaktor zur Authentifizierung erforderlich ist. Dies kann etwa eine zusätzliche Bestätigung sein, die Kunden über eine eigene besonders gesicherte App der Bank abgeben. So soll sichergestellt werden, dass Kriminelle nicht mehr mit erschlichenen Passwörtern auf Kosten der Geschädigten im Internet auf Shopping-Tour gehen oder deren Bankkonto leerräumen können.



Ministerpräsidentin Malu Dreyer am Stand der Verbraucherzentrale beim Digitaltag in Mainz

GENUG BETRUG – GEMEINSAM GEGEN ABZOCKE

Um Straftaten erfolgreich zu verhindern und zu verfolgen, arbeiten Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt (LKA) seit etlichen Jahren sehr intensiv bei gemeinsamen Aktionen und in der Öffentlichkeitsarbeit zusammen. Diese Zusammenarbeit haben die beiden Partner 2013 in einer Kooperationsvereinbarung festgeschrieben. Da sich die Aktivitäten von Betrügern und Abzockern zunehmend ins Netz verlagern, war es an der Zeit, die Vereinbarung um das Thema Cybercrime zu erweitern und die Präventionsarbeit auf diesem Feld zu verstärken.

Die neue Vereinbarung unterzeichneten die beiden Hausspitzen bei einem Aktionstag im Rahmen des European Cyber Security Month.



Der Präsident des Landeskriminalamtes Johannes Kunz und Ulrike von der Lühne nach der Unterzeichnung des neuen Kooperationsvertrages

❖ AKTIONSTAG »SICHER IM NETZ«

Beim Aktionstag »Sicher im Netz« in der Mainzer Römerpassage sensibilisierten das Landeskriminalamt und die Verbraucherzentrale im Rahmen des European Cyber Security Month für die kriminellen Maschen von Betrügern und Abzockern.

Gemeinsam mit den Expertinnen und Experten von Landeskriminalamt und Verbraucherzentrale konnten Interessierte bei einer digitalen Rallye auf einem Tablet ihr Wissen überprüfen und erhielten Tipps und Informationen. Themenschwerpunkte waren gehackte Accounts und Fake-Shops. Wer wollte, konnte ausprobieren, was im Falle eines Hackerangriffs zu tun ist und erhielt Informationen, wie Täter an die Zugangsdaten gelangen. Außerdem wurden die Folgen eines Identitätsdiebstahls aufgezeigt, wenn Kriminelle unbefugt fremde Zugangsdaten zum Einkaufen auf fremde Rechnung einsetzen. Passanten konnten zudem prüfen, ob sie einen Fake-Shop erkennen würden und wurden für gängige Maschen sensibilisiert.



Sebastian Ries vom LKA und Maximilian Heitkämper (v.l.) am Informationsstand in der Mainzer Römerpassage

» Cyberangriffe gewinnen nicht nur als Kriminalitätsphänomen an Bedeutung, vielmehr sind auch neue Wege zur Gewährleistung von mehr Cybersicherheit erforderlich. Prävention muss daher auch digitaler werden – ein Ziel, das wir mit der Verbraucherzentrale nun konkret angehen.«

Johannes Kunz, Präsident des Landeskriminalamtes Rheinland-Pfalz

❖ PRESSESERIE »GENUG BETRUG«

Unter dem Motto »Genug Betrug« informieren LKA und Verbraucherzentrale regelmäßig über aktuelle Betrugsmaschen und geben Tipps zur Prävention. Dabei geht es zunehmend um Betrügereien im Netz. Diese Aktivitäten werden künftig um aktuelle digitale Themen und Formate erweitert.

Für die Zukunft planen beide Institutionen darüber hinaus, die Themen Einbruchschutz und Energiesparen beim Fenstertausch stärker zu vernetzen.

☰ Präventionstipps und Informationen unter

- ❖ www.polizei.rlp.de
- ❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/wissen/digitale-welt
- ❖ www.cybersicherheit-rlp.de




22 | Digitales und Verbraucherrecht

…❖ VERBRAUCHERRECHTE DURCHSETZEN – ABMAHNUNG, KLAGE UND CO.

Manche Geschäftspraktiken sind nicht mit geltendem Recht in Einklang zu bringen – seien es unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), die Kunden benachteiligen, unlautere Werbung oder Verletzungen von Verbraucherschutzgesetzen. Gegen solche Verstöße können Verbraucher oft nicht selbst vorgehen oder es lohnt sich für sie nicht. Dann kommen beispielsweise die Verbraucherzentralen ins Spiel. Das Verbandsklagerecht gibt ihnen die Möglichkeit, gegen solche Rechtsverstöße vorzugehen und mit Hilfe der sogenannten kollektiven Rechtsdurchsetzung für Verbraucherrechte zu kämpfen und alle Verbraucher insgesamt als Marktteilnehmer zu stärken.

Seit 2019 kann sich die Verbraucherzentrale diesen Aktivitäten intensiver widmen. Im Rahmen des Projekts »Kollektive Durchsetzung von Verbraucherrechten und Verbraucherdatenschutz« hat sie Kapazitäten für Abmahnungen und Unterlassungsklagen geschaffen, um verstärkt gegen Rechtsverstöße vorzugehen.

 Das Projekt »Kollektive Rechtsdurchsetzung« wird vom Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz gefördert.

Die ersten Aktivitäten und Erfolge:

…❖ Darf ich mal probieren? Unlautere Werbung

Die Verbraucherzentrale mahnte einen deutschen Lebensmittelhersteller ab, der auf den Produktverpackungen verschiedener Beilagensalate mit einer Gratis-Test-Aktion geworben hatte. Angeblich musste lediglich der Kassenbon auf der Internetseite des Unternehmens hochgeladen werden, um an der Aktion teilnehmen zu können. Erst auf der Internetseite fand sich in einem »Sternchenverweis« die Information, dass zusätzlich zum Kassenbon auch ein Produktfoto hochgeladen werden muss. Da die Teilnehmer zu diesem Zeitpunkt in den allermeisten Fällen die Produktverpackung bereits entsorgt hatten, war eine Teilnahme an der Aktion nicht mehr möglich. Das Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab und änderte die Teilnahmebedingungen.



Screenshot der Internetseite www.homann.de



...❖ Die Abo-Falle

Klage hat die Verbraucherzentrale gegen einen Online-Händler eingereicht, der den Kauf von Pflegeprodukten, Elektronik oder Einrichtungsgegenständen an den Abschluss einer Mitgliedschaft in Form eines Abonnements koppelt. Der Händler klärt nur unzureichend über den Preis und die Bedingungen des Abonnements auf. Die Verbraucherzentrale beanstandet darüber hinaus mehrere unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen, das Werben mit einer nicht bestehenden unverbindlichen Preisempfehlung sowie Verstöße gegen das Widerrufsrecht. Die Klage wurde zugestellt, das Verfahren dauert an.



Screenshot der Internetseite www.pluuz.de

...❖ Lieferzeiten: Wie konkret muss der Händler sein?



Screenshot der Internetseite www.freenetmobile.de

Ein Mobilfunk-Discounter bietet auf seiner Webseite Smartphones und Zubehör an mit dem Hinweis »online bald lieferbar« oder »wenige Stücke verfügbar«. Die Verbraucherzentrale sieht darin einen Verstoß gegen gesetzliche Informationspflichten. Der Liefertermin muss zumindest so konkret bestimmt sein, dass der Käufer erkennen kann, wann die Ware spätestens geliefert wird. Da das betroffene Unternehmen die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgegeben hat, hat die Verbraucherzentrale eine Klage vorbereitet und wird diese Anfang 2020 einreichen.



MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

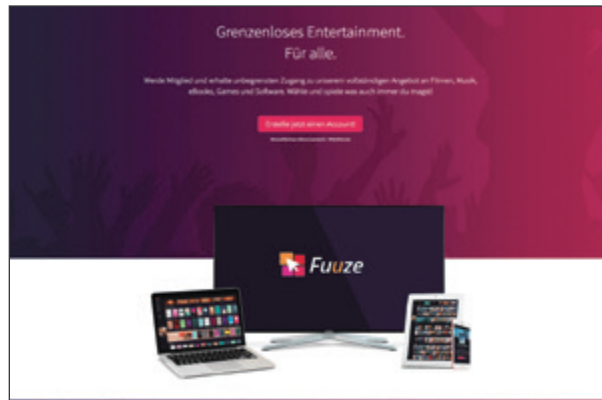
Abofallen ohne Ende

...❖ Abofalle Entertainment-Dienste

Vermeintliche Entertainment-Dienste im Internet gerieten 2019 verstärkt ins Visier der Marktwächter. Mit Werbung für unbegrenztes Streamen von Videos, Musik und Sportinhalten sowie für umfangreiche E-Book-, Games- und Software-Bibliotheken lockten sie Interessierte in die Abofalle. Besonders viele Beschwerden erhielt die Verbraucherzentrale zur Seite www.fuuze.com.

Beispiele aus der Praxis:

Ein junger Mann wollte eine Online-Umfrage erstellen, ein anderer eine App herunterladen. Bei beiden poppte plötzlich ein neues Fenster auf, in dem sie aufgefordert wurden, eine kostenlose Mitgliedschaft einzugehen und sich mit ihren Kreditkartendaten zu registrieren. Die Betroffenen glaubten, sie müssten die Daten eingeben, um den ursprünglichen Vorgang fortsetzen zu können. Dass sie dabei ein Abonnement bei einem Entertainment-Dienst abschließen und zu welchen Konditionen, konnten sie nicht erkennen. Kurze Zeit später wurden 49 Euro auf ihrer Kreditkartenabrechnung abgebucht – der Monatspreis für das Abo beim Entertainment-Dienst.



Screenshot der Internetseite www.fuuze.com

...❖ Abofalle E-Book-Ratgeber

Neu war eine Masche bei E-Book-Ratgebern zu Themen wie Partnerschaft, Eltern und Kinder. Die Ratgeber wurden über Social Media für einen Euro beworben. Geplagte Eltern, die über die besonders auffällige Webseite »baby-endlich-schlafen.com« ein vermeintlich sehr günstiges E-Book bestellten, landeten in einem Abo über 37 Euro monatlich. Da sie die Kreditkartendaten für die einmalige Bezahlung des E-Books eingegeben hatten, wurde dieser Betrag über ihre Kreditkarte abgebucht.

! In Pressemeldungen hat die Verbraucherzentrale vor diesen Maschen gewarnt.





stern.de, 28.10.2019

Unzureichender Jugendschutz bei PC-Spielen

Bei beliebten PC-Spielen ist der Jugendschutz unzulänglich. Zu diesem Ergebnis kam das Marktwächter-Team, nachdem es 14 Spiele hinsichtlich der Verbraucherinformationen vor dem Kauf und des Kundenservice genauer unter die Lupe genommen hatte.



» Die Verbraucherbeschwerden bundesweit zeigen: Digitale Unterhaltungsmedien werden immer beliebter – das wissen auch Kriminelle, die sich immer neue Maschen einfallen lassen, um an das Geld von Verbrauchern zu kommen.«

Manfred Schwarzenberg, Teamleiter Marktwächter Digitale Welt

User konnten echtes **Geld** für die Spielwährung und/oder digitale Zusatzinhalte ausgeben, ohne dass vor dem Kauf oder vor der Registrierung auf der Spiele-Webseite deutlich darauf hingewiesen wurde. Auch Informationen über die Möglichkeit von In-Game-Käufen waren nicht auf den Webseiten zu finden oder ließen sich nur aufspüren, wenn bereits Vorkenntnisse über das Spiel vorhanden waren, etwa wenn der Name der In-Game-Währung bekannt war. Auch eine verpflichtende **Alterskennzeichnung** für rein digital vertriebene PC-Spiele ist bislang Fehlanzeige.

Wenn Eltern unautorisierte In-Game-Käufe ihrer minderjährigen Kinder reklamieren wollen, reagieren die **Kundenservices** der Anbieter unterschiedlich. Und dies, obwohl diese Käufe ohne Zustimmung der Eltern rechtlich unwirksam sind. Einige Anbieter erstatteten die Beträge, andere nicht. Teilweise verwiesen die Anbieter aber auch auf die Verkaufsplattform oder reagierten überhaupt nicht auf die Anfragen.



Hintergrund

Ab 2020 ist die Marktbeobachtung eine dauerhafte, institutionelle Aufgabe des Verbraucherzentrale Bundesverbandes.

In ihrer Aufbauphase von 2015 bis 2019 wurden die Marktwächter-Projekte durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. Die Projekte Marktwächter Digitale Welt und Marktwächter Finanzen haben von 2015 bis 2019 die Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv verstärkt. Von 2017 bis 2019 wurde auch die bundesweite Marktbeobachtung im Bereich Energie durch einen eigenen Marktwächter aufgebaut.

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat bundesweit Beschwerden rund um digitale Güter wie Video- und Musik-Streaming-Dienste, PC- und Konsolenspiele, E-Books, Software-Produkte und Apps ausgewertet, Behörden über unseriöse Unternehmen oder Webseiten informiert, Anbieter abgemahnt und Verbraucherwarnungen veröffentlicht.

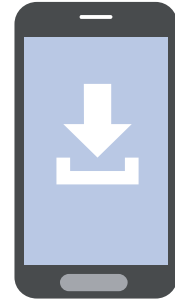


Ausführliche Ergebnisse unter www.marktwaechter.de



Software-Updates für das Smartphone

Auf EU-Ebene wird darüber diskutiert, Hersteller dazu zu verpflichten, für eine bestimmte Dauer Updates für softwarebasierte Geräte zur Verfügung zu stellen. Am Beispiel von Smartphones hat das Marktwächter-Team eine Verbraucherbefragung durchgeführt. Was wollen Verbraucher? Welchen Zeitraum halten sie für angemessen?



Ergebnis: Verbraucher wünschen sich im Durchschnitt fünf Jahre lang Updates des Betriebssystems sowie Sicherheitsupdates. Außerdem sollen Hersteller darüber informieren, ab wann sie keine Updates mehr zur Verfügung stellen.



Anne Bayer und Jenny Kaiser am Infostand der Verbraucherzentrale bei der Infomesse-Inklusiv in Bingen



FINANZDIENSTLEISTUNGEN

...❖ GENUG GELD IM ALTER – ABER WIE?

Das Thema Altersvorsorge ist in den Medien allgegenwärtig. Die gesetzliche Rente wird für die meisten Menschen nicht reichen, um den gewohnten Lebensstandard im Alter zu halten. Und auch die staatlich geförderte Altersvorsorge wie die Riester-Rente hat nicht den erhofften Erfolg gebracht. Es bedarf einer Neuausrichtung der Altersvorsorge. Laut Koalitionsvertrag will die Bundesregierung die gesetzliche Rente stabilisieren und ein Standardprodukt für die private Altersvorsorge etablieren. Diesen Vorstoß unterstützen die Verbraucherzentralen. Im Forum »Genug Geld im Alter – aber wie?« beleuchtete die Verbraucherzentrale in Kooperation mit der Verlagsgruppe Rhein-Main (VRM) das Thema Altersvorsorge mit hochkarätigen Experten.

Den Impulsvortrag »Geldanlage ist Vertrauenssache« hielt Prof. Dr. Hartmut Walz von der Hochschule Ludwigshafen am Rhein. Die Finanzexpertin der Verbraucherzentrale, Josephine Holzhäuser, berichtete im Gespräch mit dem Leiter der Wirtschaftsredaktion, Ralf Heidenreich, über ihre Erfahrungen aus dem Beratungsalltag. Dorothea Mohn, Leiterin des Teams Finanzmarkt beim Verbraucherzentrale Bundesverband, stellte vor, wie Verbraucherschützer die private Altersvorsorge verbessern wollen, und welche Kriterien ein neues Stan-

*Volles Haus beim Forum »Genug Geld im Alter«
bei der Verlagsgruppe Rhein-Main*





Ralf Heidenreich, Leiter der Wirtschaftsredaktion der Allgemeinen Zeitung, im Gespräch mit Josephine Holzhäuser, Referentin für Finanzdienstleistungen bei der Verbraucherzentrale

dardprodukt, die sogenannte Extrarente, erfüllen sollte. Um die psychologischen Aspekte und die Unlust, sich mit der Altersvorsorge zu beschäftigen, ging es bei Hans-Joachim Karopka vom Rheingold Institut Köln. In einer lebhaften Podiumsdiskussion wurden verschiedene Aspekte vertieft und Fragen aus dem Publikum beantwortet.

Bereits nach der ersten Ankündigung in der Zeitung war die Veranstaltung mit 200 Interessierten aller Altersstufen ausgebucht. Das Feedback nach der Veranstaltung war sehr positiv.

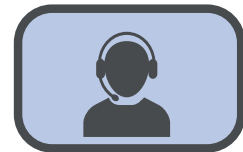


Viele Menschen fühlen sich mit finanziellen Themen wie privater Altersvorsorge oder Geldanlage überfordert. Daher ist die Beratung hierzu so wichtig. Umso besser ist es, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher nun auch online die Möglichkeit zu dieser Beratung haben. Gerade im ländlichen Raum, mit Blick auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie alters- oder krankheitsbedingter Einschränkungen brauchen wir digitale Formate, die an jedem Ort und zu jeder Zeit genutzt werden können.«

Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel



Beratung per Video-Chat



Seit 2019 bietet die Verbraucherzentrale im Rahmen des Projekts »Unabhängige Finanzberatung« auch digitale Beratungen an. Ratsuchende können sich zuhause per Video-Chat beraten lassen. Dieses Angebot ist vor allem für junge Menschen gedacht, aber auch für Menschen im ländlichen Raum oder Menschen, die nicht mehr sehr mobil sind.

In der umfangreichen Beratung erarbeiten die Fachberaterinnen gemeinsam mit den Ratsuchenden ein bedarfsgerechtes Gesamtkonzept für die Geldanlage und die private Altersvorsorge. Sie überprüfen bereits bestehende Verträge und die individuellen Produktempfehlungen der Kreditinstitute und zeigen Alternativen auf.



VERSICHERUNGEN

...❖ KRANK BEI URLAUBSBEGINN UND DANN?

Ärger mit der Reiserücktrittsversicherung

Vor allem bei teuren Reisen schließen viele Menschen eine Reiserücktrittsversicherung ab. Sie ist bezogen auf den Reisepreis nicht sehr teuer und soll Storno- oder Rücktrittskosten ersetzen, wenn die Reise wegen einer plötzlichen Erkrankung nicht angetreten werden kann. Wer aber denkt, damit ein Rundum-Sorglos-Paket geschnürt zu haben, irrt.

Zahlreiche Beschwerden erweckten bei der Verbraucherzentrale den Eindruck, die Versicherer legen ihren Kunden bewusst Steine in den Weg, um bei einer krankheitsbedingten Absage der Reise nicht zahlen zu müssen.



Um Reiseversicherungen ging es in der Sendung »Kaffee oder Tee« beim SWR – Versicherungsberaterin Julika Unger im Gespräch mit Moderator Jens Hübschen

Folgende Verhaltensweisen der Versicherer haben sich nach Beobachtungen der Verbraucherzentrale 2019 herauskristallisiert, um berechnete Ansprüche der Kunden aus dem Weg zu räumen und eine Übernahme der Kosten zu verweigern.

...❖ Strategie 1

Die Versicherer behaupten, Verschlimmerungen bei Erkrankungen wie Bluthochdruck, Diabetes und Co. seien schon bei der Buchung der Reise vorhersehbar gewesen und damit nicht versichert.

TIPP Tipp der Verbraucherzentrale: Ein Attest des Hausarztes mit der Bestätigung, dass die Verschlechterung überraschend kam. Damit lässt sich dieser Einwand aus der Welt schaffen.

...❖ Strategie 2

Die Versicherung wendet ein, die Reise hätte viel früher abgesagt werden müssen, um die Stornogebühren zu senken.

TIPP Tipp der Verbraucherzentrale: Den Hausarzt um eine Bestätigung bitten, dass die Reise sofort storniert wurde, als feststand, dass sie nicht angetreten werden kann. Dann kann die Versicherung die Zahlung nicht verweigern.



30 | Versicherungen

...❖ Strategie 3

Die Versicherer stellen diverse überflüssige Nachfragen und reizen bei jedem Schreiben die rechtlich zulässigen Fristen auf das Äußerste aus. Das erweckt den Eindruck, dass Versicherte durch monatelange Verzögerungen müde gemacht werden sollen und ihre Ansprüche nicht weiterverfolgen.

TIPP Tipp der Verbraucherzentrale: Auch wenn es lästig ist, hartnäckig bleiben und nicht aufgeben! Die Erfahrung der Verbraucherzentrale zeigt, dass berechnete Ansprüche am Ende doch bezahlt werden.

...❖ Problem Firmensitz im Ausland

Erschwerend kommt hinzu, dass einige große Reiseversicherer ihre Niederlassungen und Servicebüros ins Ausland verlegt haben. Dadurch kann die Verbraucherzentrale Ratsuchende nicht mehr gegenüber der Versicherung vertreten, sondern nur noch beratend tätig werden. Wer seine Ansprüche durchsetzen will, muss dies dann auf eigene Faust oder mit Hilfe seiner Rechtsschutzversicherung tun.

...❖ MIETWAGEN IM AUSLAND – DAS PROBLEM MIT DER DOPPEL- VERSICHERUNG

Im vergangenen Jahr erhielt die Verbraucherzentrale verstärkt Anfragen von Reisenden, die Probleme mit dem Versicherungsschutz für einen Mietwagen im Ausland hatten. Urlauber sollten am Mietwagenschalter teure Policen unterschreiben, obwohl sie diese entweder bei der Buchung schon abgeschlossen hatten oder nicht benötigten. Mancher Autoverleiher behauptet, der gebuchte Versicherungsschutz sei vor Ort ungültig und ohne weitere Versicherung gebe er das Fahrzeug nicht heraus.

TIPP Tipp der Verbraucherzentrale: Vor Urlaubsbeginn die Versicherungspolice oder Bestätigung ausdrucken, die wichtigen Stellen markieren und am Schalter vorlegen. Wird der Wagen trotzdem nur nach Abschluss einer weiteren Versicherung ausgehändigt, sollten Reisende ausdrücklich »unter Vorbehalt« bezahlen und das Geld nach der Rückkehr vom Vermieter zurückfordern.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

❖ FLEISCH AUS BESSERER TIERHALTUNG OFT FEHLANZEIGE

Fleisch aus Betrieben mit hohen Tierhaltungsstandards muss man im Handel aufwendig suchen. Dies ergab eine bundesweite Stichprobe der Verbraucherzentralen Ende 2018, deren Ergebnisse im Januar veröffentlicht wurden. Überprüft wurden die Werbeaussagen von Herstellern und Händlern zur Tierhaltung von Schwein, Rind und Geflügel in Supermärkten und Discountern. Die Flut an Siegeln und Werbebotschaften in den Geschäften ist unübersehbar, aber sie sind selten nachvollziehbar und bieten kaum Orientierung beim Einkauf.



Die Schweine in Freilandidylle stehen im krassen Widerspruch zur Kennzeichnung, die lediglich auf den gesetzlichen Mindeststandard hinweist.

§ Die Verbraucherzentralen fordern vom Handel, Werbung mit irreführenden Begriffen zu unterlassen und vom Gesetzgeber zeitnah eine verpflichtende, mehrstufige staatliche Tierwohlkennzeichnung einzuführen und dafür zu sorgen, dass die Kriterien für Fleisch mit dieser Kennzeichnung deutlich über dem gesetzlichen Mindeststandard liegen.

Seit April 2019 kennzeichnen mehrere Handelsketten, die sich an der Initiative Tierwohl beteiligen, Fleischprodukte einheitlich mit einem vierstufigen, freiwilligen Label für verschiedene Haltungsbedingungen. In einem Marktcheck im Mai/Juni 2019 stellten die Verbraucherzentralen fest, dass mehr als 90 Prozent des Fleischangebots in Supermärkten und Discountern aus Haltungsbedingungen stammt, die lediglich dem gesetzlichen Standard entsprechen. Weniger als 10 Prozent des angebotenen Fleisches kam aus einer deutlich besseren Haltung und war mit Stufe 3 und 4 gekennzeichnet. Aber: Auch zwei Monate nach Einführung des neuen, einheitlichen Kennzeichnungssystems war noch ein Drittel der Produkte nach den alten, händlerspezifischen Modellen gekennzeichnet.

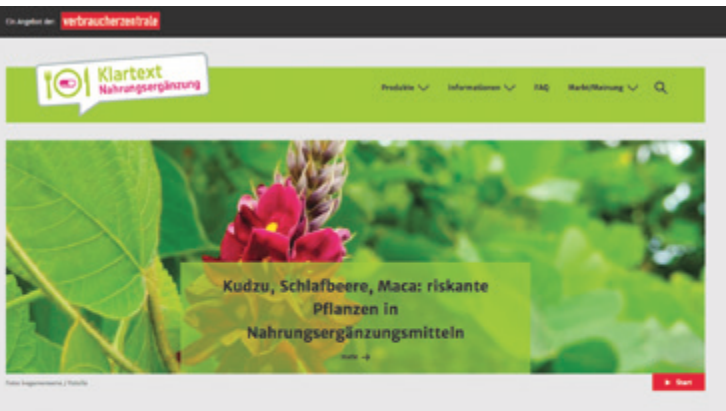
☰ Weitere Informationen:

- ❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/haltungsform
- ❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/tierwohl
- ❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/marktcheck-fleischwerbung



❖ RISKANTE PFLANZEN IN NAHRUNGSGÄNZUNGEN

Pillen und Pulver zur Nahrungsergänzung gibt es zuhauf. Und ebenso viele Unsicherheiten und Fragen zu diesen Mitteln. Knapp vier Millionen Menschen haben sich seit Januar 2017 im Internetauftritt der Verbraucherzentralen unter www.klartext-nahrungsergaenzung.de schlau gemacht.



Nahrungsergänzungsmittel können ohne Zulassung auf den Markt gebracht werden, da sie zu den Lebensmitteln zählen. Teilweise sind sie aus Pflanzenextrakten, Vitaminen, Mineralstoffen und Co. zusammengemixt. Für viele teils exotische Pflanzen wie Kudzuwurzel, Schlafbeere oder Maca gibt es nur unzureichende Sicherheitsnachweise. Ihre Inhaltsstoffe können sich zum Beispiel negativ auf den Hormonstoffwechsel oder den Blutdruck auswirken. Auch Wechselwirkungen mit Medikamenten

sind möglich. Insbesondere Produkte aus Online-Shops oder dem Direktvertrieb werden mit meist unhaltbaren Gesundheitsversprechen beworben.

Nahrungsergänzungsmittel mit bestimmten Inhaltsstoffen von Soja und Rotklee, sogenannte Isoflavone, versprechen Abhilfe bei Beschwerden in den Wechseljahren. Auch bei ihnen sind weder die Wirkung noch die Auswirkungen auf die Gesundheit nachgewiesen. In einem Marktcheck im Spätsommer mussten die Verbraucherzentralen feststellen, dass die Mehrheit der geprüften 22 Produkte die von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) empfohlene maximale Tagesdosis für Isoflavone überschritt. Über die Hälfte der Produkte war beim Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) nicht registriert, dennoch waren alle im Handel oder Internet erhältlich.

§ Der Gesetzgeber muss klären, ob isolierte Isoflavone überhaupt in Nahrungsergänzungsmitteln gehören und wenn ja, verbindliche Höchstmengen festlegen. Das bisherige Anzeigeverfahren für Nahrungsergänzungsmittel muss unbedingt durch eine behördliche Prüfung und Zulassung ersetzt werden.

☰ Weitere Informationen

❖ www.klartext-nahrungsergaenzung.de





❖❖❖ GESUNDE ERNÄHRUNG MUSS NICHT TEUER SEIN – PROJEKT FÜR ERWERBSLOSE

Auf Erwerbslosen lastet oft ein hoher psychosozialer Druck. Eine längere Arbeitslosigkeit kann sich auch negativ auf die Gesundheit auswirken. Das Projekt »Gesunde Ernährung muss nicht teuer sein« hatte sich zum Ziel gesetzt, Betroffene auf dem Weg zu einer gesunden Ernährung zu unterstützen.

In interaktiven Ernährungsworkshops für Erwerbslose in beruflichen Maßnahmen konnten Arbeitslose das eigene Essverhalten reflektieren und Kompetenzen bei der Auswahl und Zubereitung von Lebensmitteln erlernen oder stärken. Workshops führte die Verbraucherzentrale in verschiedenen Städten bei verschiedenen Organisationen durch, u.a. beim Jobcenter und der Caritas.

Das Projekt stellte sich als große Herausforderung dar. Die Resonanz der Workshops war sehr durchwachsen. Eine wichtige Erkenntnis aus diesem Pilotprojekt war, dass für die Durchführung der Workshops sozialpädagogische Kompetenz eine nahezu unabdingbare Voraussetzung ist.

Neben den Seminaren in den beruflichen Maßnahmen führte die Projektverantwortliche beim Fachtag der Landeszentrale für Gesundheitsförderung zum Thema »Gesundheit ohne Job – Machbar oder Illusion?« einen Workshop für Menschen durch, die mit Erwerbslosen arbeiten. Titel des Workshops: »Gesunde Pause will geplant sein«.



... AKTION BECHERBONUS

Abfallvermeidung gehört zwingend zum nachhaltigen Konsum. Die Produktion von »to go«-Verpackungen verbraucht für eine recht kurze Nutzungsdauer wertvolle Rohstoffe und Energie und belastet obendrein die Umwelt. Die Verbraucherzentrale arbeitete im Rahmen der Mehrwegkampagne des rheinland-pfälzischen Umweltministeriums an der Erstellung von Konzepten für die Kampagnen »BecherBonus« und »Müll nicht rum« mit.

Die Kampagne »BecherBonus« möchte Verbraucher dazu animieren, beim Kauf von Kaffee ihren eigenen Becher mitzubringen. Coffee-Shops gewähren dann oft einen Preisnachlass. Der Startschuss für die Dachmarke der Mehrwegkampagne »Müll nicht rum« fiel in Ludwigshafen. Auf der Internetseite www.muellnichtrum.rlp.de gibt es Informationen rund um Mehrweg und Abfallvermeidung. Eine interaktive Karte zeigt den Weg zu Betrieben, die Mehrwegsysteme für Heißgetränke und den Becher-Bonus anbieten.

Die Verbraucherzentrale informierte über diese Kampagnen an Infoständen, in Workshops und Vorträgen. Für 2020 sind Aktionen zum Mitbringen von Verpackungen und zu Refill-Stationen geplant.



DER NUTRI-SCORE KOMMT

Damit auf den ersten Blick klar ist, wie gesund und ausgewogen Fertiggerichte sind, ist ein einfaches, leicht verständliches Nährwert-Logo auf der Vorderseite der Verpackungen erforderlich. Die Verbraucherzentralen haben lange für die Einführung einer solchen Kennzeichnung in Ampelfarben gekämpft.

Das Max Rubner-Institut, das Bundesforschungsinstitut für Ernährung und Lebensmittel, hat im Auftrag der Bundesregierung ein Modell zur Nährwertkennzeichnung entwickelt und dieses gemeinsam mit anderen Modellen evaluiert. Der Nutri-Score, den die Verbraucherzentralen von Anfang an favorisiert haben, ging aus einer repräsentativen Erhebung als Sieger hervor.

In einer gemeinsamen Veranstaltung des Ministeriums für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten und der Verbraucherzentrale machten sich hochkarätige Experten für eine EU-weit einheitliche, verpflichtende und vereinfachte Nährwertkennzeichnung wie den Nutri-Score stark.



Waltraud Fesser begrüßt die Gäste der Veranstaltung »Nährwertkennzeichnung – Quo vadis?«



Seit Herbst ist klar, dass der Nutri-Score 2020 kommt. Er besteht aus einer fünfstufigen Farbskala mit Buchstaben (A bis E) – dabei steht das »A« in Grün für die günstigste und »E« in Rot für die ungünstigste Nährwertbilanz. Mit einberechnet werden problematische Bestandteile wie Fett, gesättigte Fettsäuren, Salz, Zucker und der Energiegehalt, aber auch günstige Bestandteile wie Ballaststoffe, Proteine sowie die Anteile von Obst, Gemüse und Nüssen. Mit dem Nutri-Score lassen sich gleichartige Produkte verschiedener Hersteller leicht vergleichen, weil sich der Nutri-Score immer auf 100 Gramm bzw. 100 Milliliter eines Lebensmittels bezieht. Frankreich hat diesen bereits 2017 auf freiwilliger Basis eingeführt. Auch Belgien, Spanien, Portugal, die Schweiz und Luxemburg nutzen das Label bereits.



Podiumsdiskussion mit dem französischen Botschaftsrat Arnaud Brizay, Klaus Müller, vzbv, Umweltministerin Ulrike Höfken, Antje Schubert von Iglo Deutschland und Dr. Benedikt Merz, Max-Rubner-Institut (v.l.)

Moderatorin Brigitta Poppe-Reiners (MUEEF)



ENERGIE

... ❖ ANALYSE DER STROMPREISE

Bei den Strompreisen der rheinland-pfälzischen Grundversorger gibt es sowohl bei der Grundversorgung als auch in den Sonderverträgen erhebliche Unterschiede. So das Ergebnis einer (erneuten) Preisanalyse der Verbraucherzentrale in 2019. Die Spannweite zwischen dem günstigsten und dem teuersten Grundversorger betrug bei einem Jahresstromverbrauch von 3.600 Kilowattstunden rund 270 Euro. Bei den Sonderverträgen lag die Preisdifferenz sogar bei knapp 300 Euro pro Jahr.



Weitere Ergebnisse: Die Versorger haben die zwischen 2010 und 2016 deutlich gesunkenen Beschaffungskosten kaum an ihre Kunden weitergegeben und Haushalte im Leistungsbezug (»Hartz IV«-Empfänger) können ihre Kosten mit dem darin vorgesehenen Pauschalbetrag für den Stromverbrauch in der Grundversorgung meist nicht decken.

Die Verbraucherzentrale sieht Handlungsbedarf sowohl bei den Grundversorgern als auch bei den Kartellbehörden und beim Gesetzgeber.

- Die Grundversorger – die übrigens häufig in kommunalem Besitz sind – müssen die gesunkenen Beschaffungskosten an ihre Kunden in der Grundversorgung weitergeben.
- Die Landeskartellbehörde ist bei der Ausübung ihrer Missbrauchsaufsicht gefragt, für bestimmte Abnahmefälle einen Vergleich der Gewinnspannen der Unternehmen anstelle der Gesamtkosten in den Vordergrund zu stellen.
- Der Gesetzgeber sollte eine klare Regelung für den Wechsel aus der Grundversorgung schaffen und die Regelsätze im »Hartz IV«-Bezug anheben, um den gestiegenen Stromkosten Rechnung zu tragen.

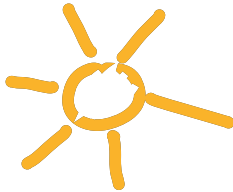
Weitere Informationen

... ❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/strompreis-analyse-rlp



ENERGIE VON DER SONNE

Um die Ziele der Energiewende zu erreichen, soll unter anderem die Erzeugung und Nutzung von Solarstrom gesteigert werden. Mit der Solar-Offensive möchte Rheinland-Pfalz dem Ziel einen Schritt näherkommen, den Strombedarf im Land bis 2030 vollständig aus Erneuerbaren Energien zu decken. Die Stadt Mainz hat darüber hinaus im Rahmen ihres Masterplans 100 % Klimaschutz eine Solarkampagne gestartet.



Mit verschiedenen Bausteinen und Aktionen begleitete die Verbraucherzentrale Haushalte auf dem Weg zu mehr Sonnenenergie:

Ist mein Haus fit für die Sonne?

Ein Solar-Eignungsscheck der Verbraucherzentrale klärt die Frage, ob ein Haus fit für die Gewinnung von Solarenergie ist. Bei einem Vor-Ort-Termin prüft ein Energieberater die Ausrichtung, Neigung, Verschattung und den Gesamtzustand des Daches und nimmt den individuel-

len Stromverbrauch unter die Lupe. Danach kann er eine Einschätzung abgeben, ob sich eine Solarstromanlage mit oder ohne Speicher oder auch eine thermische Solaranlage für die Warmwasserbereitung bzw. zur Heizungsunterstützung lohnt.

Die Ratsuchenden erhalten einen schriftlichen Bericht mit konkreten Empfehlungen für die Planung und Errichtung der Photovoltaikanlage und Hinweisen zu Fördermöglichkeiten.

Im Rahmen einer Kooperation mit der Solarinitiative der Stadt Mainz hat die Verbraucherzentrale allein in der Landeshauptstadt über 100 Solar-Eignungs-Checks durchgeführt. Landesweit kamen 200 weitere hinzu.

Wie kommt die Sonne in den Tank?

Wie kann der von der eigenen Photovoltaikanlage erzeugte Strom optimal genutzt werden? Immer mehr Ratsuchende wollen von der Energieberatung wissen, ob es Sinn macht, die Batterie eines Elektroautos mit »Sonnenstrom« zu laden. Bei der Aktion »Wie kommt die Sonne in den Tank?« gab es für Interessierte eine per-



sönliche Beratung sowie eine rechnerische Einschätzung, ob sich eine eigene Photovoltaikanlage mit oder ohne Batteriespeicher lohnt und wie das Ergebnis nach dem Kauf eines Elektroautos ausfallen würde. Soll die Solaranlage auch einen nennenswerten Anteil für das Elektroauto liefern, muss ihre Größe und damit ihre Leistung sowohl auf den Stromverbrauch im Haus als auch auf die Größe der Elektrobatterie im Auto abgestimmt sein.

Das Infoblatt »Wie kommt die Sonne in den Tank? Solarstrom fürs Auto« erläutert, worauf beim Einrichten der Ladestation und dem Anschluss des Elektroautos zu achten ist und schätzt die Klimabilanz von Elektroautos ein.

Im Rahmen des Regionalmanagements im bundesweiten Energieberatungsprojekt kooperiert die Verbraucherzentrale darüber hinaus mit zahlreichen kommunalen Initiativen.



Weitere Informationen

 [www.verbraucherzentrale-rlp.de/
kommunale-initiativen-rlp](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/kommunale-initiativen-rlp)

Die rheinland-pfälzischen Klimawandelmanager im Integrierten EU-LIFE-Projekt ZENAPA bei der Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung mit der Verbraucherzentrale: (v.l.) Christoph Benkendorff (Nationalparkverbandskommune Rhaunen), Antonia Müller-Ruff (Bezirksverband Pfalz), Christina Morlo-Martin (Nationalpark Hunsrück-Hochwald) und Martin Krämer (Naturpark und UNESCO Global Geopark Vulkaneifel)

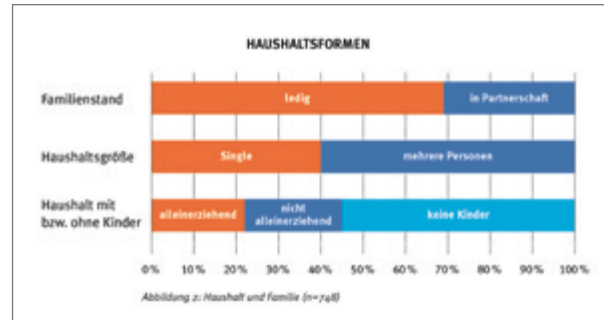


ENERGIEKOSTENBERATUNG

... ALLEIN, ÜBERLASTET, ENERGIEARM – AUSWERTUNG DER ENERGIEKOSTENBERATUNG

Seit 2013 berät die Verbraucherzentrale einkommensschwache Haushalte rund um Energiekosten und Energiearmut – zunächst im Rahmen eines Pilotprojektes in Mainz, seit 2015 landesweit in allen sechs Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. Gefördert wird dieses Angebot durch das Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten. Mittlerweile beraten die sechs Energiekostenberaterinnen und -berater regelmäßig an zehn Standorten. Die Verbraucherzentrale hat das Beratungsangebot 2019 erstmals evaluiert und die Daten von 748 Ratsuchenden ausgewertet.

... Ratsuchende



Drei Viertel der Ratsuchenden, die von einer Strom- oder Gassperre bedroht oder bereits betroffen waren, kamen durch eine Empfehlung eines Wohlfahrtsverbandes, einer Schuldnerberatung, Sozialbehörde oder des Freundeskreises zur Energiekostenberatung. Die klassische Gruppe der Armutsgefährdeten wie Alleinerziehende, Geringqualifizierte, Menschen mit Migrationshintergrund, Arbeitslose und Rentner machte den größten Anteil der Ratsuchenden aus.

... Belastende Lebensumstände

Fast alle Ratsuchenden hatten Strom- oder Gasschulden und konnten ihr Problem ohne fremde Unterstützung nicht lösen. Im Laufe mehrerer Beratungsgespräche zeigte sich, dass nicht nur finanzielle Sorgen oder ein erhöhter Verbrauch zur aktuellen kritischen Situation führ-

**HOHER VERBRAUCH?
SCHULDEN? SPERRE?**

Wir beraten Sie Kostenlos.

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz



40 | Energiekostenberatung

te, sondern meist zusätzlich belastende Lebensumstände vorhanden waren. Überforderung mit der komplexen Situation, sprachliche oder inhaltliche Verständnisprobleme, Krankheiten oder akute Lebenskrisen waren in den meisten Fällen mitursächlich für die aktuelle Misere.

...❖ Lösung des Problems

In den allermeisten Fällen nahmen die Beraterinnen und Berater Kontakt zum Versorger auf, um eine Lösung zu finden. Mehr als die Hälfte erhielt eine Beratung zur Senkung des Energieverbrauchs. Oft fanden diese Beratungen auch bei den Klienten zuhause statt. Rund ein Viertel der Ratsuchenden wurde zusätzlich an weiterführende Beratungsstellen wie Schuldnerberatung oder Mietrechtsberatung verwiesen.

Durch die intensive Zusammenarbeit mit den Ratsuchenden erreichten die Berater in drei Viertel der Fälle eine Lösung des Problems oder zumindest eine Erleichterung der finanziellen Situation. Zwei Drittel aller angedrohten oder umgesetzten Strom- und Gassperren konnten abgewendet werden.

...❖ Fazit

Fast alle Kunden der Energiekostenberatung haben eines gemeinsam: Sie gehören zu den schwächsten Mitgliedern unserer Gesellschaft, die mit Tempo und alltäglichen Anforderungen nicht mithalten können – und dies keineswegs nur auf dem Strommarkt.

Bei über 13.000 Stromsperren allein in Rheinland-Pfalz im Jahr 2018 bleibt der Bedarf an fachkundiger und empathischer Unterstützung unverändert hoch.

Um Entlastung zu schaffen, ist aus Sicht der Verbraucherzentrale ein Maßnahmenbündel erforderlich, das politisch, rechtlich und sozial an unterschiedlichen Stellen ansetzt. Die Verbraucherzentrale hat die Ergebnisse und die vorgeschlagenen Maßnahmen mit politischen Entscheidungsträgern sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene diskutiert.

Weitere Informationen

...❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/evaluation-energiekostenberatung-rlp



BAUEN

❖❖❖ BAUBESCHREIBUNGEN UND BAUVERTRÄGE – QUALITÄT OFT UNGENÜGEND



Wer ein neues Haus baut oder kauft, unterschreibt in der Regel einen Bauvertrag oder einen Bauträgervertrag. Wesentlicher Bestandteil dieser Verträge ist die Baubeschreibung, die die technischen Eigenschaften des Hauses möglichst detailliert aufführt. Seit vielen Jahren prüft die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz diese Baubeschreibungen sowie Bau- und Bauträgerverträge. Dabei stoßen die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale regelmäßig auf gravierende Defizite zum Nachteil der Bauherren bzw. Käufer. In 2019 hat die Verbraucherzentrale erstmals die 2017 und 2018 vorgelegten Baubeschreibungen und Bauverträge systematisch ausgewertet.

Seit Januar 2018 sind Bauunternehmen gesetzlich verpflichtet, Bauherren eine ausführliche Baubeschreibung auszuhändigen. Außerdem gibt es neue gesetzliche Regelungen zu einem Verbraucherbaupvertrag. Die Verbraucherzentrale hat geprüft, ob die Anbieter die Regelungen umsetzen und hat dazu insgesamt 152 Baubeschreibungen und 168 Bauverträge anhand einer langen Kriterienliste ausgewertet.



Ergebnis: Die Qualität der Unterlagen ist häufig ungenügend.



In einer Zeit, in der die Leistungen der Bauwirtschaft überaus gefragt und die unternehmerischen Kapazitäten gut ausgelastet sind, trägt die Bauberatung zur Qualitätssicherung im Wohnungs- und Eigenheimbau, zur Absicherung der Bauherren vor finanziellen Risiken und damit letztlich zu einer insgesamt hohen Wohn- und Lebensqualität der Menschen in Rheinland-Pfalz bei. Die Evaluation zeigt, dass die Bauberatung eine wertvolle und unbedingt nötige Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger ist.»

Finanzministerin Doris Ahnen



Ulrike von der Lüche mit Finanzministerin Doris Ahnen und den Bauberaterinnen Uta Maria Schmidt und Martina Rittersdorf (v.r.) beim Pressegespräch zur Evaluation der Bauberatung



❖❖❖ BAUBESCHREIBUNGEN

Eine Baubeschreibung muss möglichst genau, transparent, für Laien verständlich und vollständig sein. Das Qualitätsniveau sowie die Kosten der Bauleistung müssen kalkulierbar und eindeutig sein. Die Wirklichkeit sieht jedoch oft ganz anders aus.

Bei einem Großteil der geprüften Baubeschreibungen sind die Leistungen ungenau dargestellt und viele kostenrelevante Leistungen fehlen ganz. Das Risiko für unkalkulierbare Folgekosten ist für Bauherren sehr hoch. Außerdem sind die Texte oft intransparent und schwer verständlich. Ein Qualitätsniveau bei Wärme- und Schallschutz ist oft nicht eindeutig festgeschrieben oder wird gar nicht erst erwähnt. Mindeststandards werden unterschritten, qualitätssichernde Maßnahmen sind kaum vorhanden.

❖❖❖ BAUVERTRÄGE

Das Verbraucherbaurechts schreibt eine eindeutige Vertragsgestaltung vor. Mittlerweile wenden die Anbieter das neue Vertragsrecht zwar an, in den überwiegenden Fällen werden aber – trotz geltendem Recht – sowohl bei Bauträgerverträgen als auch bei Generalunternehmerverträgen keine datierten Fertigstellungstermine vereinbart. Somit werden auch keine damit ver-



bundenen Vertragsstrafen fällig. Auch das Thema Sicherheiten wird immer wieder vernachlässigt. Immer noch gibt es Vertragsentwürfe, in denen die gesetzliche Vertragserfüllungssicherheit nicht erwähnt wird oder sogar außer Kraft gesetzt werden soll. Auch für mögliche Insolvenzen fehlen häufig vertraglich festgehaltene Sicherheitsabtretungen.

TIPP Die Verbraucherzentrale rät Bauherren bei ihrem Vertragspartner darauf zu bestehen, dass

- alle Leistungen in einer individuellen Baubeschreibung konkret und umfassend beschrieben werden,
- der energetische Standard für Gebäude und die Hauptbauteile eindeutig festgehalten werden,
- der erhöhte Schallschutz bei Reihenhäusern, Doppelhaushälften oder Eigentumswohnungen vertraglich vereinbart wird,
- Fertigstellungstermine und Vertragsstrafen in den Vertrag aufgenommen werden,
- Sicherheiten explizit im Bauvertrag aufgeführt werden.

☰ Weitere Informationen

❖❖❖ www.verbraucherzentrale-rlp.de/auswertung-bauberatung-rlp



GESUNDHEIT UND PFLEGE

PFLEGETELEFON BUNDESWEIT BEACHTET



Das Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen (IBeTel) bietet Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen eine niedrigschwellige Anlaufstelle bei rechtlichen Fragen rund um die ambulante und stationäre Pflege und ergänzt die Arbeit der rheinland-pfälzischen Pflegestützpunkte. Die Expertinnen unterstützen Ratsuchende auch bei der Durchsetzung ihrer Rechte, beispielsweise bei Widerspruchsverfahren gegenüber der Pflegekasse.



Gisela Rohmann, Fachberaterin Gesundheit und Pflege, als Studiogast beim SWR mit Moderator Hanns Lohmann

Das rheinland-pfälzische Pflegetelefon findet bundesweit große Beachtung. Im Rahmen eines Projekts hat die Verbraucherzentrale mit externer Begleitung eine Qualitätsrichtlinie für das Informations- und Beschwerdetelefon entwickelt. Nachdem diese Richtlinie bei einer Veranstaltung im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz vorgestellt worden war, hat die Landesregierung Sachsen-Anhalt entschieden, eine Pflegegerechtsberatung durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nach rheinland-pfälzischem Vorbild zu finanzieren.

AKTUELLE THEMENSCHWERPUNKTE AM PFLEGETELEFON

Heimkosten

Beteiligung von Angehörigen

Viele Pflegebedürftige beschäftigt die Frage, wie sie die Pflege im Heim finanzieren können, wenn sie nicht mehr in der eigenen Wohnung leben können. Reicht das eigene Geld nicht für die Pflege, werden die Kinder zur Kasse gebeten, wenn sie ein höheres Einkommen haben.

Ab Januar 2020 sind Nachkommen ihren Eltern erst ab einem Jahresbruttoeinkommen von 100.000 Euro zum Unterhalt verpflichtet. Das sieht das neue Angehörigen-Entlastungsgesetz vor. Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) hat





in Vorbereitung auf diese gesetzliche Änderung 2019 einen Expertenchat veranstaltet, an dem eine Expertin der Verbraucherzentrale Rede und Antwort stand. Der Informationsbedarf war enorm.

❖ Preisserhöhungen

Wenn Heime Entgelterhöhungen ankündigen, führt dies regelmäßig zu einer großen Beratungsnachfrage bei der Verbraucherzentrale. Immer mehr Pflegebedürftige und deren Angehörige sind unzufrieden, weil sie die Aushandlung der Pflegesätze nicht nachvollziehen können, sie diese intransparent finden und keine Möglichkeit haben, die Höhe und den Zeitpunkt des Inkrafttretens der ausgehandelten Pflegesätze zu beeinflussen.

Verwirrung entsteht auch deshalb, weil die Preiserhöhung bereits zu einem Zeitpunkt angekündigt wird, an dem die Verhandlungen zu den Pflegesätzen mit den Pflegekassen und den überörtlichen Sozialhilfeträgern noch nicht abgeschlossen sind.

Mit Öffentlichkeitsarbeit und am Beratungstelefon klärt die Verbraucherzentrale über die Hintergründe auf.

❖ PFLEGEPOLITIK

Intensivpflege

Auf Bundesebene ist das Intensivpflege- und Rehabilitationsstärkungsgesetz in der Diskussion. Wird dieses Gesetz verabschiedet, ist zu befürchten, dass das Selbstbestimmungsrecht von Patienten, die zuhause leben und eine Intensivpflege benötigen, so eingeschränkt wird, dass sie nicht mehr wählen können, ob sie zuhause, in Intensivpflege-Wohngemeinschaften oder vollstationär betreut werden wollen. Dies gilt es nach Ansicht der Verbraucherzentrale und weiterer Verbände unbedingt zu verhindern.

Bereits bevor ein Gesetzentwurf auf Bundesebene vorlag, hat sich die Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem zuständigen Ministerium, der Pflegekammer und anderen Verbänden und Organisationen auf Landesebene dafür eingesetzt, dass die ambulante Intensivpflegebehandlung qualitativ verbessert wird. Dazu wurde ein 10-Punkte-Plan verabschiedet.





Die Verbraucherzentrale setzt sich darüber hinaus dafür ein, dass Intensivpflege-Wohngemeinschaften regelmäßig durch die Beratungs- und Prüfbehörde geprüft werden.

Pflegenoten für Pflegeheime

Die Verbraucherzentrale nutzte ihre Mitarbeit in verschiedenen Gremien und machte sich erfolgreich dafür stark, dass das alte, unzulängliche System der Pflegenoten für Pflegeheime durch ein neues, aussagekräftigeres System ersetzt wird. Dies soll sicherstellen, dass

Heimplatzsuchende gute von schlechteren Einrichtungen leichter unterscheiden können. Seit dem 1. November 2019 prüfen die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung die Einrichtungen nach dem neuen System.



SOZIALMINISTERIN INFORMIERT SICH ÜBER DAS PFLEGETELEFON

Seit 2003 fördert das rheinland-pfälzische Sozialministerium das kostenlose Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen (IBeTeL) der Verbraucherzentrale. Bei einem Besuch der Ver-

braucherzentrale informierte sich Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler aus erster Hand über die Anliegen der Ratsuchenden und dankte den Mitarbeiterinnen für ihre engagierte Arbeit.



Die Verbraucherzentrale sprach folgende Themen an:

- **Probleme bei Kosten für den Heimplatz**

Viele Heimbewohner haben Probleme, den steigenden Eigenanteil der Heimplatzkosten zu finanzieren. Zahlreiche ältere Menschen können die Beiträge nicht aus eigener Rente und Vermögen bezahlen und müssen Sozialhilfe beantragen. Oft verstehen Ratsuchende nicht, warum sie im Heim zusätzlich Investitionskosten in einer Höhe von mehreren Hundert Euro je Monat und Heimplatz zahlen müssen.

- **Probleme beim Entlastungsbetrag für Alltagshilfen**

Handlungsbedarf gibt es beim monatlichen Entlastungsbetrag, den Pflegebedürftige beispielsweise für Dienstleistungen zur Unterstützung im Alltag wie Betreuung, Einkaufshilfen oder Reinigung der Wohnung nutzen können. Pflegebedürftigen steht dafür ein Betrag in Höhe von monatlich 125 Euro zur Verfügung. Aber: Die Regelungen zu den Entlastungsleistungen sind für die Pflegebedürftigen meist nicht transparent nachvollziehbar. Und: Die Pflegebedürftigen müssen zunächst in Vorleistung treten und können die Rechnung erst danach bei der Pflegekasse einreichen. Das hindert viele Menschen daran, den Betrag zu nutzen.

Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Ulrike von der Lühe und Sabine Strüder (sitzend von links) mit dem Team Gesundheit und Pflege



Das Angebot der Verbraucherzentrale leistet einen wesentlichen Beitrag zum Verbraucherschutz und stärkt die Rechte von pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen. Deshalb werden wir die Stellen für die juristische Fachberatung und Sachbearbeitung weiter aufstocken.«

Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Ministerin für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie



Werden professionelle Dienste beauftragt, gibt es immer wieder Probleme mit den Abrechnungen. Sie sind meist schwer nachvollziehbar und wegen fehlender schriftlicher Vereinbarungen kaum angreifbar. Professionelle Dienste lassen sich den Anspruch auf den Entlastungsbetrag meist über eine Abtretungserklärung übertragen. Den Pflegebedürftigen ist in der Regel dann nicht bekannt, welche Beträge bereits abgerechnet sind und welche Restbeträge sie noch ausschöpfen können, da die Dienste direkt mit der Pflegekasse abrechnen.

Auch Ehrenamtliche können diese Leistungen derzeit kaum erbringen, da die Anforderungen nicht praxistauglich geregelt sind.



Insgesamt ist hier dringend eine größere Leistungs- und Kostentransparenz mit verbindlichen Regularien für Leistungserbringer, Kostenträger und die Pflegebedürftigen erforderlich.



LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN

❖❖❖ BEZAHLBARES WOHNEN

Bezahlbarer Wohnraum wird in angespannten Wohnungsmärkten immer mehr zum Problem. Eine erhöhte Wohnungsnachfrage in Ballungsgebieten bei gleichzeitig zu geringer Neubauquote sowie durch Nachfrage und Spekulation gestiegene Immobilien- und Baulandpreise sind die wesentlichen Treiber für die erhöhten Wohnkosten. Die Förderung von Wohnraum muss nach Auffassung von Verbraucherverbänden und Gewerkschaften auf die Interessen von Verbrauchern zugeschnitten werden. Dazu gehört altersgerechter Wohnraum ebenso wie die deutliche Stärkung von sozialem und gemeinwohlorientiertem Wohnungsbau wie beispielsweise Wohnungsgenossenschaften und kooperative Wohnformen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat sich im gemeinsamen Dialog seiner Mitglieder dieses Problems angenommen und ein Positionspapier mit konkreten Forderungen erarbeitet. Es braucht rechtliche Reformen, um Wohnen wieder bezahlbar zu gestalten.

Die Leiterin der Landesberatungsstelle hat ihre Erfahrungen aus dem Bündnis für Bezahlbares Wohnen und Bauen in Rheinland-Pfalz und ihr Know-how aus der Beratung darin eingebracht.



Positionspapier unter www.vzbv.de/dokument/reformen-fuer-bezahlbares-wohnen

❖❖❖ BÜNDNIS FÜR BEZAHLBARES WOHNEN UND BAUEN IN RHEINLAND-PFALZ

Seit Beginn arbeitet die Landesberatungsstelle im Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen in Rheinland-Pfalz mit und bringt ihr Fachwissen und ihre Forderungen in die Lenkungsgruppe und in die Arbeitsgruppen »Günstig, wirtschaftlich, schnell Bauen« und »Barrierefreies Bauen« ein, die sich unter anderem dem Thema »Nachverdichtung« und »Konzeptvergabe von Grundstücken« widmen.

❖❖❖ NABU-NATURSCHUTZZENTRUM RHEINAUEN

Der NABU Bingen und Umgebung e.V. plant für den Bereich Umweltbildung den Neubau eines NABU-Naturschutzzentrums Rheinauen in Bingen mit Ausstellungs-





Preisverleihung im NABU-Naturschutzzentrum mit Umweltministerin Ulrike Höfken (z.v.l.)

und Schulungsräumen sowie einem Café mit Küche und Mitarbeiterräumen. Auf Initiative des NABU wurde ein Gemeinschaftsprojekt mit der Hochschule Mainz, Fachrichtung Innenarchitektur und der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen gestartet. Studierende entwickelten Entwürfe zum Innenausbau des neu geplanten Zentrums. Neben der »Nachhaltigkeit von Werkstoffen« und dem »Design im Sinne von Naturschutz« war »Barrierefreiheit« ein Schwerpunkt der Aufgabenstellung. Eine Architektin der Landesberatungsstelle begleitete die Studierenden bei der barrierefreien Umsetzung. Die besten Entwürfe in Design, Konzeption und möglicher Realisierung wurden ausgezeichnet. Im November erfolgte im Beisein von Umweltministerin Ulrike Höfken der symbolische Spatenstich, bei dem auch die Arbeiten der Studierenden gewürdigt und die Preise verliehen wurden.

DEMOGRAFIEWOCHE

Sowohl an der Auftaktveranstaltung »Netzwerktag Wohnen 2019« der vierten landesweiten Demografiewoche als auch an der Abschlussveranstaltung »Wohnen wie ich will« beteiligte sich die Landesberatungsstelle. Beim Auftakt informierte sie an einem Info-Stand über bezahlbare neue Wohnkonzepte und die Umsetzung von mehr Barrierefreiheit. Verbände, Kommunen, Genossenschaften, Organisationen und Privatpersonen waren sehr interessiert. Bei der Talkrunde zum Abschluss ging es um Fragen des generationsübergreifenden, gemeinschaftlichen und barrierefreien Wohnens.



Die Ministerinnen Sabine Bätzing-Lichtenthäler und Doris Ahnen (v.r.) im Gespräch mit der Leiterin der Landesberatungsstelle Christiane Grüne



VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE

Seit 2016 kümmert sich die Verbraucherzentrale verstärkt um Geflüchtete und informiert sie über wichtige Fragen des Verbraucheralltags. Sie hat Informationsmaterialien in mehreren Sprachen erstellt und bietet Vorträge oder Info-Veranstaltungen an, die sich an den alltäglichen Bedürfnissen von Geflüchteten orientieren und auf großes Interesse stoßen.

2019 hat die Verbraucherzentrale verstärkt Sprachmittler als passgenaue Multiplikatoren in ihre Aufklärungsarbeit einbezogen. Diese stehen bei Vorträgen als Übersetzer an der Seite der Referenten der Verbraucherzentrale, übersetzen aber auch bei persönlichen Beratungen, um Verständnisprobleme zu überwinden. Dadurch können fehlende Sprachkenntnisse ebenso überwunden werden wie die Scheu, sich an die Verbraucherzentrale zu wenden. Auch Menschen mit geringen deutschen Sprachkenntnissen können so verstehen, welcher Lösungsweg in der Beratung für ihr Problem aufgezeigt wird.

Sprachmittler können zudem relevante Verbraucherinformationen passgenau an die Mitglieder ihrer Community weitergeben. Somit sind sie elementar wichtige Multiplikatoren für Menschen, die neu nach Deutschland kommen oder noch nicht sehr lange in Deutschland leben und mit der Sprache und dem hiesigen Wirtschaftssystem noch nicht vertraut sind.

Im Rahmen ihrer Veranstaltungen und Beratungen hat die Verbraucherzentrale eine zunehmende Verschuldung von Geflüchteten festgestellt. Zu Beginn des Jahres führte sie daher eine Erhebung bei den Schuldnerberatungsstellen in Rheinland-Pfalz durch, um herauszufinden, mit welchen finanziellen Forderungen Geflüchtete die Schuldnerberatungsstellen aufsuchen. Erkennbar war, dass eine Mischung aus fehlenden Sprachkenntnissen sowie die hiesige Konsumkultur einen Verschuldungsprozess maßgeblich begünstigen.



Aus ihren Beratungen weiß die Verbraucherzentrale, dass das größte Verschuldungspotenzial beim Abschluss von Telekommunikations- und Internetverträgen liegt. Allein für die Verträge, die bei der Verbraucherzentrale im Jahr 2019 erfasst wurden, summierten sich die Forderungen auf ca. 150.000 Euro.





(v.l.) Malte Matzke (Verbraucherzentrale), Ruth Müller (SOLWODI), Burkhard Nauroth (Erster Kreisbeigeordneter des Landkreises Mayen-Koblenz), Dr. Lisa Baum und Doris Hormel (beide ARBEIT & LEBEN gGmbH) beim Fachtag »Soziale Teilhabe – Teilhabe von Migranten« in Vallendar

Da die Verschuldung von Geflüchteten sowohl in den Schuldnerberatungsstellen als auch bei den Haupt- und Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsarbeit eine große Rolle spielt, hat die Verbraucherzentrale ihre Erkenntnisse bei einer bundesweiten Fachtagung des AWO Bundesverbandes in Berlin und bei einer Fachtagung des Schuldnerfachberatungszentrums (SFZ) der Johannes Gutenberg-Universität Mainz vorgestellt. Den Schuldnerberatern empfahl die Verbraucherzentrale, Sprachmittler in die Beratung einzubeziehen. So können die Schuldner sowohl ihr Problem und seine Ursache als auch die Emp-


fehlungen und aufgezeigten Lösungswege besser verstehen. Zudem haben Schuldnerfachberatungszentrum und Verbraucherzentrale vereinbart, sich weiterhin auszutauschen, um auch auf aktuelle Verschuldungspotenziale reagieren zu können.

Die Erkenntnisse aus den Erhebungen wurden auch von verschiedenen Medien aufgegriffen, unter anderem der Süddeutschen Zeitung und dem Sozialmagazin, der Zeitschrift für soziale Arbeit.

... VIDEO-BERATUNG MIT SPRACHMITTLERN

Die Verbraucherzentrale konnte die Abläufe bei der Beratung von Geflüchteten mit der Unterstützung von Sprachmittlern per Video-Chat verstetigen und den organisatorischen Aufwand optimieren. Außerdem hat sie den Sprachmittlerpool kontinuierlich erweitert und die Zusammenarbeit mit den Sprachmittlern vertieft.

Da die Verbraucherzentrale künftig Video-Beratung für alle Ratsuchenden anbieten möchte, hat sie im Rahmen des Projekts auch hierfür die Weichen gestellt und die Fachberater der Verbraucherzentrale mit den Strukturen und Prozessen einer Video-Beratung vertraut gemacht. In der zweiten Jahreshälfte konnten die ersten Video-Beratungen zu Geldanlage und privater Altersvorsorge stattfinden.

 Finanziert wurden diese Maßnahmen durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz.



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Unter dem Motto »Verbraucher stärken im Quartier« ist die Verbraucherzentrale seit September 2018 im Ludwigshafener Soziale Stadt Gebiet Oggersheim-West aktiv. Die Mitarbeiter dieses Bundesprojekts unterstützen in erster Linie Menschen, für die der Verbraucheralltag eine besonders große Herausforderung darstellt – seien es Sozialleistungsempfänger, Alleinerziehende, Menschen mit Beeinträchtigungen oder fehlenden Sprachkenntnissen. Sie finden im Quartiersbüro eine niedrigschwellige Anlaufstelle für ihre Sorgen und Nöte rund um Verbraucherthemen.

An der offiziellen Eröffnung des Büros vor Ort im Quartier nahmen die Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen, Jutta Steinruck, sowie zahlreiche interessierte Multiplikatoren, Lokalpolitiker und Quartiersbewohner teil.

Die Bundestagsabgeordnete von Bündnis 90/Die Grünen Tabea Rößner informierte sich bei einem Besuch vor Ort über die Arbeit des Projektes und zeigte sich an einem weiteren Austausch über die Arbeit sehr interessiert.

Nach und nach haben sich die Quartiersmitarbeiter mit diversen Akteuren des Stadtteils vernetzt und sich über ihre Arbeit, mögliche Kooperationen und gemeinsame Aktivitäten ausgetauscht. Im Arbeitskreis Soziales Oggersheim haben sie ihr Projekt vorgestellt und in den Planungsgremien für Stadtteilstern mitgearbeitet.

Einmal wöchentlich bieten sie im Quartiersbüro eine offene Sprechstunde zu Verbraucherfragen an, die sich gut etabliert hat. Einmal im Monat gibt es zudem eine Sprechstunde rund um Energiekosten.

Bei Stadtteilsternen und anderen Veranstaltungen im Quartier informieren die Mitarbeiter zu Verbraucherthemen, machen die Verbraucherzentrale und ihre Unterstützungsangebote bekannt und knüpfen weitere Kontakte mit anderen Institutionen. Mit spielerischen Aktivitäten wie einem Sinnesparcours für Lebensmittel, Würfelspielen oder Quizfragen vermitteln sie auf unterhaltsame Weise Verbraucherwissen.

Die Bundestagsabgeordnete Tabea Rößner (links im Bild) informiert sich bei Dietmar Rudolf und Anne-Katrin Monegel (beide Quartiersprojekt in Ludwigshafen)



In den Sommer- und Herbstmonaten luden sie wöchentlich zum Boulespielen ein, um Hemmschwellen zu senken, neue Kontakte zu knüpfen und sich und das Quartiersbüro bekannt zu machen.

Beim monatlichen Frauenfrühstück der Sozialen Stadt konnten sie in einer entspannten Gesprächsatmosphäre beispielsweise über Themen wie unerlaubte Werbeanrufe und unseriöse Schlüsseldienste, Nahrungsergänzungsmittel und Verbraucherirrtümer informieren.

Mit Info- und Aktionsständen auf dem Bürgersteig vor dem Quartiersbüro zeigten sie Präsenz und sensibilisierten für aktuelle Themen wie Haustürgeschäfte, Telefonwerbung, sonstige Fragen des Verbraucheralltags oder rund um Ernährung.

Vorträge wurden zu Themen wie digitaler Nachlass, Telefonarife und -verträge, Wechsel des Kabelanbieters in Mietwohnungen sowie Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht angeboten. Diese bewirbt die Verbraucherzentrale unter anderem mit innovativen Werbeformaten wie Riesenzeitungen, beschriebenen Pappkartons und Postkarten.



Eröffnung des Quartiersbüros in Ludwigshafen Oggersheim West mit Oberbürgermeisterin Jutta Steinruck (z.v.l.)

In den Ludwigshafener Werkstätten beim Ökumenischen Gemeinschaftswerk führten die Quartiersmitarbeiter für Menschen mit Beeinträchtigung drei Bildungseinheiten zu den Verbraucherrechten beim Einkaufen, zu Datensparsamkeit und Datenschutz in sozialen Netzwerken sowie zu Urheberrecht, Passwörtern und Handyverträgen durch. Die interaktiven und in einfacher Sprache gehaltenen Einheiten fanden positiven Anklang.



KOMMUNIKATION UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

❖ EIN PAAR SCHLAGLICHTER

Gut zu wissen – Verbrauchertipps bei Rockland Radio

Zweimal die Woche zu festen Sendezeiten



Schnell erklärt – Tipp der Woche



Gefragte Studiogäste und Interviewpartner



Mach dich schlau – das Verbrauchermagazin



Gemeinsam mit dem Offenen Kanal (OK TV) produziert die Verbraucherzentrale alle zwei Monate das Fernsehmagazin »Mach dich schlau« und veröffentlicht dieses auf YouTube. An dem Projekt beteiligt sind auch Studierende der Hochschule Mainz sowie Auszubildende und Praktikanten des OK.



Stets auf dem Laufenden – Facebook



Neuer Service im Netz Individualisierte Musterbriefe generieren



Raum für politische Positionen – Twitter #darumgehts



Verbraucherzentrale leicht erklärt Falblatt in Leichter Sprache



REGIONALES

Neuer Stützpunkt in Landau

Auf Initiative der Kreisverwaltung Südliche Weinstraße konnte die Verbraucherzentrale 2019 in Landau ihren siebten Stützpunkt eröffnen. Dank der finanziellen Unterstützung durch die Kreisverwaltung Südliche Weinstraße und die Stadt Landau kann die Verbraucherzentrale seit April immer mittwochs Beratung im Kreishaus anbieten.

Oberbürgermeister Thomas Hirsch und Landrat Dietmar Seefeldt betonten die Wichtigkeit des weiteren Bausteins in der interkommunalen Zusammenarbeit und wiesen auf das neue, umfangreiche Serviceangebot für die Bürger von Stadt und Landkreis hin.



Landrat Dietmar Seefeldt und Oberbürgermeister Thomas Hirsch (v.l.) bei der Eröffnung des Stützpunktes in Landau

Oberbürgermeister zu Besuch

Im Rahmen seiner Unternehmensbesuche war der Oberbürgermeister der Stadt Kaiserslautern, Dr. Klaus Weichel, in der örtlichen Beratungsstelle zu Gast und informierte sich über die aktuellen Themenschwerpunkte und die regionalen Aktivitäten. An den digitalen Themen zeigte sich der Oberbürgermeister sehr interessiert.



WFK-Geschäftsführer Stefan Weiler und Oberbürgermeister Klaus Weichel beim Informationsaustausch mit Ulrike von der Lühne und Beraterin Franziska Wolf (v.r.) in der Verbraucherzentrale Kaiserslautern





Beraterin Miriam Raic, Ulrike von der Lühe, Landrätin Bettina Dickes und Beraterin Daniela Plehn (v.l.)

Fünf Jahre in Bad Kreuznach und Prüm

Seit fünf Jahren bietet die Verbraucherzentrale sehr erfolgreich Beratung in der Kreisverwaltung Bad Kreuznach und der Verbandsgemeinde Prüm an. Die finanzielle Unterstützung der Kommunen ermöglicht diesen Service für die Bürger in der Region.

Anfragen zu intransparenten und unverständlichen Rechnungen, zu untergeschobenen Verträgen sowie zur Abzocke im Internet und am Telefon stellten die größten Schwerpunkte dar, aber auch aggressive Verkaufspraktiken sowie unseriöse Inkassoforderungen und Probleme mit Telekommunikationsanbietern und Fitnessstudios.

Vor allem die rechtliche Beratung und Unterstützung der Ratsuchenden ist bei immer komplexeren Verträgen und Problemen gefragt. Betrüger lassen sich stets neue Maschen einfallen, um unrechtmäßig an Geld zu gelangen.



Verbandsgemeindebürgermeister Aloysius Söhngen (r.) und Bürgermeisterin Mathilde Weinandy mit Ulrike von der Lühe und Beraterin Monika Hecken (l.) beim Jubiläum 5 Jahre Prüm

Stützpunkt Germersheim

Seit Februar 2019 ist Anna Follmann die neue Leiterin des Beratungsstützpunktes in Germersheim. Landrat Fritz Brechtel begrüßte sie und hieß sie in der Kreisverwaltung herzlich willkommen.

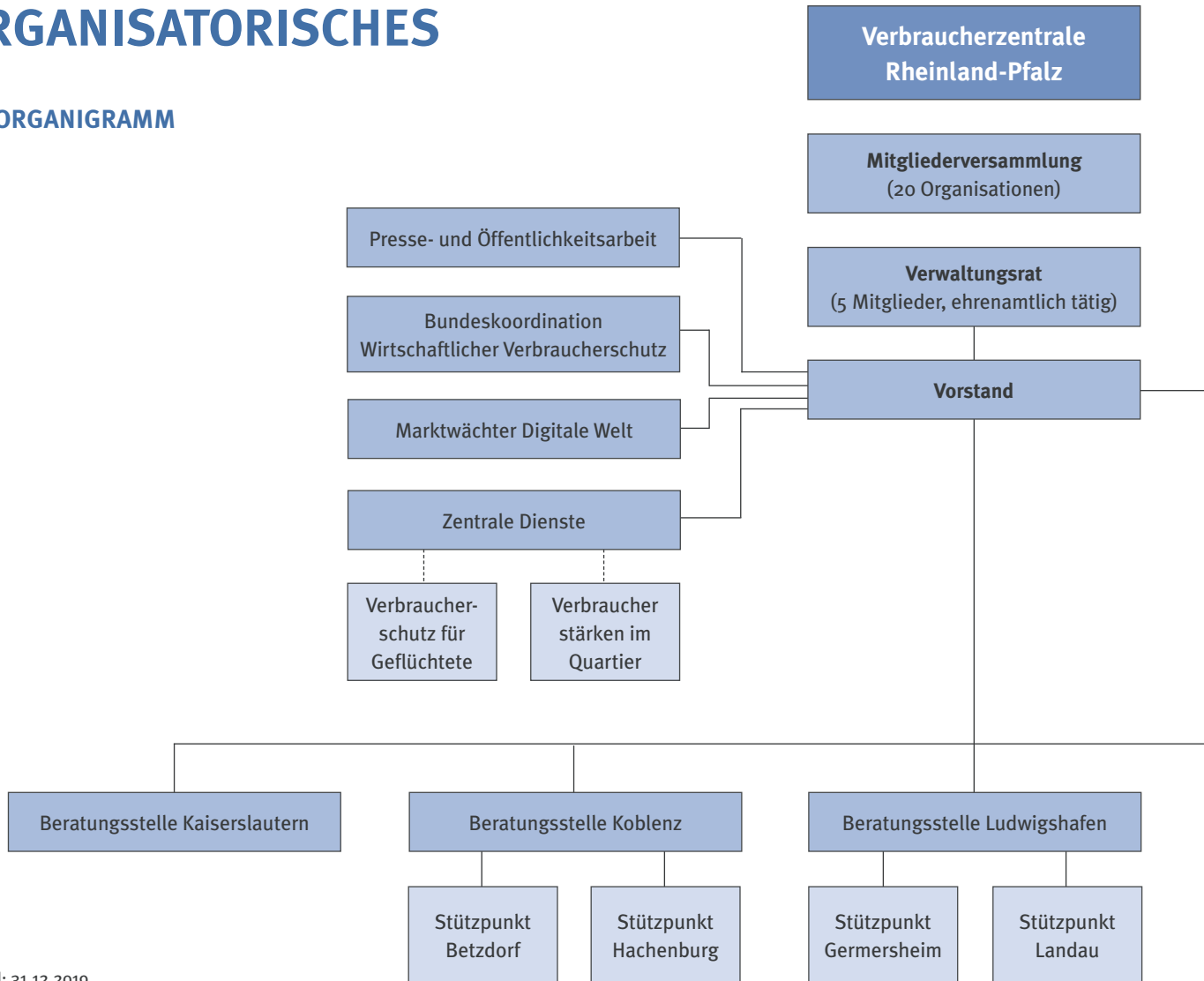


Landrat Dr. Fritz Brechtel begrüßt Anna Follmann, die neue Beraterin in Germersheim



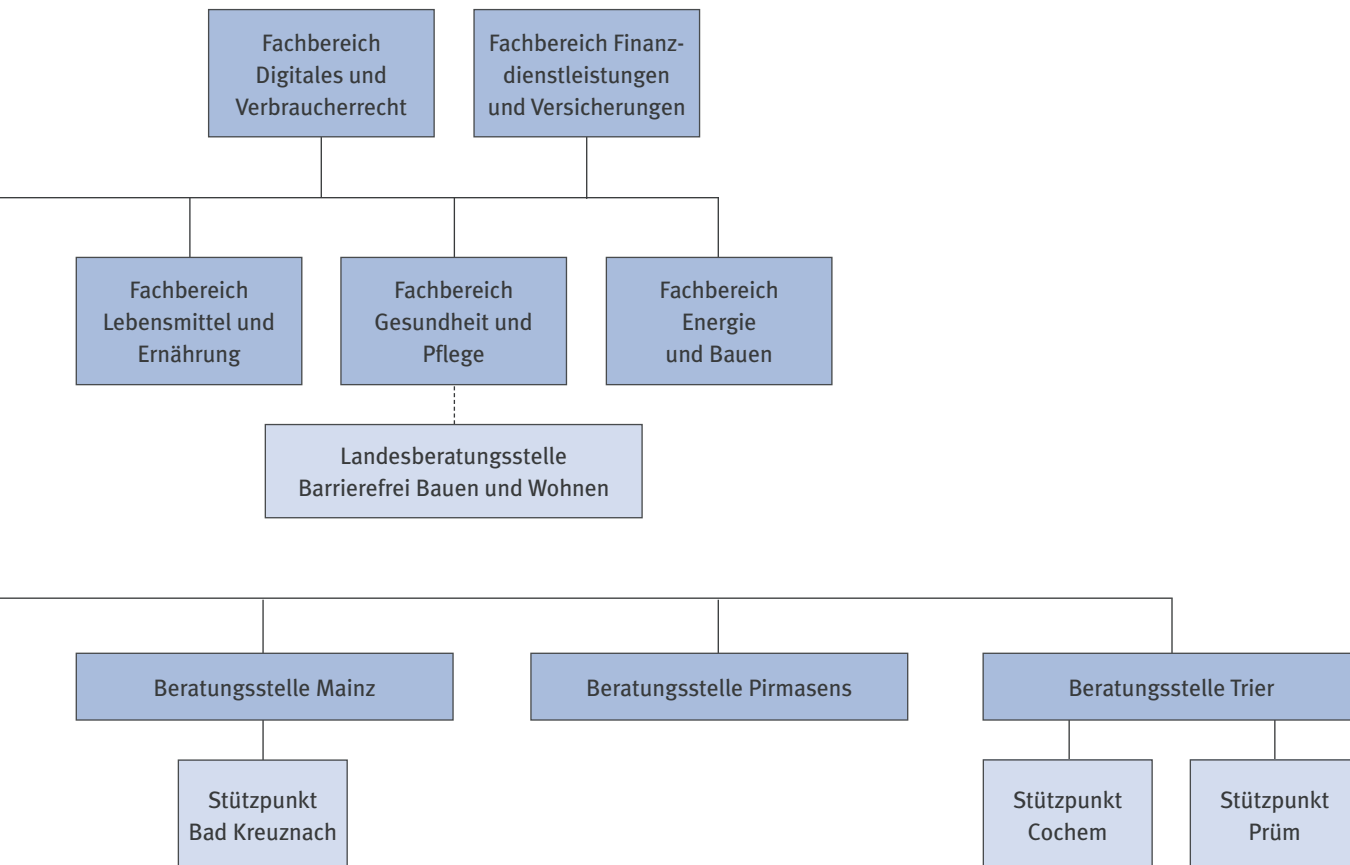
ORGANISATORISCHES

ORGANIGRAMM



Stand: 31.12.2019





❖❖❖ ETAT FÜR DAS JAHR 2019

Ist-Einnahmen (Euro)	2019	2018
Allgemeine Zuweisung des Landes	1.840.000,00	1.780.000,00
Kommunen	12.000,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	735,90	787,33
Erstattung von Verwaltungsausgaben	356.423,79	304.720,87
Eigeneinnahmen	149.616,81	141.058,08
Sonstige Einnahmen	408.813,02	281.201,05
Übertrag aus Vorjahr VZ	117.448,32	148.189,45
Übertrag Aufbaugruppe Marktwächter Energie (EMW)	0,00	18.271,17
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	2.885.037,84	2.686.227,95

Ist-Ausgaben (Euro)	2019	2018
Personalkosten	2.238.893,35	2.128.655,82
Sachkosten	414.602,54	440.123,81
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	14.785,90	15.831,90
– Post- und Fernmeldegebühren	27.376,47	27.897,87
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	21.639,61	43.783,84
– Bewirtschaftung der Diensträume	21.943,71	22.512,86
– Mieten und Pachten	138.998,07	158.381,53
– Sachverständige (Rechtsberatung)	43.971,23	50.798,32
– Reise- und Fortbildungskosten	51.615,46	40.801,74
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	49.547,21	43.541,84
– nicht aufteilbare Sachkosten	43.833,75	35.453,91
– Mitgliedsbeiträge	891,13	1.120,00
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	2.653.495,89	2.568.779,63



ÜBERSCHUSS Einnahmen/Ausgaben	231.541,95	117.448,32
--------------------------------------	-------------------	-------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2019	2018
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	6.104.040,24	5.532.975,76
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.885.037,84	2.686.227,95
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	3.219.002,40	2.846.747,81

Weitere Projekte im Jahr 2019 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2019
Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz (MFFJIV)	
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher zu aktuellen Problemen in der Digitalisierung	211.803,00
Eigeneinnahmen	13.911,81
– Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	48.993,38
– Ausbau der unabhängigen Finanzberatung	90.000,00
Eigeneinnahmen	30.242,22
– Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher	81.500,00
– Verbraucherberatung mit technikbasierter Sprachmittlung für Geflüchtete und Menschen mit Migrationshintergrund	86.600,00
– Kollektive Rechtsdurchsetzung	104.722,00
– Digitale Verbraucherbildung	91.660,00
Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie (MSAGD)	
– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen	265.015,00
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	6.234,80
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	175.400,00



Weitere Projekte im Jahr 2019 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2019
Ministerium für Umwelt, Ernährung, Energie und Forsten (MUEEF)	
– Energieberatung der Verbraucherzentrale	866.708,98
– Eigeneinnahmen	6.179,91
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	201.435,00
– Eigeneinnahmen	2.834,94
– Gut versorgt ins hohe Alter	43.840,00
– Eigeneinnahmen	2.394,95
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	25.477,00
– Ernährungsthemen in beruflichen Maßnahmen	21.155,00
– Eigeneinnahmen	588,21
Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz	
– Bauen mit Qualität	72.280,00
– Eigeneinnahmen	22.273,73
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)	
– Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	142.983,14
– Eigeneinnahmen	947,66
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Marktwächter Digitale Welt	410.248,23
– Verbraucher stärken im Quartier	142.145,82
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	168.768,65
– Eigeneinnahmen	1.614,57
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)	
– Gut essen macht stark	4.659,88
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Regional-Manager Energie	63.250,08
– Eigeneinnahmen	420,17



Weitere Projekte im Jahr 2019 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2019
Kreisverwaltung Bad Kreuznach	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	13.110,00
Eigeneinnahmen	2.103,29
Kreisverwaltung Cochem-Zell	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	16.930,00
Eigeneinnahmen	813,43
Kreisverwaltung Germersheim	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	12.250,00
Eigeneinnahmen	1.198,70
Verbandsgemeindeverwaltung Prüm	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	10.430,00
Eigeneinnahmen	619,31
Stadt- und Kreisverwaltung Landau	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	13.050,00
Eigeneinnahmen	749,59
Gesamtsumme Projekte	3.477.542,45
davon: Überträge aus dem Vorjahr	10.411,58
davon: Überträge ins Folgejahr	101.678,69
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	35.349,93
nachrichtlich:	
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Stationäre Energieberatung	327.016,18
alle Verbraucherzentralen	
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	97.883,74



64 | Vorstand, Betriebsrat und Verwaltungsrat

❖ VORSTAND, BETRIEBSRAT UND VERWALTUNGSRAT

Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lüche. Außerdem ist sie stellvertretende Verwaltungsratsvorsitzende des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Mitglied des Verwaltungsrates des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl sowie stellvertretende Vorstandsvorsitzende der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz.

Betriebsrat

Dem Betriebsrat gehören an:

- Tamina Barth, Beratungsstelle Ludwigshafen
- Michael Gundall, Fachbereich Digitales und Verbraucherrecht
- Teresa Niewiadomski, Fachbereich Energie und Bauen
- Kai Prowald, Beratungsstelle Pirmasens
- Carmen Strüh, Fachbereich Energie und Bauen

Fabian Fehrenbach schied aus dem Betriebsrat aus. Neue Vorsitzende ist Carmen Strüh.

Verwaltungsrat

In der Mitgliederversammlung wurde ein neuer Verwaltungsrat gewählt. Wiedergewählt wurden:

- Angelika Stegmann
Deutscher Mieterbund, Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.
Sie wurde erneut zur Vorsitzenden gewählt.
- Ilse Wambsganß
LandFrauen Rheinland-Pfalz,
stellvertretende Vorsitzende

Neu in den Verwaltungsrat gewählt wurden:

- Hans-Peter Groschupf
Arbeitsgemeinschaft der Beiräte für Migration und Integration in Rheinland-Pfalz (agarp)
- Günther Knell
Naturschutzbund Deutschland (NABU),
Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.
- Wilbert Peifer
Der PARITÄTISCHE Landesverband Rheinland-Pfalz/
Saarland e. V. Saarbrücken



Aus dem Verwaltungsrat ausgeschieden sind

- Frieder Stauder
Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND), Landesverband Rheinland-Pfalz
Stellvertretender Vorsitzender
- Thomas Pensel
Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz
in Hessen und Rheinland-Pfalz e.V. (UHR e.V.)

Wir danken dem bisherigen Verwaltungsrat für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und freuen uns auf zahlreiche Impulse der neuen Verwaltungsratsmitglieder.

*Ilse Wambsgaß, Angelika Stegmann
sowie Günther Knell, Hans-Peter Groschupf
und Wilbert Peifer (v.l.)*



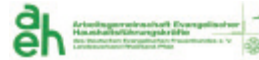
66 | Mitgliedsverbände

MITGLIEDSVERBÄNDE

Die Mitgliedsverbände im Überblick



Arbeitsgemeinschaft der Beiräte für Migration und Integration Rheinland-Pfalz (agarp)



Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen evangelischen Frauenbundes e.V., Landesverband Rheinland-Pfalz



Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Rheinland e.V.



Bund für Umwelt- und Naturschutz Deutschland (BUND), Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.



Chaos in KL – Chaos Computer Club Kaiserslautern



Der PARITÄTISCHE Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland e.V.



Deutscher Beamtenschaft Landesverband Rheinland-Pfalz





Deutscher Gewerkschaftsbund
Bezirk West, Landesbüro Rheinland-
Pfalz



DHB-Netzwerk Haushalt, Berufs-
verband der Haushaltsführenden,
Landesverband Rheinland-Pfalz Süd



Deutscher Mieterbund (DMB),
Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.



Katholischer Deutscher Frauenbund
Diözesanverband Mainz,
Katholischer Deutscher Frauenbund
Diözesanverband Speyer,
Katholischer Deutscher Frauenbund
Diözesanverband Trier



Katholische Frauengemeinschaft
Deutschland (KFD), Diözesanver-
band Mainz



Landesverband Offene Kanäle in
Rheinland-Pfalz e.V.



LandFrauen RheinlandPfalz



Land Frauen Verband
Rheinessen e.V.



NaturFreunde Landesverband
Rheinland-Pfalz e.V.



Naturschutzbund Deutschland e.V.,
Landesverband Rheinland-Pfalz



UHR e.V., Umweltberatung und
kommunaler Umweltschutz in
Hessen und Rheinland-Pfalz e.V.



VCD Verkehrsclub Deutschland,
Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.



Verband Wohneigentum Rheinland-
Pfalz e.V.



❖ MITARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE IN GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFT IN ORGANISATIONEN

Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

Akademisches Bildungszentrum e.V.

- Beratungsgremium
- Jury des Wettbewerbs »Wir sind Vielfalt«

Aktionsbündnis »Aktiv gegen Armut in Trier und Trier-Saarburg«

Arbeitsgemeinschaft Bildung, KL.digital, Kaiserslautern

Arbeitsgemeinschaft Patientenorganisationen RLP

Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)

Arbeitskreis Soziales beim Christlichen Jugenddorfwerk
Kaiserslautern

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

- Strategisches Forum
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

Bundesnetzagentur

- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation
- Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte
- Projektgruppe »EMV-Leitfaden«

Deutsche Lebensmittelbuchkommission

Deutscher Weinfonds

- Verwaltungsrat

Digital-Botschafterinnen & -Botschafter für Rheinland-Pfalz

- Beirat

Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten

- IHK Pfalz, Ludwigshafen
- IHK Koblenz
- IHK und HWK Trier

Erweiterter Landesausschuss für die ambulante spezialfachärztliche Versorgung

Expertenrat zur barrierefreien Gestaltung kirchlicher Angebote



Gemeinsamer Bundesausschuss

- Unterausschuss Bedarfsplanung

Landesapothekerkammer

- Schlichtungsausschuss

Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz

Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz

- Beirat

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszahnärztekammer

- Schlichtungsausschuss

Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

- Versammlung
- Ausschuss für Jugendschutz und Medieninhalte

Landeszentrale für Umweltaufklärung

Medienkompass Rheinland-Pfalz

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung RLP

- Mitglied im Pflegebeirat
- beratendes Mitglied im Verwaltungsrat

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz

Ministerium für Bildung

- Steuergruppe Verbraucherbildung zur neuen
Richtlinie Verbraucherbildung

Ministerium der Finanzen

- Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen
Rheinland-Pfalz
- Staatspreis für Architektur und Wohnungsbau in
Rheinland-Pfalz – Jurymitglied

Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie

- Beteiligungsprozess »Armut begegnen –
gemeinsam handeln«
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a Sozial-
gesetzbuch 5
- Krankenhausplanungsausschuss

Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten

- Arbeitsgruppe Elementarschadenkampagne
Rheinland-Pfalz
- Beirat für Klimaschutz
- Beirat ökologischer Landbau
- energiepolitischer Beirat
- ernährungspolitischer Beirat
- Netzwerk Energieeffizientes Bauen und Wohnen

Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung und Kultur

- Initiative für Alphabetisierung und Grundbildung

Netzwerk Gleichstellung und Selbstbestimmung Rheinland-Pfalz

Pakt für Pirmasens

Polizeipräsidium Kaiserslautern, zentrale Prävention

- Regionaler Runder Tisch »Gewalt in engen sozialen
Beziehungen« Kaiserslautern



70 | Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

Prüf- und Forschungsinstitut für die Schuhherstellung
Pirmasens

- Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle

Qualitätsausschuss Pflege

- mehrere Arbeitsgruppen

Rockland Radio

- Programmbeirat

Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

Runder Tisch Sozialgesetzbuch II/XII Mainz

Sachverständigenausschuss gemäß § 3c des Weingesetzes zur Bewertung beabsichtigter Informationen über die Auswirkungen des Weinkonsums auf die Gesundheit und das Verhalten

Schlichtungsstelle Energie

- Beirat

Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes Gutenberg-Universität Mainz

- Beirat

Stadt Ludwigshafen

- Arbeitskreis Blis-/Bayreuther Straße
- Arbeitskreis KoKo Fluhr-/Kropburgstraße
- Arbeitskreis »Medien« des Rats für Kriminalitätsverhütung der Stadt Ludwigshafen
- Arbeitskreis »Seniorenicherheit« des kriminalpräventiven Rates Ludwigshafen
- Seniorenrat Arbeitskreis »Wir vom Berliner Platz«
- Fairtrade-Lenkungsausschuss

Stadt Mainz

- AG Armut und Sozialraumanalyse
- Fairtrade – Lenkungsausschuss
- Klimaschutzbeirat

Stadt Trier

- Fairtrade Steuerungsgruppe

Stiftung Warentest

- Fachbeiräte

Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

- Beirat



Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

BEN – Bau- und Energienetzwerk Mittelrhein e.V.

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung (BAG)

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszentrale für Gesundheitsförderung e.V.

MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz



IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz
Telefon (06131) 28 48 0 | Telefax (06131) 28 48 66
info@vz-rlp.de | www.verbraucherzentrale-rlp.de

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lühe
Texte und Redaktion: Lore Herrmann-Karch

Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz

Druck: Senser Druck, Augsburg

Auflage: 800 Exemplare

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist mit Quellenangabe gestattet. Nachweise werden erbeten.

Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber gestattet.

Fotos: Titelbild, 6, 10, 11, 15, 20, 26, 33, 36, 41, 46, 53, 54, 55, 56, 57, 65 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz | Seite 3 Gert Baumbach, vzbv | Seite 7 oben Bundesregierung/ Steffen Kugler | Seite 7 unten, 17 (Kinder im Netz begleiten) MFFJIV | Seite 8 vzbv mit Grafiken von Flaticon.com – Pixel perfect | Seite 9 Creativeart/Freeplik | Seite 10 vzbv (Logo) | Seite 12 und 13 Parlamentarischer Abend: Stefan Sämmer | Seite 14 Muammark/Freeplik (drei Personen); Smashicons/ Flaticon (Bildschirm); Kiransharstry/Flaticon (Bericht) | Seite 16 Kiransharstry/Flaticon | Seite 17 Thao Vu Minh | Seite 19 Stevebidmead/Pixabay | Seite 21 LKA | Seite 26, 28 Freeplik | Seite 27, 28 VRM/Harald Kaster | Seite 29 SWR | Seite 30 Pexels/Pixabay | Seite 31 Verbraucherzentrale Brandenburg | Seite 34 Logos, 35 MUEEF | Seite 34 Wolfgang Scheffler (Becher) | Seite 37 atimedia/Pixabay | Seite 38 ZENAPA | Seite 43 SWR | Seite 45 Halfpoint/Adobe stock | Seite 49 NABU-Naturschutzzentrum Rheinauen; MSAGD | Seite 51 Kreisverwaltung Mayen-Koblenz | Seite 52 Yvonne Fetzer (Bild mit Frau Rößner) | Seite 57 Kreisverwaltung Germersheim (Bild mit Anna Follmann)

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

Gefördert durch:

