



**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

Wissen, was wirklich Sache ist.

# DAS JAHR 2022 – VERBRAUCHERZENTRALE KOMPAKT

# LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

wieder einmal musste die Verbraucherzentrale ein Krisenjahr mit zahlreichen neuen Herausforderungen meistern. Von heute auf morgen galt es, sich auf die Folgen des russischen Angriffskrieges in der Ukraine einzustellen. Der Krieg führte auch in Deutschland zu enormen wirtschaftlichen Verwerfungen, verbunden mit massiven Verbraucherproblemen. Die Menschen in Deutschland trieb unter anderem die Sorge um, ob ihre Energieversorgung gesichert ist und wie sie den rasanten Anstieg der Energie und Lebensmittelpreise verkraften können. Am stärksten betroffen sind Arbeitslose, Menschen mit geringem Einkommen, Studierende und Rentner:innen, deren Haushaltsbudget besonders beansprucht wird. Bei der Energieberatung und in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale kam es schnell zu einem riesigen Nachfrageboom.

## Gemeinsam durch die (Energie)Krise

Mithilfe zusätzlicher Projektmittel der Landesregierung konnte die Verbraucherzentrale umgehend passgenaue Informationsangebote, unter anderem zu den Themen Energie, Budgetplanung, Schulden, Finanzen, Einkauf und Ernährung, schaffen. Auf die gestiegene Beratungsnachfrage haben wir mit digitalen Vortragsangeboten und einer Ausweitung der telefonischen Beratung reagiert.

## Energiegipfel und Runder Tisch Energiepreise

Um eine zunehmende soziale Schieflage zu vermeiden, setzte sich die Verbraucherzentrale beim Spitzengespräch Energiesicherheit in der Staatskanzlei vor allem für finanzielle Entlastungen bei unteren und mittleren Einkommensgruppen ein. Außerdem forderte sie ein Moratorium für Energiesperren in den beiden kommenden Heizperioden. Am Runden Tisch Energiepreise von Sozial-, Energie- und Verbraucherschutzministerium informierte die Verbraucherzentrale über Verbraucherprobleme, die aufgrund der drastisch steigenden Energiepreise an die Verbraucherzentrale herangetragen werden.

## Dank

Die großen und immer neuen Aufgaben sind nur mit einem sehr motivierten und tatkräftigen Team zu meistern. Mein besonderer Dank gilt daher an erster Stelle meiner Vorgängerin Ulrike von der Lüche, die 2023 in den Ruhestand wechselt. Auch im Namen von Ulrike von der Lüche danke ich den überaus engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren unermüdlichen Einsatz, ihren Elan und ihre Tatkraft. Unserem Verwaltungsrat, den Mitgliedsverbänden und Kooperationspartnern danken wir für ihre wertvollen Impulse und die gemeinsamen Aktivitäten. Den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband gilt unser Dank für das konstruktive und kollegiale Miteinander.

Ein besonderes Dankeschön sagen wir unseren Geldgebern, allen voran der Landesregierung und dem Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration, mit dem wir 2022 die vierte Vereinbarung unter dem Motto »Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz – Digital. Nachhaltig. Für alle.« unterzeichnet haben. Durch vielfältige Förderungen auch von Projekten unterstützen die rheinland-pfälzischen Ministerien maßgeblich unsere Arbeit.



Auf den folgenden Seiten lassen wir einige Schlaglichter des vergangenen Jahres kurz und knapp Revue passieren. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und freue mich auf die Zusammenarbeit und Ihre Unterstützung, wenn wir uns auch künftig gemeinsam für einen starken Verbraucherschutz einsetzen.

Ihre

Heike Troue

Vorständin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

## UNSERE THEMEN 2022

### VORWORT



Seite 2

### GRUSSWORT



Seite 6

### ADIEU ULRIKE VON DER LUEHE



Seite 8

### VERBRAUCHER- POLITIK



Seite 13

### GEMEINSAM DURCH DIE KRISE



Seite 17

### ENERGIE- BERATUNG



Seite 20

### WAS KOSTET UNS ... (KEIN) KLIMASCHUTZ



Seite 25

### LEBENS- MITTEL UND ERNÄHRUNG



Seite 28

### DIGITALES UND VERBRAUCHER- RECHT UND SMART SURFER



Seite 31

**DAS GEHT!**  
**NACHHALTIG**  
KONSUMIEREN  
UND LEBEN



Seite 40

**FINANZ-**  
**DIENTST-**  
**LEISTUNGEN**



Seite 42

**VER-**  
**SICHE-**  
**RUNGEN**



Seite 45

**GESUND-**  
**HEIT** UND  
**PFLEGE**



Seite 48

LANDESBERATUNGSSTELLE  
**BARRIERE-**  
**FREI** BAUEN  
UND **WOHNEN**



Seite 52

**BERATUNGS-**  
**STELLEN**  
UND **STÜTZ-**  
**PUNKTE**



Seite 56

**KOMMUNIKATION**



**DIGITALE**  
**VERBRAUCHER-**  
**BILDUNG**



Seite 60

**VERBRAUCHER**  
**STÄRKEN**  
IM  
**QUARTIER**

Seite 64

**ORGANISA-**  
**TORISCHES**



Seite 67

## GRUSSWORT

Das Team der Verbraucherzentrale hat 2022 wieder einmal gezeigt, dass es immer an der Seite der Ratsuchenden steht. Auf die massiv gestiegene Beratungsnachfrage, vor allem ausgelöst durch den russischen Angriff auf die Ukraine mit seinen wirtschaftlichen Folgen, reagierte die Verbraucherzentrale im Verbund mit der »Verbraucherzentralenfamilie« schnell mit Informationen und Hilfeangeboten auf ihrer Internetseite, aber auch mit digitalen Informationsveranstaltungen und mit Beratungsangeboten vor Ort und am Telefon.

Um mehr als ein Drittel sind die Verbraucherkontakte 2022 gegenüber dem Vorjahr gestiegen. An den Veranstaltungen nahmen fast doppelt so viele Menschen teil. Die Zahl der Medienanfragen stieg von 600 auf rund 850. Die Mitarbeitenden haben all dies im vergangenen Jahr mit erheblichen Kraftanstrengungen bewältigt. Hierfür sage ich auch im Namen aller Mitglieder des Verwaltungsrates ein herzliches Dankeschön an das komplette Team.

Die Fragen der Ratsuchenden waren vielfältig: Neben zahlreichen Reklamationen wegen Preiserhöhungen oder unberechtigten Kündigungen von Strom- oder Gasverträgen gab es weiterhin viel Ärger mit Telekommunikationsanbietern sowie eine Vielzahl an Beschwerden über unberechtigte Kündigungen von Prämiensparverträgen, Gewährleistungsproblemen beim Kauf von Möbeln, Haushaltsgeräten oder Kleidung, aber auch zu betrügerischen Maschen mit Fake-Shops oder untergeordneten Gewinnspielverträgen.

2022 konnte sich die Verbraucherzentrale nach der längeren coronabedingten Pause endlich wieder mit Aktionsständen und interaktiven Angeboten in der Öffentlichkeit präsentieren, unter anderem auf der Nachhaltigkeitsmeile des Rheinland-Pfalz-Tages und bei der Woche der Nachhaltigkeit vor den Beratungsstellen.

Bei der Digitalisierung der internen Abläufe hat die Verbraucherzentrale mit der neu eingeführten »digitalen Verbraucherakte« einen weiteren wichtigen Schritt getan. Sie erleichtert die Arbeit der Beraterinnen und Berater und ermöglicht Ratsuchenden, ihre Unterlagen über ein gesichertes Portal an die Verbraucherzentrale zu übermitteln. Alle notwendigen Beratungsunterla-

gen sind dadurch zentral erfasst, immer auf dem aktuellen Stand und können ortsunabhängig bearbeitet werden.

Ich bin immer wieder beeindruckt, wie schnell sich das Team der Verbraucherzentrale auf unerwartete Ereignisse und unzählige Veränderungen einstellt, neue Methoden und Formate nutzt und den Menschen engagiert und kompetent mit Rat und Tat zur Seite steht. Für den Elan, das Engagement und den hervorragenden Einsatz in Sachen Verbraucherschutz zolle ich allen Mitarbeitenden großen Respekt. Den Mitgliedern des Verwaltungsrates danke ich für das gute Miteinander und den guten Austausch. Wir begleiten die Arbeit der Verbraucherzentrale auch weiterhin gerne und konstruktiv.

Ein großes Dankeschön sage ich auch Ulrike von der Lühe, die sich nach 38 Jahren engagierter Arbeit für einen besseren Verbraucherschutz im Februar dieses Jahres in den Ruhestand verabschiedet hat. 15 Jahre lang lenkte sie als Vorsitzende die Geschicke der Verbraucherzentrale mit Weitsicht und einem Gespür für die Themen der Zukunft. Mit ihrer Arbeit hat sie wesentlich dazu beigetragen, dass die Verbraucherzent-



rale eine hohe Akzeptanz, großes Vertrauen und viel Wertschätzung im Land genießt. Auf diesem Fundament kann die neue Vorsitzende Heike Troue aufbauen. Der Verwaltungsrat freut sich auf die Zusammenarbeit und wünscht viel Erfolg und eine glückliche Hand

Ihre

Angelika Stegmann  
Vorsitzende des Verwaltungsrats

# ADIEU ULRIKE VON DER LÜCHE

Fast 40 Jahre im Dienste des Verbraucherschutzes: Ende Februar 2023 war es Zeit, Adieu zu sagen. In ihren 15 Jahren als Vorständin der Verbraucherzentrale hat Ulrike von der Lüche die Arbeit der Verbraucherzentrale kontinuierlich an gesellschaftliche Veränderungen angepasst und die Weichen zukunftsweisend gestellt.

Bei der offiziellen Verabschiedung in der Staatskanzlei in Mainz würdigten Ministerpräsidentin Malu Dreyer sowie Verbraucherschutzministerin Katharina Binz, die Vorständin des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Ramona Pop, zusammen mit zahlreichen Gästen das Engagement der Verbraucherschützerin.

### In der Amtszeit von Ulrike von der Lüche konnte die Verbraucherzentrale

- den Gesamtetat der Verbraucherzentrale von 2,7 Millionen im Jahr 2007 auf 6,8 Mio. Euro in 2022 steigern
- die Zahl der Mitarbeitenden von 68 auf 117 fast verdoppeln
- sechs neue Beratungsstützpunkte in Cochem, Gernersheim, Bad Kreuznach, Prüm, Landau und Simmern eröffnen und damit die Präsenz in der Fläche ausbauen



**»Eine bewegte und spannende Zeit geht zu Ende. In meinem Berufsleben gab es viele gesellschaftliche und politische Umbrüche, zahlreiche Skandale und Krisen zu meistern und immer wieder neue Themen anzugehen.**

**Mir war es stets wichtig, mich für einen starken Verbraucherschutz einzusetzen, ihm den entsprechenden Stellenwert zu verschaffen und für die dafür notwendige gute Aufstellung der Verbraucherzentrale zu sorgen.«**

**Ulrike von der Lüche**



»Unter der tatkräftigen Leitung von Ulrike von der Lüche hat sich die Verbraucherzentrale zu einem modernen Dienstleister entwickelt und zahlreiche Herausforderungen souverän gemeistert. Ulrike von der Lüche hat maßgeblichen Anteil daran, dass die Verbraucherzentrale heute so gut aufgestellt ist.«

Ministerpräsidentin Malu Dreyer



»Mit Frau von der Lüche stand dem Land in den letzten 38 Jahren eine starke Partnerin und Mitstreiterin zum Wohle der Verbraucherinnen und Verbraucher in Rheinland-Pfalz zur Seite. Dank ihres unermüdlichen Engagements, gelang es ihr, die Arbeit der Verbraucherzentrale, von der über hunderttausend Bürgerinnen und Bürger jedes Jahr profitieren, weiter zu entwickeln und abzusichern.«

Verbraucherschutzministerin Katharina Binz



# IMPRESSIONEN VON DER VERABSCHIEDUNG





# DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN

**128.000** KONTAKTE


davon

**41.500** Teilnehmende an Veranstaltungen  
+93 Prozent

**34.000** Beratungen  
+20 Prozent

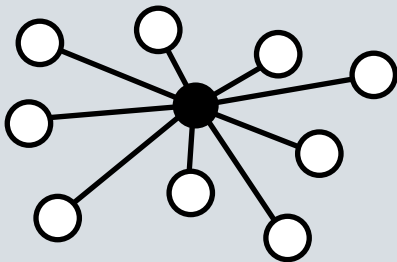
**20.000** Beschwerden  
+16 Prozent



**117**  **BESCHÄFTIGTE**  
75 in Teilzeit | 42 in Vollzeit

**6**    **BERATUNGSSTELLEN**  
**8**    **STÜTZ-  
PUNKTE**

**20**  
**MITGLIEDSVERBÄNDE**



**GESAMTHAUSHALT**

**6,8**  
Millionen Euro

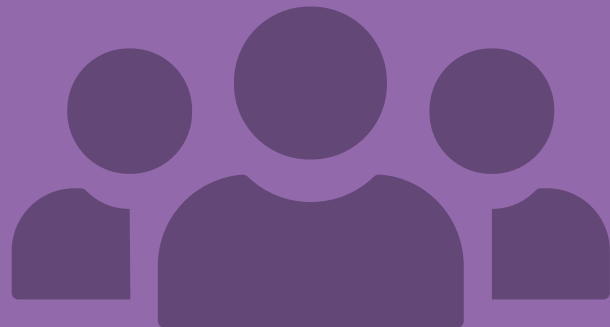


**DRITTMITTELPROJEKTE**

**30**

# VERBRAUCHER- POLITIK

- Vereinbarung mit dem Land
- Spitzengespräch Energiesicherheit
- Runder Tisch Energie
- Parlamentarischer Abend



## HIGHLIGHTS 2022

### Vereinbarung mit dem Land Rheinland-Pfalz

Bereits zum vierten Mal haben die Landesregierung Rheinland-Pfalz, vertreten durch das Verbraucherschutzministerium Rheinland-Pfalz (MFFKI), und die Verbraucherzentrale eine mehrjährige Vereinbarung über die Zusammenarbeit für einen kontinuierlichen und effektiven Verbraucherschutz geschlossen. Die Vereinbarung sichert die Grundfinanzierung der Verbraucherzentrale. Das Motto der Vereinbarung »Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz – Digital. Nachhaltig. Für alle.« ist Leitbild für die Arbeit der Verbraucherzentrale bis Ende 2024.

### Inhaltliche Schwerpunkte:

- Starke Verbraucherrechte in einer zunehmend digitalen Welt
- Nachhaltigkeit und Klimaschutz
- Sozialer und demografischer Wandel – Verbraucherschutz in einer sich verändernden Gesellschaft

### Runder Tisch Energie

Am Runden Tisch »Energiepreise« von Sozialministerium, Energieministerium und Verbraucherschutzministerium mit rund 20 Institutionen aus Landesregierung, Wirtschaft, Kommunen, Soziales, Kirchen, Gewerkschaften und Verbraucherschutz berichtete die Verbraucher-



Ulrike von der Lühe mit Verbraucherschutzministerin Katharina Binz bei der Unterzeichnung der Vereinbarung mit dem Land

zentrale über die Sorgen und Nöte von Verbraucher:innen wegen der drastisch steigenden Energiepreise.

Ein Ergebnis des Runden Tisches waren zusätzliche Fördermittel für die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, um unter anderem durch Personalverstärkung dem Ansturm an Anfragen an die Energieberatung und die Beratungsstellen besser auffangen zu können.

### Spitzengespräch Energiesicherheit

Bei einem Spitzengespräch Energiesicherheit in der Staatskanzlei Rheinland-Pfalz diskutierten Vertreter:innen von Landesregierung, Kommunen, Wirtschaft, Ge-

werkschaften sowie Sozial- und Verbraucherschutzverbänden über die Sicherheit der Energieversorgung in Rheinland-Pfalz und Möglichkeiten der zusätzlichen Energieeinsparung.

Ulrike von der Lühle, Vorständin der Verbraucherzentrale, stellte aus Verbrauchersicht klar, dass vor allem die Privathaushalte in den unteren Einkommensgruppen und je nach Preisentwicklung auch Haushalte mit mittlerem Einkommen finanziell entlastet werden müssten, um eine zunehmende soziale Schieflage zu vermeiden. Zudem sprach sie sich für ein Moratorium für Energiesperren in den beiden kommenden Heizperioden aus.



Teilnehmer:innen  
des Spitzengesprächs  
Energiesicherheit in  
der Staatskanzlei

## Parlamentarischer Abend 2022

Der zweite Parlamentarische Abend der Verbraucherzentrale im Restaurant des Landtags stand unter dem Motto »Irreführende Werbung, Greenwashing und mangelnde Transparenz – Blicken Verbraucher:innen noch durch?«. Die Verbraucherzentrale informierte 50 Gäste aus Politik und Ministerien über allerlei Fallstricke und falsche Werbeversprechen.



Zahlreiche Gäste aus der Politik



Erläuterungen zum Thema Klimaschutz



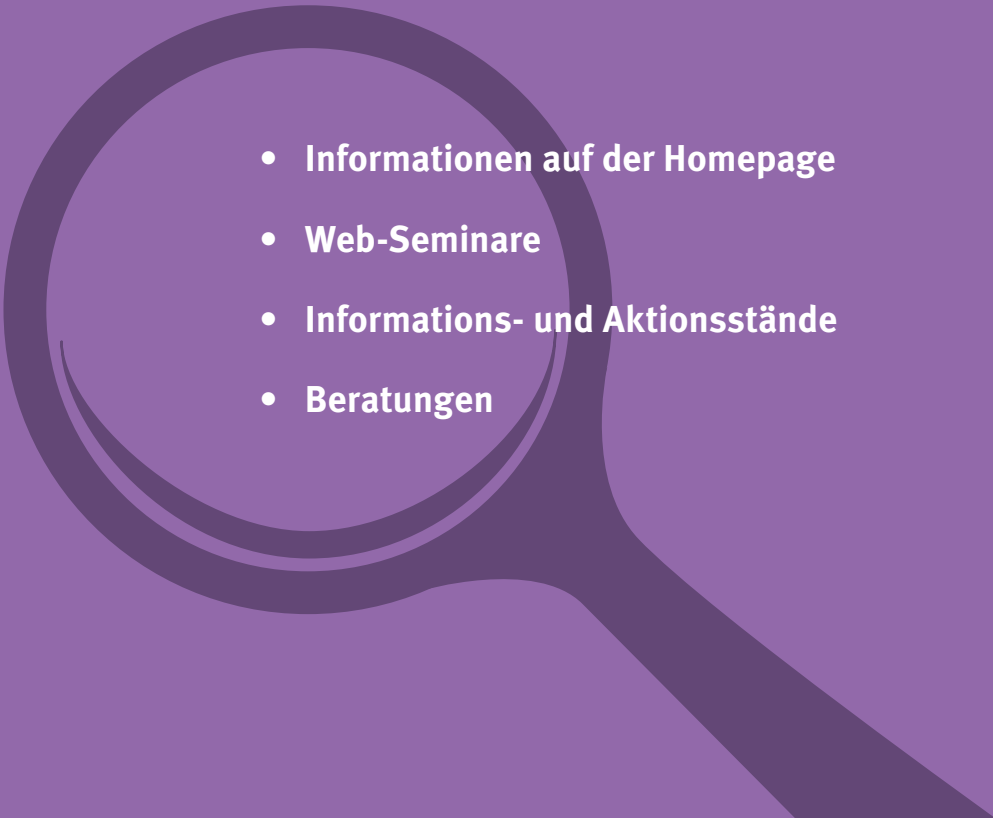
Moderator Markus Appelman im Gespräch mit Ulrike von der Lüh



Auch Wirtschaftsministerin Daniela Schmitt (FDP) gehörte zu den Gästen



# GEMEINSAM DURCH DIE KRISE

- 
- Informationen auf der Homepage
  - Web-Seminare
  - Informations- und Aktionsstände
  - Beratungen

## Projekt »Verbraucher stärken in der Krise«

Durch den russischen Angriffskrieg auf die Ukraine sind die Verbraucherpreise 2022 so schnell gestiegen wie seit Jahrzehnten nicht mehr – und zwar nicht nur für Strom, Gas, Öl und Kraftstoffe, sondern auch für Lebensmittel und andere Produkte. Dies hat drastische Auswirkungen auf den Lebensalltag vieler Menschen. Dank einer Projektfinanzierung aus dem rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministerium konnte die Verbraucherzentrale ihr Informationsangebot rund um das Haushaltsbudget und Sparmöglichkeiten erweitern.

Unter dem Motto »Gemeinsam durch die Krise« hat die Verbraucherzentrale ein ganzes **Maßnahmenpaket** geschnürt:

- **Informationen auf der Homepage**

Hier sind gebündelt umfangreiche aktuelle Informationen aus vielen Lebensbereichen sowie eine Checkliste zum Überprüfen der eigenen Fixkosten und zum Aufspüren von Einsparmöglichkeiten zu finden. Etliche Informationen gibt es auch in Leichter Sprache. Ein Erklärvideo ergänzt dieses Angebot.

- **Vorträge und Web-Seminare**

- **Wenn das Geld knapp wird – Spartipps in Krisenzeiten** informiert über Haushaltsbuchführung, preiswertes Einkaufen, Energie sparen und Kredite
- **Sicher gegen Abzocke** sensibilisiert für aktuelle Abzockmaschinen

### WIE KÖNNEN WIR SIE UNTERSTÜTZEN?

1. Überlegen Sie, welche Themen Ihnen Sorgen oder Probleme bereiten.
2. Bei welchem Thema benötigen Sie als erstes Unterstützung, damit Ihre Sorgen oder Probleme kleiner werden?
3. Schauen Sie links und rechts zu den farbigen Kästchen. Suchen Sie Ihr Thema. Merken Sie sich den Titel und die Farbe.
4. Dann scannen Sie den Code und Sie sind mit uns im Internet verbunden.

→ QR-Code scannen



→ Dort finden Sie viele **nützliche Tipps** und Hilfen zu Ihrem Thema.  
→ Das Angebot ist **kostenfrei**. Falls Sie weitere Fragen zu anderen Themen haben, einfach nochmal in der Liste suchen.  
→ Auf den anderen Seiten finden Sie auch unsere **kostenfreien Erstberatungshotlines**.

 <b>SCHULDEN KREDITE P-KONTO</b>	→ Wenn das Einkommen nicht mehr reicht
 <b>FINANZEN UND SPAREN</b>	→ Finanzen sichten → Sparmöglichkeiten erkennen
 <b>ENERGIE SPAREN</b>	→ Hohe Energiekosten → Energie sparen → Energiekostenberatung
 <b>HOHE PREISE BEIM EINKAUFEN</b>	→ Günstig einkaufen und gesund ernähren
 <b>ABZOCKE KOSTENFALLEN</b>	→ Kostenfallen vermeiden → Tricks erkennen
 <b>GESUNDHEIT UND PFLEGE</b>	→ Tipps zu Medikamenten und Hilfsmitteln

- **Posts auf Social Media**

Mit zahlreichen Tipps und Hinweisen zu Einsparpotenzialen und Kostenfallen. Durch geschaltete Anzeigen konnten auf Facebook insgesamt 26.568 und auf Instagram 32.856 Profile erreicht sowie zusätzliche Klicks auf die Projektseite im Internet erzielt werden.

- **Informationsstände mit Mitmach-Angeboten**

Passanten konnten auf einer Bodenzeitung angeben, in welchen Bereichen sie die Preiserhöhung am meisten spüren und erhielten Tipps der Verbraucherzentrale zum jeweiligen Thema.



Informationsstand in Germersheim

### Kontakte im Projekt

#### »Verbraucher stärken in der Krise«

**400** telefonische Erstberatungen

**22** Web-Seminare und Vorträge

**6** Informations- und Aktionsstände

**30** Medienkontakte und Interviews

**300** Klicks auf  
[www.verbraucherzentrale-rlp.de/  
 gemeinsam-durch-die-krise](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/gemeinsam-durch-die-krise)  
 (seit Oktober)

- **Infos in der Trierer Tonpost**

Für dieses Hörmagazin für Blinde und Sehbehinderte im Bistum Trier hat die Verbraucherzentrale Spartipps in Krisenzeiten eingelesen. 500 Menschen haben dieses Magazin abonniert.

- **Faltblatt »Gemeinsam durch die Krise«**

Mittels eines QR-Codes an zentraler Stelle werden Interessierte zu stets aktuellen Internettexten der Verbraucherzentrale geführt.

# ENERGIE- BERATUNG

## TOP-THEMEN

- Photovoltaik
- Wärmepumpen
- Warmwasserbereitung
- Solarthermie
- Dämmung der Außenwände  
oder Einbau neuer Fenster
- Fördermittel



## Was bedeutet die Energiepreiskrise für die privaten Haushalte?

Der Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine wirkte sich massiv auf die Energieversorgung und die Energiepreise und damit auf den Alltag der Menschen aus. Mit deutlich gesunkenen Lieferungen aus Russland waren die Preise für Erdgas und in der Folge auch für viele weitere Energieträger kräftig angestiegen. Ob Fernwärme, Strom, Öl, Holzpellets, Flüssiggas – überall wurden Preise deutlich erhöht. Die Strom- und Gaspreise haben sich teilweise vervielfacht, was trotz Entlastungsmaßnahmen zu einer angespannten Situation in vielen Privathaushalten führte.



»Die Bewältigung der Krisensituation in der Energieversorgung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe.«

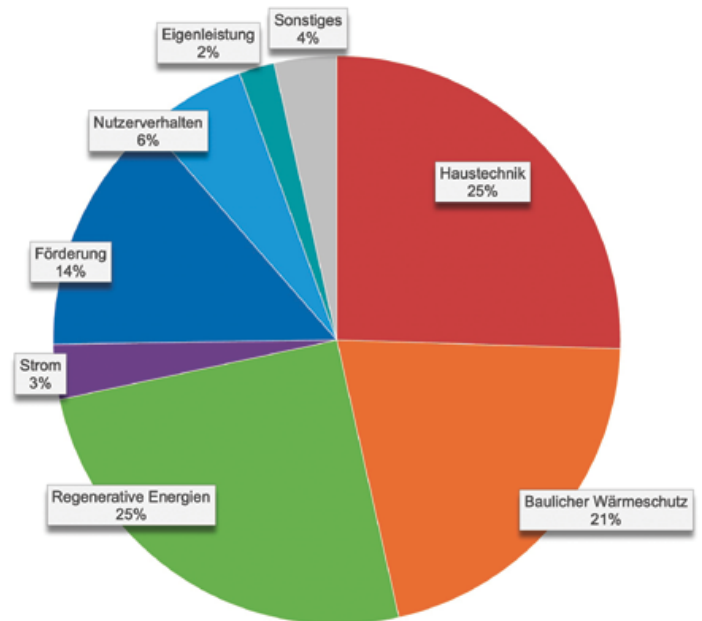
Es braucht eine faire Lastenverteilung, um eine zunehmende soziale Schieflage zu vermeiden.«

**Hans Weinreuter**

Fachbereichsleiter Energie und Bauen

Nicht nur die hohen Preise, auch Preiserhöhungen trotz Preisgarantien, die Einstellung der Belieferung oder fehlerhafte Abrechnungen führten dazu, dass die Beratungsnachfrage bei der Energieberatung 2022 auf allen Zugangswegen deutlich zugenommen hat. 2022 war das nachfragenstärkste Jahr seit Bestehen der Energieberatung.

### Verteilung der Themen in der Energieberatung



Quelle: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz; N = 32.545

### Energirechtsberatung

**Beschwerden zu Energieversorgern** waren bereits 2020 signifikant angestiegen. 2022 haben sie sich im Vergleich zum Vorjahr nochmal mehr als **verdoppelt**.

#### Die häufigsten Beschwerdethemen

- enorme Preissteigerung bei bestehenden Verträgen
- zu hohe, fehlerhafte oder nicht nachvollziehbare Abrechnungen
- unberechtigte Kündigungen von Altverträge
- untergeschobene neue Verträge
- belästigende Werbung/Akquise am Telefon oder an der Haustür



**ANGST VOR DER  
HEIZKOSTENABRECHNUNG?**

Diese Checkliste hilft Ihnen.

### Energiekostenberatung

Die Energiepreiskrise führte in vielen Haushalten zu einer finanziell sehr angespannten Situation. Vor allem Menschen mit geringem Einkommen oder einer kleinen Rente, die bisher grade so über die Runden kamen, suchten vermehrt die Hilfe der Verbraucherzentrale.

Die Zahl der **telefonischen Anfragen** hat sich im Vergleich zum Vorjahr **verdoppelt**.

**Häufige Beschwerden** erhielt die Verbraucherzentrale zu

- unbezahlbaren Monatsabschlägen und hohen Nachforderungen
- drohenden oder bereits vollzogenen Strom- und Gassperren
- Versorgern, die nicht erreichbar waren oder nicht reagierten
- Versorgern, die trotz drohender Sperrung die gesetzlich vorgeschriebene Abwendungsvereinbarung samt Ratenzahlungsmöglichkeit verweigerten.

**Häufige Probleme** im Zusammenhang mit den Energiekosten, die in der Beratung angesprochen wurden

- unerklärlich hohe Verbrauchswerte bei Gas und Strom
- immer wieder Weigerung der Sozialbehörden zur Übernahme der Heizkosten trotz angemessenen Verbrauchs

- fehlende Entlastung bei Heizstrom
- hohe Energiekosten durch mangelhaften Wohnraum bei fehlenden Alternativen auf dem Wohnungsmarkt

Außerdem gab es viele Fragen zu den Entlastungsmaßnahmen der Bundesregierung, insbesondere zur Möglichkeit einen Zuschuss zu den Heizkosten zu erhalten.

Die Beratung und Schulung von Multiplikator:innen aus dem Bereich der Schuldner- und Sozialberatung hat in der Energiekrise eine große Bedeutung gewonnen. So richtete die Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale im Dezember drei halbtägige Workshops zum Umgang mit Energieschulden und Sperren für die Beratungsstellen der Liga der Wohlfahrtsverbände aus. Das Interesse war enorm, mehr als 300 Teilnehmer:innen nutzten die Weiterbildung. Weitere Schulungen fanden statt, etwa im Programm »Energielotsen« der Energieagentur, im Rahmen des Forums Sucht und Schulden sowie für die Betriebs- und Personalräte des Deutschen Gewerkschaftsbundes.

Auch die Nachfrage nach Vorträgen für die Zielgruppe war sehr groß. Insgesamt fanden 26 digitale und Präsenzveranstaltungen mit mehr als 500 Teilnehmer:innen statt.

Ebenfalls zugenommen hat der informative Austausch mit Energieversorgern und Sozialbehörden zu den Themen Energieschulden und Entlastungsmaßnahmen. Teilweise ist dieser Austausch in runden Tischen organisiert, teilweise findet der Austausch auch nur im kleinen Kreis statt.

## Aktuelle Abzockmaschen

Betrüger nutzten die Energiekrise, um Menschen mit neuen Maschen über den Tisch zu ziehen.

### Zwei Beispiele:

#### Unerlaubte Anrufe von angeblichen Energiezentralen

Bei unerlaubten Anrufen angeblicher Energiezentralen priesen unseriöse Geschäftemacher eine Stromoptimierung an. Tatsächlich versuchten sie aber auf diesem Weg, den Haushalten einen neuen Energievertrag unterzuschieben.

#### Werbung mit billigem Brennholz

In Fake-Shops warben Kriminelle gegen Vorkasse für Brennholz zu Schnäppchenpreisen – die Ware blieb aus und das Geld war weg.

## Medienanfragen

Es gab deutlich mehr Medienanfragen, Interviews und Auftritte in Hörfunk und Fernsehen - vor allem zu den gestiegenen Energiepreisen. Hinzu kamen Fragen zum Energie sparen, zu Wärmepumpen und Photovoltaikanlagen sowie zu den politischen Forderungen der Verbraucherzentrale.

# +++ AUSSERDEM +++

### Umfrage zur Wärmedämmung

Ergebnisse einer deutschlandweiten, repräsentativen Umfrage der Verbraucherzentrale zeigen, dass ein Großteil privater Hauseigentümer:innen der Wärmedämmung positiv gegenüber steht und keine grundsätzlichen Bedenken hat, in entsprechende Maßnahmen zu investieren.



### Aktion zur Fassadendämmung

Mit dieser Aktion unterstützt die Verbraucherzentrale Hauseigentümer:innen bei der Entscheidung, ob eine Dämmung der Außenwand mit einem Wärmedämmverbundsystem sinnvoll ist und welche Vorteile sie für das eigene Haus bringt.



### Angebote rund um das Thema Energie



scanne mich!



# WAS KOSTET UNS ... (KEIN) KLIMASCHUTZ

Wussten Sie, dass

- 50 Prozent aller PKW-Fahrten kürzer als fünf Kilometer sind?
- ein Prozent der Weltbevölkerung für 50 Prozent aller Emissionen aus dem Flugverkehr verantwortlich sind?
- der ernährungsbedingte CO<sub>2</sub>-Fußabdruck eines Menschen in Deutschland von 2,5 Tonnen pro Jahr zu 44 Prozent durch den Verzehr von Fleisch und zu 25 Prozent durch Milch-erzeugnisse entsteht?



## Projekt Verbraucher:innen in der Energiewende

Die Klimakrise geht uns alle an. Die Verbraucherzentrale stellt im Rahmen eines landesgeförderten Projekts auf ihrer Internetseite Informationen für Privathaushalte bereit. Außerdem ist sie an der Umsetzung der Maßnahmen des Klimaschutzkonzeptes Rheinland-Pfalz beteiligt. Vorgesehen sind beispielsweise Initiativen zum »ökologischen Fußabdruck« und zum CO<sub>2</sub>-Miet-Spiegel.

Zum Schutz vor dem Klimawandel und weiterer Erderwärmung ist es wichtig, die Entstehung von CO<sub>2</sub> und anderer Treibhausgasen zu verringern. Doch durch welches Verhalten von Verbraucher:innen kann welche Verminderung erreicht werden und was kostet das?

Viele Menschen lehnen Veränderungen mit dem Verweis auf zu hohe Kosten ab bzw. bezweifeln, dass sich Investitionen amortisieren. Durch den Klimawandel und Wetterkatastrophen entstehen aber auch Folgekosten, die noch nicht absehbar sind und die in die Kostenrechnung einfließen müssen.



Foto: VZ RLP

## Was kostet uns...(kein) Klimaschutz?

Zum Schutz vor dem Klimawandel und weiterer Erderwärmung ist es wichtig, die Entstehung von CO<sub>2</sub> und anderen Treibhausgasen zu verringern. Doch durch welches Verhalten von Verbraucher:innen kann welche Verminderung erreicht werden, und was kostet das? Lassen sich der Wunsch nach Reduzierung der Kosten und klimaschonendem Verhalten vereinbaren? Diese und andere Fragen zum Klimaschutz, auch zu notwendigen politischen Veränderungen, wollen wir hier beantworten.



Anhand von vier typisierten Modellpersonen (Personas), die eine recht unterschiedliche Lebensweise haben, zeigt die Verbraucherzentrale in den Bereichen Wohnen, Ernährung und Mobilität auf, welchen Einfluss Veränderungen im Lebensstil haben. Als Indikatoren hat sie den »CO<sub>2</sub>-Fußabdruck« und die entstehenden Kosten genutzt. Ergebnis: Sowohl der Fußabdruck als auch die Kosten lassen sich verringern.

»Markus Mobil« könnte beispielsweise durch einige moderate Verhaltensänderungen beachtliche Verminderungen bzw. Einsparungen erreichen, indem er bei Fahrten bis fünf Kilometern das Fahrrad anstelle seines Autos nutzen würde. Beim Verzicht auf Fernflüge können hinsichtlich des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks die größten Einsparungen erzielt werden.

Um die Auswirkungen des Klimawandels zu begrenzen, sind jedoch nicht nur die privaten Haushalte, sondern vor allem Politik und Wirtschaft gefordert, den entsprechenden Rahmen zu setzen – sei es bei brisanten Themen wie dem »Aus für den Verbrennermotor«, der Umstellung auf Heizungen, die auch erneuerbare Energien nutzen, oder bei der Gebäudesanierung.

Die wichtigsten Informationen und ihre politischen Forderungen hat die Verbraucherzentrale zusammengefasst unter [www.klimaschutz-rlp.de](http://www.klimaschutz-rlp.de).



scanne mich!

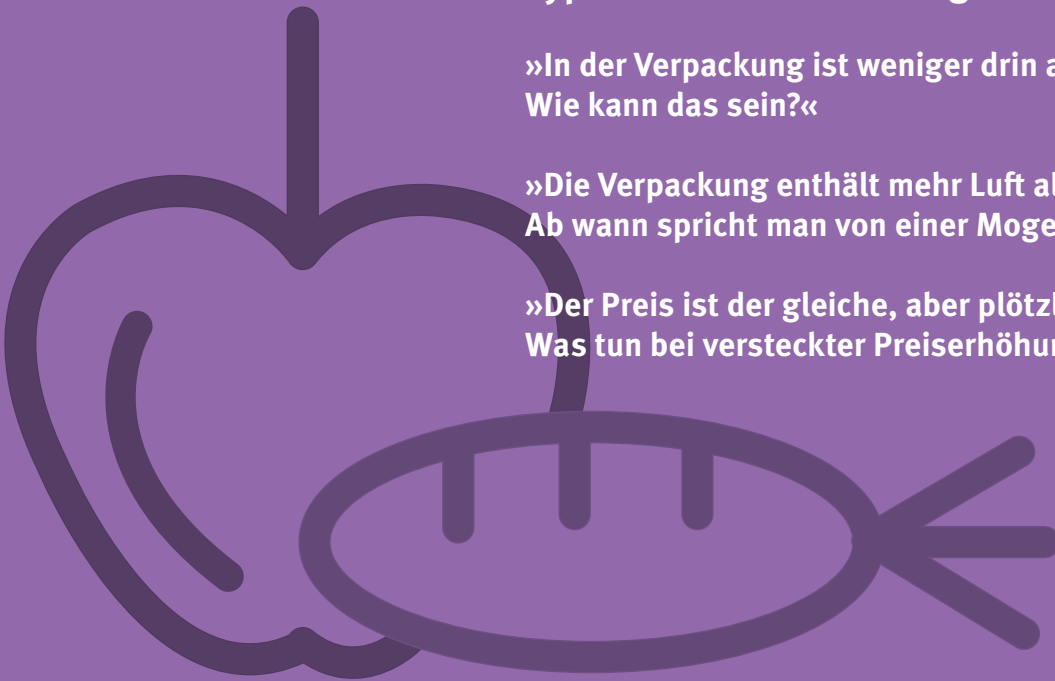
# LEBENS- MITTEL UND ERNÄHRUNG

## Typische Verbraucherfragen

»In der Verpackung ist weniger drin als draufsteht –  
Wie kann das sein?«

»Die Verpackung enthält mehr Luft als Inhalt –  
Ab wann spricht man von einer Mogelpackung?«

»Der Preis ist der gleiche, aber plötzlich ist weniger drin –  
Was tun bei versteckter Preiserhöhung?«



## Lebensmittel immer teurer

Lebensmittel sind zwischen Dezember 2021 und Dezember 2022 um durchschnittlich 20,7 Prozent teurer geworden. Die Gründe hierfür sind vielschichtig: Die Kosten für Energie, Düngemittel und Futtermittel sind stark gestiegen, Arbeitskräftemangel und gestiegener Mindestlohn verteuern die Personalkosten. Diese Faktoren verändern die Situation in der Landwirtschaft und der Lebensmittelwirtschaft. Ob Preissteigerungen aber immer mit höheren Produktionskosten zusammenhängen, ist momentan weder für Verbraucher:innen noch für Wettbewerbsbehörden nachvollziehbar. Mitnahmeeffekte können nicht ausgeschlossen werden.

Versteckte Preiserhöhungen, Mogelpackungen oder Unterfüllungen in verpackten Lebensmitteln gaben reichlich Anlass für Ärger und zahlreiche Anfragen und Beschwerden bei der Verbraucherzentrale, denn viele Menschen sind preissensibler geworden und kaufen aufmerksamer ein.

In gut besuchten Web-Seminaren informierten die Ernährungsberaterinnen über Themen wie kreative Resteverwertung oder Sparen beim Einkauf.

Gemeinsam durch  
die Krise.

Versuchen wir es!

## Zu wenig Lebensmittel mit Nutri-Score

Wer auf einen Blick erkennen will, welches Lebensmittel innerhalb einer Kategorie die beste Nährstoffzusammensetzung hat, kann hierfür den Nutri-Score heranziehen. Er bewertet das Nährwertprofil verarbeiteter Lebensmittel und wird als fünfstufige Farbskala auf der Verpackung dargestellt. Das dunkelgrüne A zeigt die beste Bewertung an, das rote E die schlechteste. Damit kann das freiwillige Label eine verlässliche Hilfe beim Einkauf bieten.

Allerdings sind immer noch zu wenige Produkte mit dem Nutri-Score gekennzeichnet. Das zeigte ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen mit



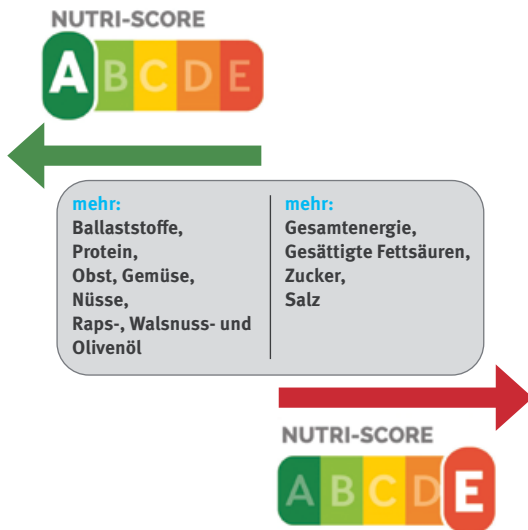
»Wir fordern die europaweit verpflichtende Einführung des Nutri-Score und eine regelmäßige Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung.«

**Sophie Röckert**

*Fachbereichsleiterin Lebensmittel und Ernährung*

## 30 | Lebensmittel und Ernährung

1.451 Lebensmitteln. Lediglich 40 Prozent waren mit dem Nutri-Score versehen. Der Anteil war zwar sieben Prozent höher als im Vorjahr. Nach Ansicht der Verbraucherzentralen ist dies jedoch bei weitem nicht ausreichend.



scanne  
mich!

### Titandioxid – verbotener Zusatzstoff

Seit August 2022 ist der Zusatzstoff Titandioxid (E 171) in Lebensmitteln EU-weit verboten, weil eine erbgut-schädigende und krebserregende Wirkung nicht auszuschließen ist. Produkte mit dem weißen Farbstoff dürfen im Handel aber noch bis zum Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums verkauft werden. Bei einer Stichprobe Mitte August hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz noch 35 Produkte mit Titandioxid im Handel gefunden, darunter Nahrungsergänzungsmittel oder Kuchendekor. Wer auf Titandioxid verzichten möchte, sollte in der Zutatenliste danach suchen. Für diese Problematik sensibilisierte die Verbraucherzentrale in einer Pressemeldung.

## +++ AUSSERDEM +++

### Instagram

Regelmäßige Beiträge zu Themen wie Diäten, saisonales Obst und Gemüse und Lebensmittelverpackungen

### Teilnahme an Podiumsdiskussionen

- »Tierhaltung in Rheinland-Pfalz – Spannungsfeld Tierwohl, Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit« anlässlich der Agrar-Wintertage
- »Was macht uns satt?« der Evangelischen Akademie im Rheinland

# DIGITALES UND VERBRAUCHER- RECHT

## TOP-THEMEN

- Glasfaserausbau
- Cybercrime
- Kostenfallen und Abzockmaschinen
- Dark Patterns
- Fakeshops



### Pass auf deine Mäuse auf! Aktionswoche zu Kostenfallen



Nicht erst seit der Pandemie boomt das Online-Shopping. Wer sich nicht auskennt, kann in teure Fallen tapen. Unter dem Motto »Pass auf deine Mäuse auf! – Kostenfallen vermeiden« veranstalteten die Verbraucherzentralen rund um den Weltverbrauchertag am 15. März bundesweit eine Aktionswoche mit gemeinsamen Web-Seminaren, Bodenplakaten an großen Bahnhöfen, Hörfunkaktionen und Infoständen in Fußgängerzonen vor Ort. Eines der Web-Seminare zum Thema Online-Shopping konnte die Verbraucherzentrale in Kooperation mit dem Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz anbieten.

Außerdem gibt es vielfältige Informationen auf der Webseite.



scanne mich!

### Sicher im Internet – Handy, Tablet und PC schützen

Kriminelle verlegen ihre dunklen Machenschaften zunehmend ins Netz. Auch Privatpersonen geraten immer mehr ins Visier von Kriminellen. Ob per Phishing-Mail, über einen Fake-Shop oder durch ein »geleaktes« Passwort – es gibt viele Maschen, um an Daten und damit an Geld zu gelangen. Mit guter Vorsorge kann man Cyberkriminellen das Leben schwerer machen.

Für ihre Internetseite hat die Verbraucherzentrale – unterstützt vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) – wichtige Tipps erarbeitet, mit denen man sich effektiv vor Datenklau, Viren und unsicheren Netzwerken schützen kann.

**Kein Zugriff!**

**Abwehr gegen Viren, Trojaner und Co steht!**  
Überprüfen Sie Ihr System regelmäßig mit einem aktualisierten Antivirenprogramm.

**Verhaltensgrundregeln angewandt!**  
keine unbekanntes Links und mit Ihren Daten in öffentlichen werken.

verbraucherzentrale

scanne mich!





## Fakeshops entlarven

Fakeshops, also gefälschte Verkaufsplattformen im Internet, sind über die Jahre immer professioneller geworden. Selbst für erfahrene Menschen sind sie eine tückische Falle, denn die Seiten sehen ganz normal und durchaus korrekt aus. Doch nach der Bestellung kommt die Ware oft nicht.

Der neue Fakeshop-Finder der Verbraucherzentralen überprüft Internetseiten auf Merkmale von Fakeshops. Mithilfe des Ergebnisses kann besser eingeschätzt werden, ob man von einem Einkauf eher die Finger lassen sollte.

### Fakeshop-Finder



scanne  
mich!

### Fakeshop-Kalender



Fakeshops sind saisonal unterschiedlich aktiv und nutzen es aus, wenn ein Produkt in seriösen Shops gerade nicht verfügbar ist. Der Fakeshop-Kalender der Verbraucherzentrale zeigt auf, bei welcher Art von Produkten gerade besonders viele Fakeshops aktiv sind.

## Aktuelle Abzockmaschinen

### Amazon und falsche Warenlieferungen

Beim Online-Einkauf über Amazon wird statt des gewünschten Handys, der Smartwatch oder des Elektroartikels lediglich ein Paket mit Füllmaterial geliefert. Amazon sagt eine Erstattung des Kaufpreises nur für den Fall zu, dass der bestellte Artikel zurückgeschickt wird. Da der bestellte Artikel aber nie angekommen ist, kann er auch nicht zurückgeschickt werden.

### Online-Shopping – minderwertige Ware aus Asien

Oftmals ist aus dem Impressum eines Online-Shops nicht erkennbar, dass es sich um einen Shop mit Sitz in Asien handelt, der minderwertige Ware aus China liefert. Lediglich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wird auf ein Lager in Asien hingewiesen. Ein Widerruf ist kaum möglich. Retouren verursachen zusätzliche Rücksendekosten und Betroffene werden durch Rabatte überredet, die Ware doch zu behalten.

### Xpendy – Online-Anbieter für Kündigungen von Online-Abonnements

Der Online-Anbieter Xpendy gibt vor, bei der Kündigung von Online-Abonnements behilflich zu sein. Es müssten lediglich einige Daten eingegeben werden. Die Kostenpflichtigkeit des Dienstes wird verschleiert und Nutzer:innen stellen erstaunt fest, dass von ihrem Konto Geld abgebucht wird.

### Glasfaserausbau schreitet voran



Der Ausbau von Glasfaseranschlüssen schreitet auch in Rheinland-Pfalz zügig voran. Viele Haushalte fragen daher in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale nach, ob ein Glasfaseranschluss für sie sinnvoll ist und worauf beim Vertragsabschluss und beim Ausbau zu achten ist.

Die Verbraucherzentrale hat Antworten auf die wichtigsten Fragen zusammengestellt und auf ihrer Internetseite veröffentlicht. In regelmäßigen und gut besuchten Web-Seminaren informiert sie zudem über Anschluss, Tarife und die notwendigen Router.



scanne mich!

## +++ AUSSERDEM +++

### Aktionen und Web-Seminare

#### Safer Internet Day

- Total vernetzt – sicher in den sozialen Netzwerken

#### Woche der Medienkompetenz

- Tipps gegen Betrugsmaschinen und Abzocke gemeinsam mit dem LKA

#### European Cyber Security Month

- Cybergrooming, Phishing, Trojaner und Co.

#### Neu: Web-Seminar Dark-Patterns

Die unternehmensfreundlichen Voreinstellungen und manipulativen Designs sollen die Nutzenden ungewollt in eine bestimmte Richtung lenken.

Im Vortrag wird aufgezeigt, wo uns Dark Patterns wie Cookie-Banner, Pop-ups für Newsletter oder Countdowns beim Online-Shopping begegnen.



# WORKSHOPS IN SCHULEN

## VON DATENSCHNÜFFLERN BIS IDENTITÄTSKLAU

Seit 2008

fast **2.000**  
WORKSHOPS  
mit rund **100.000**  
Schüler:innen aller Schularten

2022

**206**  
SCHUL- und  
**5** KITAVERANSTALTUNGEN  
mit über **9.700**  
Kindern und Jugendlichen

scanne  
mich!



Smartphone und Internet gehören schon früh ganz selbstverständlich zum Leben von Kindern und Jugendlichen. Soziale Netzwerke, Messenger-Dienste und Internetspiele sind aus ihrer Lebenswelt nicht wegzudenken. Umso wichtiger ist es, dass sie souverän damit umgehen können und Risiken erkennen.

Mit verschiedenen interaktiven Methoden vermitteln Medienpädagog:innen in Schulklassen aller Altersgruppen zielgruppengerecht, was passieren kann, wenn persönliche Daten gestohlen werden oder sie demonstrieren anschaulich und praxisorientiert, welche empfindlichen Folgen selbst unbeabsichtigte Verstöße gegen Urheber- und Persönlichkeitsrechte haben können. Gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen erarbeiten sie Tipps, um Gefahren zu umgehen.

Nach den coronabedingten starken Einschnitten in den Jahren 2020 und 2021 übertraf die Zahl der Workshops in 2022 sogar das Vor-Corona-Niveau. Neu sind Workshops zu nachhaltiger Mode und zur Entsorgung des alten Handys.

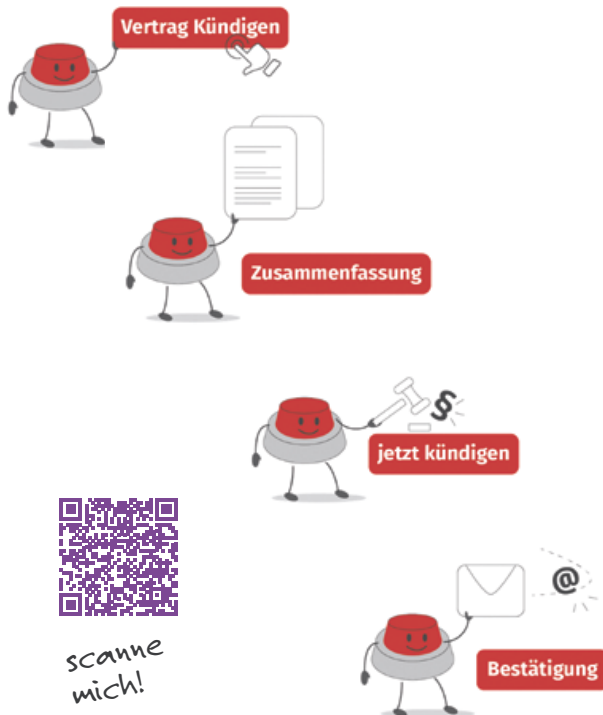
### Unterrichtsmaterial für Lehrkräfte

Damit auch Lehrkräfte und Multiplikator:innen die Themen nachhaltige Mode und Recht auf Reparierbarkeit im Unterricht selbst bearbeiten können, hat die Verbraucherzentrale Unterrichtsmaterial erstellt.

## ABMAHNUNGEN UND KLAGEN

### Online-Kündigung mit Hürden – bundesweite Überprüfung von Webseiten

In einem Marktcheck überprüften die Verbraucherzentralen und weitere Verbraucherverbände, ob Anbieter den gesetzlich vorgeschriebenen Kündigungsbutton auf ihrer Internetseite installiert haben. Der Button soll eine einfache Online-Kündigung möglich machen.



**Ernüchterndes Ergebnis:** Lediglich bei 273 der 840 überprüften Seiten war der Kündigungsbutton gesetzeskonform. Die Mehrheit der überprüften Seiten wies erhebliche rechtliche Mängel auf, ein Großteil bewegte sich im Graubereich. Die Verbraucherverbände mahn- ten insgesamt 152 Unternehmen wegen eindeutiger Rechtsverstöße auf ihren Websites ab.

Die 13 von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz abgemahnten Unternehmen unterschrieben die geforder- te Unterlassungserklärung und behoben die monierten Verstöße. Bundesweit wurden in 17 Fällen Klagen ein- gereicht.

Fehlende oder versteckte Kündigungsbuttons können den Verbraucherzentralen gemeldet werden.

### Greenwashing – unzulässige Werbung mit Nachhaltigkeit

Bereits 2021 hatte die Verbraucherzentrale produktbe- zogene Nachhaltigkeitswerbung der 30 umsatzstärks- ten deutschen Online-Shops für Textilien überprüft, die einzelne Artikel gezielt als nachhaltig beworben hat- ten. Darunter war auch die Firma Hunkemöller. Da das Bekleidungshaus keine Unterlassungserklärung abgab, reichte die Verbraucherzentrale Klage ein.

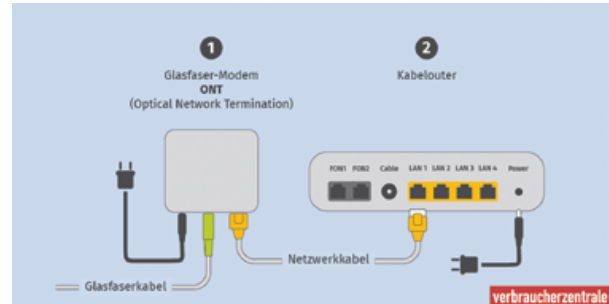
Das Landgericht Bochum entschied 2022, dass die Werbung der Bekleidungsfirma mit den Begriffen »Sus- tainable« oder »nachhaltig« sowie mit dem Logo »TOGETHER TOMORROW SUSTAINABLE« unzulässig ist

(LG Bochum, Urteil vom 12.07.2022, I-14 O 43/22, rechtskräftig). Das Gericht bestätigte damit die Auffassung der Verbraucherzentrale, dass Werbeaussagen wie »nachhaltig« und/oder »klimaneutral« als besonders umweltschonend wahrgenommen werden, obwohl nicht sichergestellt ist, dass das Produkt aus nachhaltig produzierten Materialien besteht.



scanne mich!

## Glasfaser – freie Wahl der Endgeräte



Die Verbraucherzentrale mahnte außerdem zwei Telekommunikationsunternehmen wegen Verstoßes gegen die Endgerätewahlfreiheit bei Glasfaseranschlüssen ab. Ein Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab. Es sicherte zu, künftig nicht mehr zu behaupten, das vom Anbieter zur Verfügung gestellte Modem stelle den Netzabschlusspunkt dar. Kund:innen können auch ihr eigenes Glasfasermodem nutzen. Das zweite Unternehmen lehnte eine Unterlassungserklärung ab. Hier prüft die Verbraucherzentrale weitere rechtliche Schritte.

# SMART SURFER —

**FIT IM DIGITALEN ALLTAG**



**Lernplattform**

**Unterrichtsmaterial**

**Newsletter**

## Lernangebot für die Generation 55plus

Die Lernplattform [www.smart-surfer.net](http://www.smart-surfer.net) umfasst elf kostenfreie Lernmodule sowie vier **E-Learning-Einheiten** zu Themen wie Online-Shopping oder digitale Nachhaltigkeit. Zudem wurde im Projekt Unterrichtsmaterial mit Präsentationen, methodisch-didaktischen Lehrplänen und einem Methodenkoffer erarbeitet.

Neue Inhalte:

- **»Altersgerechte Assistenzsysteme für ein gesundes und unabhängiges Leben«**

integriert in Modul 9 »Ein Blick in die Zukunft des Internets«

- **»Digitale Gesundheit«**

Das neue Modul 11 wurde in Zusammenarbeit mit der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen erarbeitet und behandelt die elektronische Patientenakte sowie das E-Rezept und gibt Tipps zu Gesundheitsinformationen aus dem Internet.

Die stetige Weiterentwicklung ist möglich durch die länderbergreifende Zusammenarbeit und Finanzierung sowie den lebendigen Austausch mit den Multiplikator:innen. Die Anregungen und Impulse der verschiedenen Projektbeteiligten tragen maßgeblich zur erfolgreichen Umsetzung der vielfältigen Projektziele bei.

## Klicks und Zahlen:

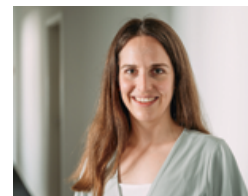
Lernplattform [www.smart-surfer.net](http://www.smart-surfer.net)

**18.000** Klicks

**4.000** Abrufe der Lernmodule

**700** Abrufe der 4 E-Learning-Einheiten

**170** Abonnenten des Newsletters



**»Das Projekt Smart Surfer will auch Menschen, die nicht mit digitalen Medien groß geworden sind, für die digitale Welt begeistern und ihnen die Teilhabe ermöglichen.«**

**Eva Seibel**

*Projektkoordinatorin Smart Surfer*

# DAS GEHT! NACHHALTIG KONSUMIEREN UND LEBEN

Vorträge und Webseminare mit **220** Teilnehmenden

**5** Straßenaktionen zur Fairen Woche  
mit insgesamt **227** Gesprächen

**800** Kontakte am Stand auf der Nachhaltigkeitsmeile  
des Rheinland-Pfalz-Tages

**3** Lehrkräftefortbildungen mit **44** Teilnehmenden

**4** Schulworkshops mit insgesamt  
**150** Teilnehmenden





»Nachhaltige Produkte sind für mich viel zu teuer!«

»Woran erkenne ich, ob ein T-Shirt wirklich besser produziert ist als ein anderes?«

»Bringt es überhaupt etwas, wenn ich allein mein Einkaufsverhalten ändere?«

Viele Menschen möchten gerne nachhaltiger leben und ökologischer konsumieren, doch das ist für sie gar nicht so einfach. Vor allem fehlende Informationen und intransparente Nachhaltigkeitsversprechen von Unternehmen sorgen für Verunsicherung. Das Projekt der Verbraucherzentrale »Das geht! Nachhaltig konsumieren und leben« unterstützt Menschen mit niedrigschwelligen Angeboten, fundierten Informationen und konkreten Tipps, ihr Konsumverhalten nachhaltiger zu gestalten und dabei bestenfalls sogar noch Geld zu sparen. Schwerpunkte sind nachhaltige Textilien, digitale Nachhaltigkeit und Reparierbarkeit. Die Zielgruppe reicht von Jugendlichen bis zu Senioren.

2022 war die Projektleiterin erstmals mit Aktionsständen vor den örtlichen Beratungsstellen und einem Stand auf der Nachhaltigkeitsmeile des Rheinland-Pfalz-Tages unterwegs. Mit einer großformatigen Bodenzeitung und einen Greenwashing-Bingo zu Textilien wurden Passanten in Fußgängerzonen niedrigschwellig zum Mitmachen und Nachdenken angeregt und konnten den neu



Christian Baldauf (Fraktionsvorsitzender der CDU) am Informationsstand beim Rheinland-Pfalz-Tag

erstellten Flyer »Fast oder Fashion – Nachhaltigkeit im Kleiderschrank« mitnehmen.

In Lehrkräftefortbildungen wurden zudem die 2021 entwickelten Unterrichtsmaterialien zu den Themen nachhaltige Textilien und Recht auf Reparierbarkeit vorgestellt und von den Honorarreferent:innen des Schulprojekts in der Praxis erprobt.

Für die Internetseite wurden Informationen und Selbstlernangebote rund um Textilien, Elektroschrott, Reparierbarkeit, digitale Nachhaltigkeit und Greenwashing erarbeitet.



scanne mich!

# FINANZ- DIENST- LEISTUNGEN

## Typische Verbraucherfragen

»Meine Bank hat mir neue AGB's geschickt, aber das Konto wird monatlich zwei Euro teurer. Was kann ich tun?«

»Ich habe einen alten Prämiensparvertrag, der gekündigt wurde. Ist die Kündigung rechtmäßig?

»Lohnt sich mein Riestervertrag von 2007 noch und soll ich ihn bis zur Rente weiterführen?«



## Kontoführungsgebühren – Rückforderungsansprüche und Zustimmungsproblematik

Aufgrund eines Urteils des Bundesgerichtshofs (BGH) aus April 2021 konnten viele Bankkund:innen zu viel gezahlte Entgelte für die Kontoführung von ihrem Kreditinstitut zurückfordern. Häufig hatten Betroffene jedoch Schwierigkeiten, ihre Ansprüche durchzusetzen. Die Kreditinstitute kamen den Forderungen gar nicht oder nur teilweise nach. Viele Kreditinstitute versendeten zudem ihre AGB's erneut, um die ausdrückliche Zustimmung ihrer Kund:innen – unter anderem zu den Kontoführungskosten – einzuholen. Einige Kreditinstitute nutzten dies, um ihre Kontoführungskosten teilweise stark zu erhöhen. Andere Institute versuchten das Urteil zu umgehen, indem sie die weitere Kontonutzung durch die Kund:innen als aktive Zustimmung zu den AGB's bewerteten. Dies führte zu zahlreichen Anfragen und Beschwerden bei der Verbraucherzentrale.



»Viele vor allem  
ältere Kund:innen  
erhielten eine  
Kündigung ihrer

**Prämiensparverträge. Sie waren über  
das Verhalten ihrer Sparkasse sehr  
verärgert und maßlos enttäuscht. Ihr  
Vertrauen in ihre meist langjährige  
Hausbank ist zerstört.«**

**Josephine Holzhäuser**

*Fachbereichsleiterin Finanzdienstleistungen*

## Prämiensparverträge – Kündigungen und Zinsnachberechnungen

Einige Sparkassen in Rheinland-Pfalz kündigten 2022 langlaufende Prämiensparverträge und beriefen sich dabei auf die anhaltende Niedrigzinsphase. Allein die Sparkasse Trier sprach Ende Februar 2022 rund 5.400 Kündigungen von Prämiensparverträgen aus.

Dies führte zu einer wahren Anfragenflut bei der Verbraucherzentrale. Mit Beratungen, umfangreichen Informationen auf der Homepage und Musterbriefen konnte die Verbraucherzentrale zahlreiche Ratsuchende unterstützen.

## 44 | Finanzdienstleistungen

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale waren die Kündigungen in vielen Fällen nicht rechtmäßig, so dass die Betroffenen Widerspruch gegen die Kündigung eingelegt haben. Mehrere Betroffene reichten auch direkt Klage gegen die Sparkasse Trier ein. In zwei Urteilen des Amts- und Landgerichts Trier sahen die Gerichte diese Kündigungen als unwirksam an und bestätigten damit die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale. Die Urteile sind noch nicht rechtskräftig.

Ebenso war das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale zur Berechnung möglicher Zinsnachforderungen bei Prämien Sparverträgen in 2022 weiterhin stark gefragt. Auch hier ist die Rechtslage hinsichtlich des Referenzzinssatzes immer noch nicht abschließend geklärt.

### Anfragen zur Geldanlage und privater Altersvorsorge unverändert hoch

Wegen der hohen Inflation sind die Rahmenbedingungen für eine Geldanlage trotz der Zinswende nach wie vor sehr schwierig. Viele Menschen sind unsicher, welche Anlageform für sie die richtige ist und welche Produkte für ihre Altersvorsorge geeignet sind. Sie suchen daher Rat bei der unabhängigen Finanzberatung der Verbraucherzentrale.

## +++ AUSSERDEM +++

### Informationen zum Pfändungsschutzkonto in Leichter Sprache



scanne mich!

# VER- SICHE- RUNGEN

## Typische Verbraucherfragen

»Ist meine Lebensversicherung noch rentabel und eine zuverlässige Altersvorsorge?«

»Was muss ich beim Abschluss einer guten Berufsunfähigkeitsversicherung beachten?«

»Mein Schadensfall liegt noch immer bei meiner Wohngebäudeversicherung und mir rennt die Zeit davon. Was kann ich tun?«

»Ich gehe in Kürze in Rente. Brauche ich weiter alle Versicherungen?«



### Wohngebäudeversicherung

#### Verzögerte Schadensabwicklung nach der Flut

Auch im vergangenen Jahr wandten sich noch zahlreiche Menschen an die Verbraucherzentrale, die von der verheerenden Flutkatastrophe an der Ahr betroffen waren, weil die Schadensabwicklung durch ihre Wohngebäudeversicherung schleppend lief. Eine Umfrage der Verbraucherzentrale im August 2022 bei 69 Versicherungsgesellschaften kam ebenfalls zu dem Ergebnis, dass ein Großteil der Schadensfälle noch nicht abge-

schlossen war bzw. immense Schadenssummen noch nicht ausbezahlt waren. Zwar hatten nur wenige Gesellschaften geantwortet, die Antworten bestätigten jedoch die Erfahrungen der Verbraucherzentrale, dass unterschiedliche Gutachten, unzureichende Vertragsklauseln und Unterversicherung die Schadensregulierung erschwerten oder blockierten und die Abwicklung der Schäden verzögerten.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz fordert seit Jahren eine Versicherungspflicht für Wohngebäude gegen Naturgefahren, um die Versicherungsdichte zu er-



**Landtagsabgeordnete Susanne Müller (rechts) von der SPD informierte sich bei der Verbraucherzentrale über Elementarschadenversicherungen und die Anfragen nach der Ahrflut**



»Schon einfache Vertragsanpassungen wie die Vereinbarung eines Selbstbehaltes

können helfen, die Beiträge in der Wohngebäudeversicherung zu reduzieren.«

**Anna Follmann**

*Fachberaterin Elementarschadenkampagne*

höhen. Die Verbraucherzentrale berät und informiert Hausbesitzer:innen im Rahmen der Elementarschadenkampagne über die Notwendigkeit dieser Versicherung und gibt Tipps zur Ergänzung bestehender Wohngebäudepolizen um den Elementarschutz und zum Abschluss neuer Verträge.

### Höhere Beiträge

In Zeiten von Inflation und gestiegenen Baukosten wurden Versicherte in der Wohngebäudeversicherung vermehrt mit Beitragserhöhungen konfrontiert. Die Versicherungsberatung informiert über Einsparpotenziale und gibt konkrete Handlungstipps, damit die Beitragsbelastung möglichst gering ausfällt.

## +++ AUSSERDEM +++

### »Richtig gut versichert«

Die regelmäßigen Versicherungstipps der Verbraucherzentrale werden von den Medien gut aufgegriffen.

Themen waren unter anderem:

- Reiseversicherung
- Haustierversicherungen
- Berufsunfähigkeitsversicherung
- Ticketversicherungen
- Versicherungen für Geflüchtete



Sinnvolle Versicherungen

## Gut geschützt auf Reisen?

Welche Policen Sie im Urlaub brauchen – und welche nicht

**F**ür eine Auslandsreise kann man allerhand Versicherungen abschließen. Verbraucherschützer Philipp Wolf gibt Orientierung.

**UNSER EXPERTE**  
**Philipp Wolf**  
 Versicherungsberater der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Welche Reiseversicherungen sind ein Muss? Unverzichtbar sind die Privathaftpflicht- und die Auslandsreisekrankenversicherung. Prüfen Sie, ob Ihre vorhandene Haftpflicht Auslandsaufenthalte abdeckt. Gesetzlich Versicherte sind in der Europäischen Union und einigen Anrainerstaaten durch ihre Gesundheitskarte bei Ärzten und Krankenhäusern versichert. Die Auslandsreisekrankenversicherung übernimmt zudem privatärztliche Rechnungen, Zuzahlungen und einen medizinisch notwendigen Rücktransport nach Deutschland. Ein Rückflug kann ohne Versicherungsschutz mehrere Tausend Euro kosten. Welche Ansprüche sind optional? Wie sieht es mit...

FÜR SIE, 14/2022

# **GESUND- HEIT UND PFLEGE**



- **Unzureichende Zuschüsse von Pflegekassen**
- **Unterstützung pflegender Angehöriger**
- **Untergeschobene Verträge**
- **Unlautere Werbung**
- **Unzulängliche Informationen im Internet**



## Zuschüsse von Pflegekassen nach wie vor zu niedrig

Heimbewohner:innen in den Pflegegraden 2 bis 5 erhalten seit Januar 2022 einen Leistungszuschlag zu den Pflege- und Ausbildungskosten. Die Höhe des Zuschlags richtet sich nach der Dauer des Leistungsbezugs der vollstationären Pflege und steigt mit zunehmender Dauer des Heimaufenthalts. Schnell wurde deutlich, dass diese Zuschüsse insbesondere bei einem kurzen Aufenthalt im Heim nicht ausreichen. Wegen der Kostensteigerungen durch die zu Recht im Herbst 2022 eingeführte Tarifbindung in der Altenpflege müssen Heimbewohner:innen wieder höhere Eigenanteile tragen als Ende 2021. Bedingt durch steigende Energie- und Lebensmittelkosten kamen noch erhebliche

Entgelterhöhungen für Unterkunft und Verpflegung hinzu.

Die Verbraucherzentralen fordern schnellstmöglich ein Gesamtpaket zur Reduzierung des Eigenanteils der Heimbewohnenden. Der inzwischen im Frühjahr 2023 vorgelegte Gesetzentwurf ist keinesfalls ausreichend.

## Infomaterial zur Entlastung pflegender Angehöriger

Eine länderübergreifende Arbeitsgruppe, zu der auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gehört, erarbeitete im Rahmen des Projektes »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz« umfassendes interaktives Informationsmaterial für pflegende Angehörige.



scanne mich!



Klicken Sie auf die einzelnen Gedankenblasen, um mehr Informationen zu erhalten



»Die Verbraucherzentrale ist ein wichtiger Kooperationspartner für das Portal [gesund.bund.de](https://gesund.bund.de), um Verbraucherinformationen zu der breiten Palette pflegerelevanter Themen zu erstellen.«

### **Silke Lachenmaier**

*Juristische Fachberaterin,  
Fachbereich Gesundheit und Pflege*

### **Unlauter: »Pflegeservice Smart« schiebt Verträge unter**

Bei etlichen Verbraucherzentralen – auch in Rheinland-Pfalz – gab es zahlreiche Beschwerden über das Unternehmen »Pflegeservice Smart«. Die Firma rief ältere pflegebedürftige Menschen an und forderte sie auf, sich mit der Übersendung einer »Pflegebox mit Informationen« zu einem Preis zwischen 99 und 149 Euro einverstanden zu erklären. Auf diese Weise wurden Verträge untergeschoben, die die Menschen nicht haben wollten. Die Verbraucherzentrale informierte viele Betroffene über ihre Rechte und die Möglichkeit einer Anfechtung bzw. eines Widerrufs. Außerdem warnte sie mit einer Pressemeldung vor dieser Masche. Die Firma hat ihren fragwürdigen Dienst inzwischen eingestellt.

## **+++ AUSSERDEM +++**

### **Kooperation mit [gesund.bund.de](https://gesund.bund.de)**

Seit 2022 arbeiten die Verbraucherzentralen Hessen, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz aktiv am Portal [gesund.bund.de](https://gesund.bund.de) des Bundesministeriums für Gesundheit mit. Sie sind maßgeblich verantwortlich für die fachliche und rechtliche Überprüfung von Texten des Portals zu allen pflegerelevanten Themen.



scanne  
mich!

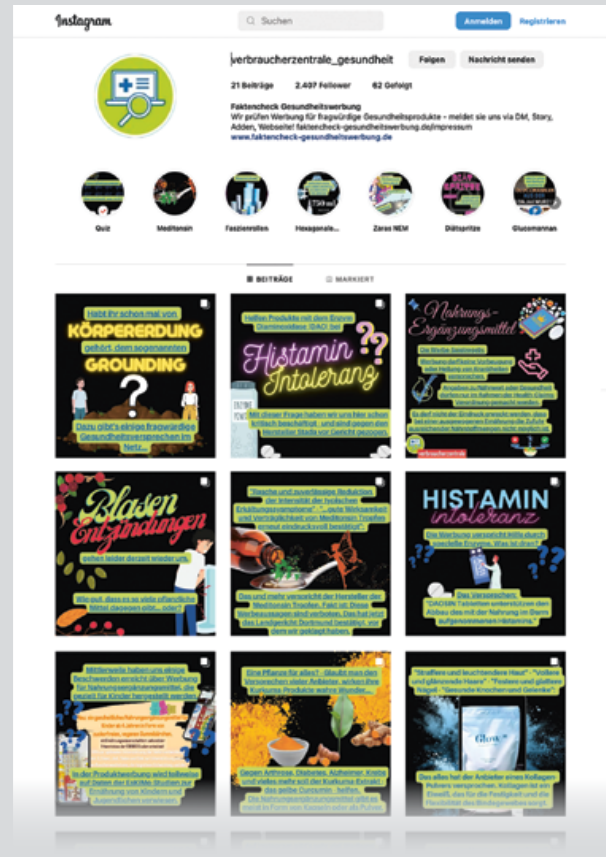
# Projekt Faktencheck Gesundheitswerbung

## Rezeptfreie Medikamente aus dem Internet

In einem Marktcheck haben die Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz das Kaufverhalten bei rezeptfreien Medikamenten aus dem Internet während der Corona-Pandemie untersucht. Fast ein Drittel der Befragten fand die Informationen zu Medikamenten schwer verständlich. Neben teils neutralen Informationen gab es bei den bevorzugt genutzten Webseiten der Versandapotheken auch viel Produktwerbung. Auch bei Online-Informationsangeboten von Behörden zu Medikamenten gibt es Verbesserungsbedarf, denn das Vertrauen ist hoch, die Nutzung mäßig.



Im Rahmen des Projekts wurden zudem zahlreiche unlautere Werbeaussagen abgemahnt.



scanne  
mich!

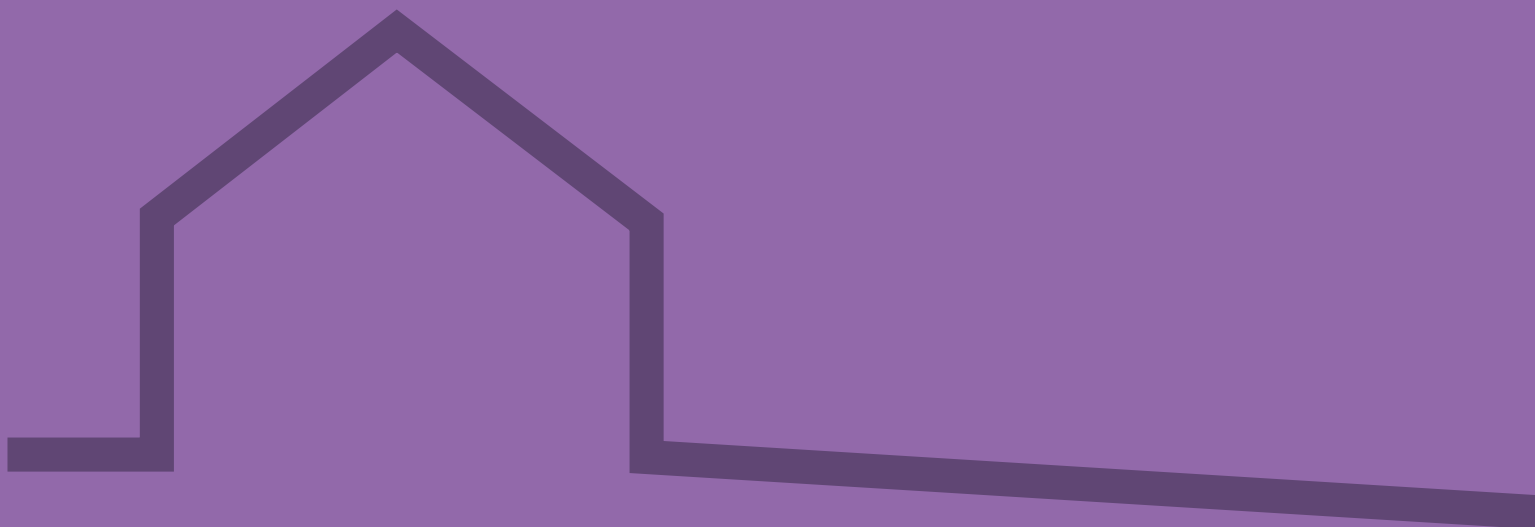


LANDESBERATUNGSSTELLE

**BARRIERE-**

**FREI BAUEN**

**UND WOHNEN**



## Neue Leiterin

Seit Oktober ist die Architektin Petra Ruß neue Leiterin der Landesberatungsstelle. Ihr Credo: Das wichtige Thema der Barrierefreiheit durch gezielte Informationen weiter ins allgemeine Bewusstsein zu bringen. Ein motiviertes Architektenteam unterstützt sie bei Veranstaltungen, Vortrags- und Pressearbeit und berät an 15 Standorten zu allen Aspekten der Barrierefreiheit. Auf Wunsch erfolgt die Beratung auch bei den Ratsuchenden zuhause.

Die Anzahl der Menschen mit Beeinträchtigungen wird aufgrund des demografischen Wandels rasant steigen. Ziel muss sein, dass jeder Mensch so lange wie möglich im eigenen Wohnumfeld bleiben kann. Dies kann nur mit ausreichend barrierefreiem Wohnraum erreicht werden. Die Verbesserungen beim barrierefreien Wohnen ist eines der wichtigen Zukunftsthemen unserer Gesellschaft.

## Kooperationspartner im Netzwerk Demenz

Seit Juli 2022 ist die Verbraucherzentrale als Träger der Landesberatungsstelle Kooperationspartnerin im regionalen Netzwerk Demenz Trier/Saarburg, einem freiwilligen Zusammenschluss von ortsansässigen professionellen Akteuren aus dem Gesundheits- und Sozialbereich. Organisiert wird das Netzwerk vom Demenzzentrum e.V. Trier.

In Anbetracht des demografischen Wandels und einer alternden Gesellschaft ist Demenz eine große Herausforderung. Die Landesberatungsstelle informiert mit Fachvorträgen zur barrierefreien Anpassung der Wohnumgebung für Menschen mit Demenz und leistete wichtige Unterstützung mit individueller Beratung.

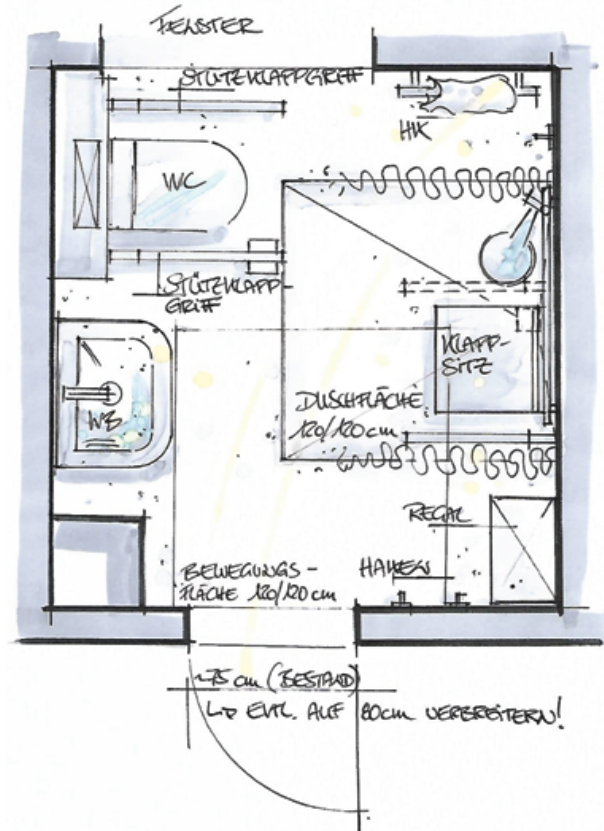


Die alte und die neue Leiterin der Landesberatungsstelle  
Christiane Grüne und Petra Ruß (v.r.)

### Fall aus der Praxis

Nach einer Hüftoperation wurde der Badewannenrand für Herrn W. zum unüberwindbaren Hindernis und auch die Bewegungsfläche im Bad war für die Nutzung seines Rollators nicht groß genug. Bei einer Beratung bei Herrn W. zuhause konnte die Architektin der Landesberatungsstelle eine gute Lösung finden.

Die Badewanne wurde ausgebaut, sodass auf der linken Raumseite ein WC mit Stützklappgriffen und ein Waschbecken installiert werden konnte. Diese Anordnung ergibt die für eine barrierefreie Nutzung notwendige Bewegungsfläche von 120 x 120 cm vor den Sanitärobjekten. Auf der rechten Seite des Badezimmers entstand Platz für eine geräumige Duschfläche der Größe 120 x 120 cm. Die Nutzung der Dusche wird außerdem durch Hilfsmittel wie Stützklappgriffe und Klappsitz verbessert.



## Informationsstände

### Rheinland-Pfalz-Tag

Eine Beraterin der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen informierte beim Rheinland-Pfalz-Tag am Stand der Verbraucherzentrale drei Tage lang über barrierefreies Bauen und Wohnen. Ergänzend stellte die ehemalige Leiterin Christiane Grüne im Foyer des Finanzministeriums in einem Vortrag die Arbeit der Landesberatungsstelle vor.



**Umweltministerin Katrin Eder (2.v.r.), Beraterin Renate Krienke (3.v.r.) und Verbraucherschutzministerin Katharina Binz (4.v.r.) am Stand der Verbraucherzentrale**

### Seniorenmesse Kaiserslautern

Bei der 3. Seniorenmesse des Seniorenbeirats in der Kaiserslauterer Fruchthalle beantwortete eine Beraterin der Landesberatungsstelle Fragen und hielt einen Vortrag zur barrierefreien Wohnungsanpassung.



**Beraterin Christine Kuckert im Beratungsgespräch bei der Seniorenmesse**

### Messe INKLUSIVA 2022

Auch an der vierten Inklusionsmesse der Landesarbeitsgemeinschaft für Selbsthilfe Rheinland-Pfalz auf dem Gelände der Mainzer Johannes Gutenberg-Universität war die Landesberatungsstelle mit einem Informationsstand beteiligt. Das Motto: »Teilhabe für alle! Wie wollen wir 2030 zusammenleben?«

# BLICK IN DIE BERATUNGS- STELLEN





## 60 Jahre Verbraucherzentrale in Trier

Gemeinsam mit Gästen und Weggefährten feierte die Trierer Beratungsstelle in einer digitalen Veranstaltung ihr 60-jähriges Jubiläum. Neben Verbraucherschutzministerin Katharina Binz nahmen Oberbürgermeister Wolfram Leibe und der Landrat des Kreises Trier-Saarburg Stefan Metzdorf teil. Trier war nach der Gründung der Verbraucherzentrale der vierte Standort in Rheinland-Pfalz. Inzwischen gibt es in der Region zusätzlich in Cochem und Prüm zwei Beratungsstützpunkte, in denen zwei Berater:innen aus Trier einmal wöchentlich Beratung anbieten.

# 7.500

Beratungen im Jahr in  
Trier

Als Geburtstagsgeschenk boten die Berater:innen für Interessierte eine Informationsreihe mit Vorträgen und Web-Seminaren an. Unter dem Motto »Von Abzockmaschinen bis Energiepreise« konnten sich Interessierte eine Woche lang zu Verbraucherthemen wie aktuellen Abzockmaschinen, barrierefrei Wohnen mit Demenz, Dark Patterns, Energiepreise oder Versicherungen für Familien informieren.



## Zehn Jahre Beratung in Germersheim

Seit zehn Jahren bietet die Verbraucherzentrale einmal wöchentlich Beratung in Germersheim an. Möglich ist dies durch die finanzielle Unterstützung der Kreisverwaltung. Landrat Dr. Fritz Brechtel zeigte sich erfreut, dass die Angebote der Verbraucherzentrale in Germersheim so gut angenommen werden.

Mehr als  
**6.000**

Kontakte in 10 Jahren in  
**Germersheim**



## Fälle aus der Beratung in Germersheim:

### 8.500 Euro Aufwandsentschädigung für einen Treppenlift abgewendet

Eine ältere Dame aus der Region hatte zuhause einen Vertrag für einen Treppenlift abgeschlossen, den sie kurz später widerrief. Der Hersteller des Treppenlifts verlangte daraufhin eine Aufwandsentschädigung von 8.500 Euro. Die Verbraucherzentrale konnte die Forderung mit Verweis auf ein aktuelles Urteil des Bundesgerichtshofs abwenden.

### Untergeschobenen Zeitschriftenvertrag aufgelöst

Ein Ehepaar erhielt nach einem Werbeanruf eine Zeitschrift sowie eine Rechnung über 141,45 Euro, obwohl es keine Zeitschrift abonnieren wollte und auch keine bestellt hatte. Die Beraterin erklärte für das Ehepaar die Anfechtung des untergeschobenen Vertrages wegen arglistiger Täuschung. Das Ehepaar musste den zu Unrecht geforderten Betrag nicht bezahlen.

### Kündigung von Prämiensparverträgen

Viele Betroffene wandten sich an die Beraterin, weil sie von der Sparkasse Südpfalz eine Kündigung für ihren alten, gut verzinsten Prämiensparvertrag erhalten hatten. Allerdings hat der Bundesgerichtshof im Mai 2019 entschieden, dass die Kreditinstitute diese Verträge nicht generell kündigen dürfen, sondern nur in ganz bestimmten Fällen. Die Beraterin prüfte die Verträge und informierte die Ratsuchenden über ihre Rechte.

## Staatssekretär Profit in der Beratungsstelle Kaiserslautern

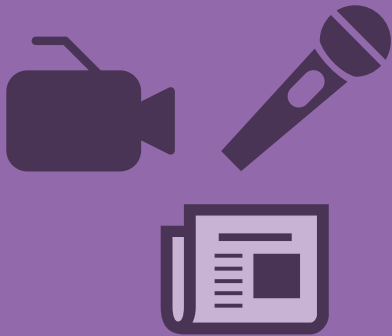
Bei einem Besuch in der Beratungsstelle Kaiserslautern informierte sich Verbraucherschutzstaatssekretär David Profit über die Arbeit vor Ort. Die Leiterin der Beratungsstelle, Melanie Kaminski, stellte aktuelle Betrugsmaschen vor, die in Zeiten steigender Verbraucherpreise und zunehmend knapper Haushaltskassen besonders dreist sind und große Löcher in das Haushaltsbudget reißen.

Energiekostenberaterin Bettina Kusserow schilderte Schicksale völlig verzweifelter Menschen, die wegen massiv erhöhter Energiepreise dringend auf den Rat der Verbraucherzentrale angewiesen sind. Sie begleitet diese Menschen oft über einen längeren Zeitraum, sucht nach Unterstützungsangeboten und Einsparmöglichkeiten und verhandelt mit den Versorgern. Vielfach kann sie Stromsperrern verhindern oder dafür sorgen, dass die Strombelieferung wieder aufgenommen wird oder dass Strom- und Gasschulden durch einen Ratenplan nach und nach abgetragen werden.



Staatssekretär David Profit beim Besuch der Beratungsstelle Kaiserslautern

# KOMMUNI- KATION



**844** Medienkontakte

**340** Interviews

und **30** Studiosgespräche

**237** Pressemeldungen

**3.756** Newsletter-Abonnenten

**2.114** Facebook-Follower

**2.601** Twitter-Follower



## Neuer Insta-Kanal

Seit November ist die Verbraucherzentrale auch auf Instagram unter @vzrlp präsent, um vor allem junge Menschen zu erreichen. Das Themenspektrum reicht von konkreten Spartipps im Alltag über Lebensmittel-tipps bis hin zur Sicherheit im Internet.

## Verbraucherpolitische Stimme auch auf Twitter



Auf Twitter – @VZRLP – meldet sich die Verbraucherzentrale regelmäßig mit Forderungen und Statements zu Wort.

## Klicks auf der Homepage

45,8 Mio. Klicks  
auf <https://www.verbraucherzentrale.de>

752.000 Klicks  
auf <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de>

## Neu auf der Homepage

### Informationen in ukrainischer, russischer und polnischer Sprache

Mit dem Angebot in ukrainischer Sprache erleichtert die Verbraucherzentrale Geflüchteten den Zugang zu Verbraucherinformationen.



# DIGITALE VERBRAUCHER- INFORMATION

**101** Veranstaltungen

**59** angebotene Themen

**8.700** Teilnehmende

**84,7** Prozent Zufriedenheit

**98** Prozent Weiterempfehlungsrate

**5** produzierte Videos



## Digitale Veranstaltungen

Die Nachfrage nach Web-Seminaren und Lunch & Learn-Sessions war 2022 ungebrochen hoch. Die Zahl der durchgeführten Veranstaltungen blieb stabil, aber die Anmelde- und die Teilnehmerzahlen stiegen um mehr als das Doppelte.

Die Verbraucherzentrale erprobte zudem das neue Veranstaltungsformat »Online-Sprechstunde« in kleinen Gruppen, bei denen auch Einzelfragen beantwortet oder in der Kleingruppe gemeinsam bearbeitet wurden.



scanne mich!

## Barrierefreie Kommunikation

Verständliche, verlässliche und transparente Verbraucherinformation stärkt die gesellschaftliche Teilhabe aller. Durch barrierefreie Angebote in Leichter Sprache und in Gebärdensprache kann die Verbraucherzentrale ihr Angebot einer noch größeren Zielgruppe zugänglich machen. 2022 wurden zahlreiche Texte in Leichte Sprache übersetzt und auf der Internetseite veröffentlicht.



scanne mich!



## Videos

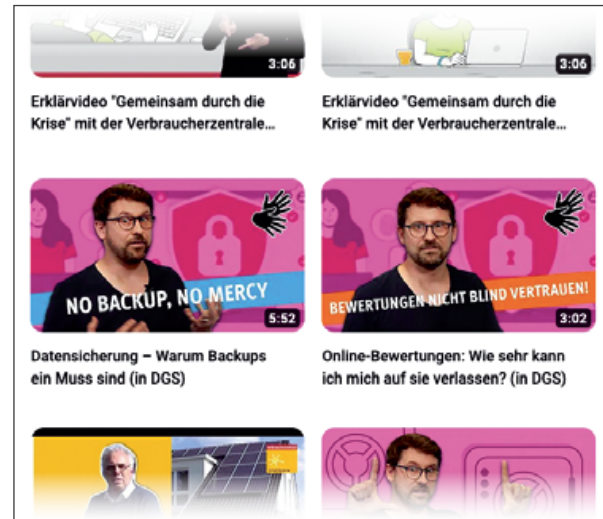
### Video-Serie »Cybercrime«

zu den Themen:

- Backups
- Dark Patterns
- Online-Bewertungen und
- Passwortmanager



scanne mich!



Alle Videos wurden auch in Deutsche Gebärdensprache übersetzt.

### Erklärvideo zur Videoberatung

In diesem Video wird die Funktionsweise der Video-Beratung Schritt für Schritt erklärt, um Berührungängste zu vermeiden.

# VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

- Stadtteilfest
- Filmfestival
- Faires Frühstück
- Kleidertauschparty





## Verbraucher stärken im Quartier – Projekt vor dem Aus

Nach vier erfolgreichen Jahren aufsuchender Verbraucherarbeit in Ludwigshafen Oggersheim-West endete im Sommer 2022 die Laufzeit des bundesweiten Pilotprojekts »Verbraucher stärken im Quartier« in Rheinland-Pfalz. Das Projektteam initiierte verschiedene Aktionen, um die Erfolge nachhaltig zu sichern und um Akteure und Kooperationspartner mit der Beratungsstelle Ludwigshafen zu vernetzen. Organisiert wurden Kooperationen von Eltern-Kind-Gruppen mit der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale zu fairen Lebensmitteln und Elternabende zum Thema »Auskommen mit dem Einkommen«, die 2023 weitergeführt werden sollen.



Ministerialdirektor Daniel Stich (Mitte) und die Sozialdezernentin der Stadt Ludwigshafen, Beate Steeg (links), informieren sich vor Ort über die Arbeit im Quartier

Gemeinsam mit der Vorständin der Verbraucherzentrale machte sich das Projektteam für eine Fortführung des Projekts auf Landesebene stark und stellte Sozialminister Alexander Schweitzer, Ministerialdirektor Daniel Stich sowie dem Bundestagsabgeordneten Dr. Armin Grau beim Besuch im Quartier die Arbeit des Projekts vor. Sozialminister Alexander Schweitzer zeigte sich beeindruckt von der wichtigen aufsuchenden Verbraucherarbeit des Quartiersteams Lara Riedel und Björn Weitkamp und den kreativen Methoden, die sie nutzen, um die Menschen zu informieren und zu aktivieren.



Sozialminister Alexander Schweitzer (Mitte) zu Besuch im Quartier

## Weitere Aktivitäten

### Stadtteilstfest und Filmfestival

Das Projektteam war Kooperationspartner des Stadtteilstfestes »ganz normal anders« und des Filmfestivals der Generationen. Auf dem Stadtteilstfest gab es einen gemeinsamen Aktions- und Informationsstand mit den Naturfreunden Ludwigshafen, an dem Memorys aus Naturprodukten gebastelt und Verbraucherthemen erfüllt werden konnten. In Beuteln waren beispielsweise ein Handy- oder ein RFID-Blocker versteckt, um mit Interessierten über Handyverträge oder Kontofragen ins Gespräch zu kommen. Ein Bleistift sollte dafür sensibilisieren, Verträge vor der Unterschrift genau zu lesen und eine Glühbirne war Anknüpfungspunkt für das Thema Energie (sparen).



Reimar Seid – Quartiersmanager Sozialer Zusammenhalt Oggersheim – im Gespräch mit Projektmitarbeiterin Lara Riedel

### Faire Stadt: Faires Frühstück und Kleidertauschparty

Die Stadt Ludwigshafen wurde 2022 zur »Fair Trade Town« ernannt. Das Faire Frühstück und die Kleidertauschparty waren Bestandteil des Konzepts zum Erhalt des Titels. An den Aktionsständen des Projektteams konnten sich Interessierte über die Gütesiegel von Textilien informieren und fair gehandelte T-Shirts bemalen.



Bildungsarbeit mit Kindern rund um Medien – mit Unterstützung von Natalie Naringbauer, Jugendreferentin der Naturfreunde

# ORGANISATORISCHES

ORGANIGRAMM

ETAT VORSTAND BETRIEBSRAT

VERWALTUNGSRAT

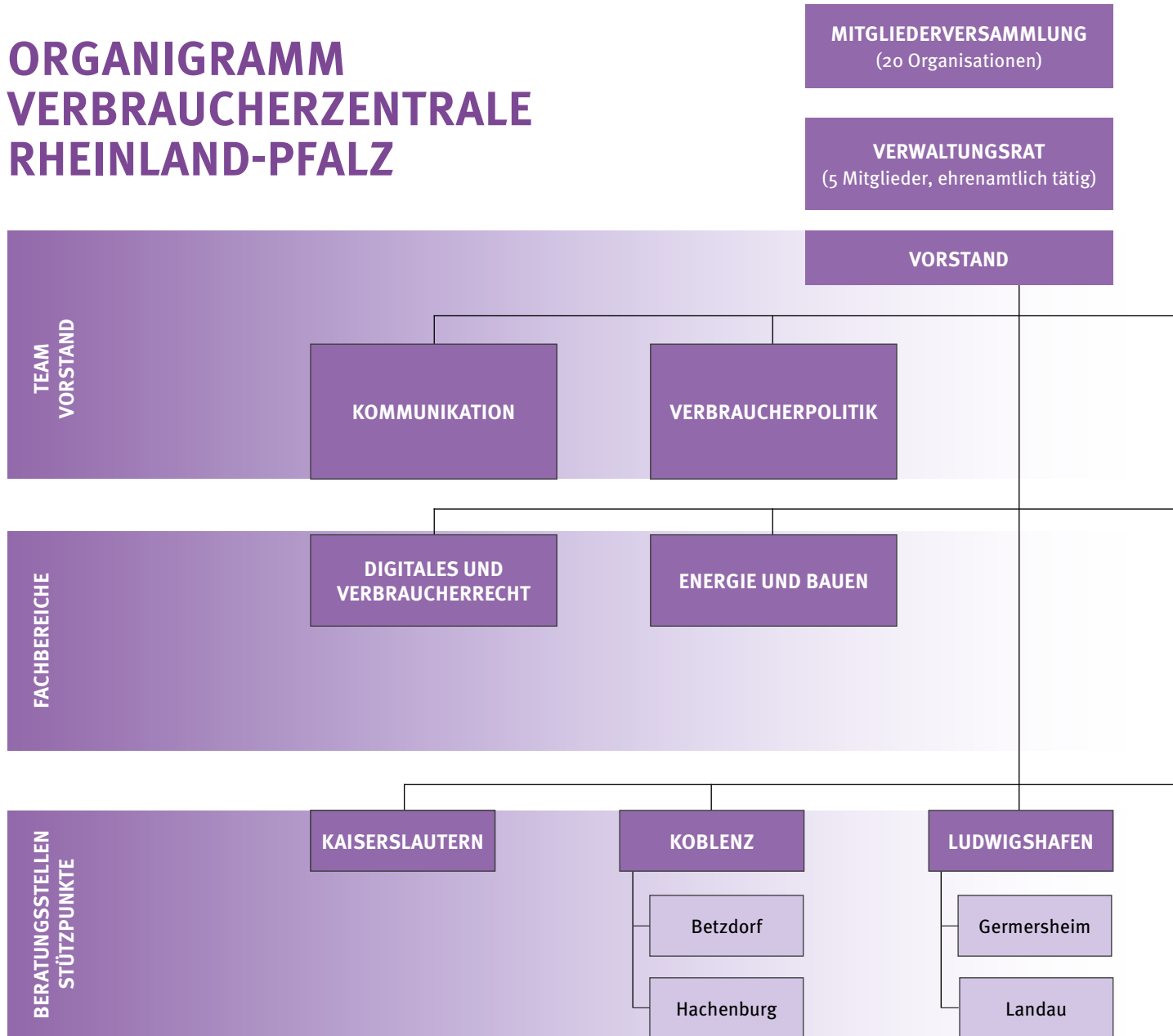
MITGLIEDSVERBÄNDE

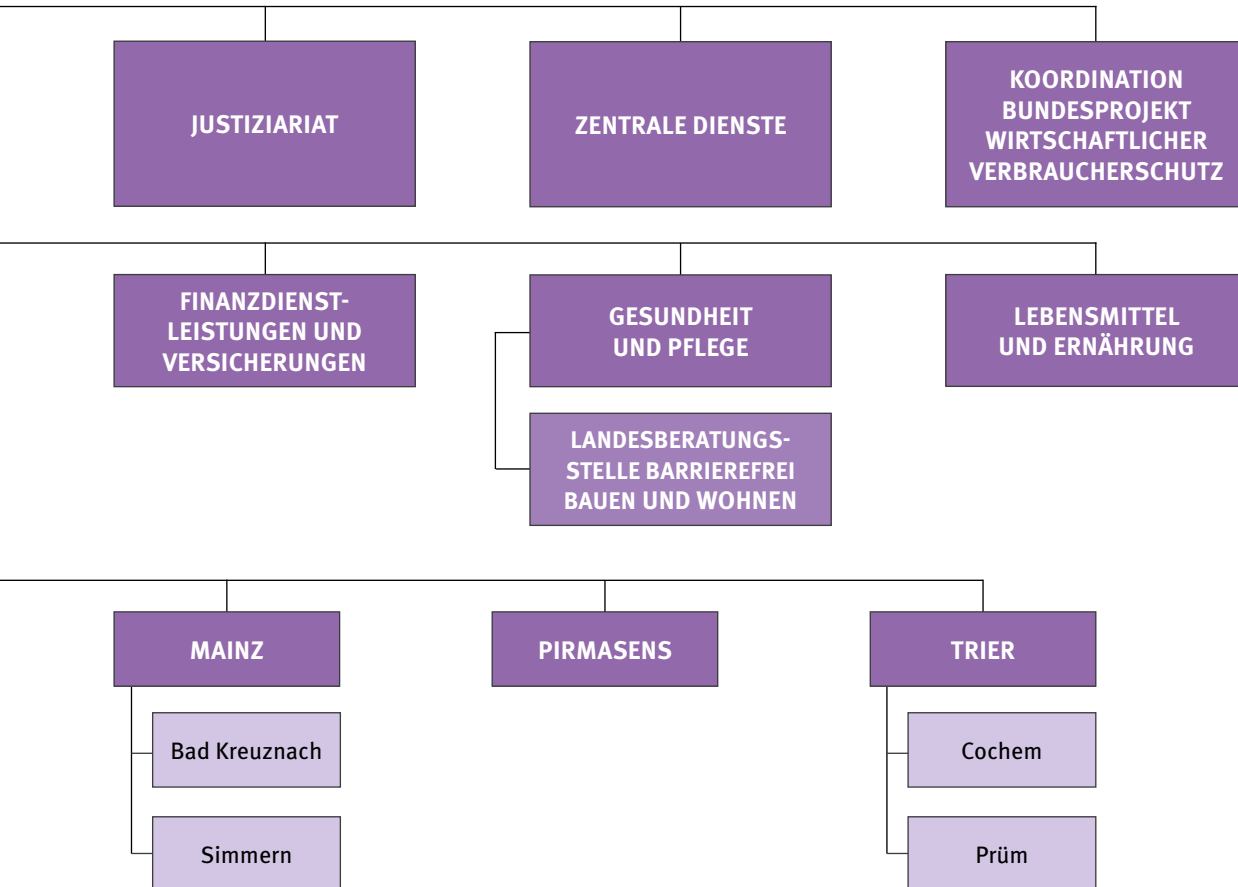
MITARBEIT IN GREMIEN

MITGLIEDSCHAFT IN ORGANISATIONEN



# ORGANIGRAMM VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ





## ETAT FÜR DAS JAHR 2022

Ist-Einnahmen (Euro)	2022	2021
Allgemeine Zuweisung des Landes	2.520.000,00	2.030.000,00
Kommunen	12.000,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	600,00	585,00
Erstattung von Verwaltungsausgaben	381.858,74	390.590,77
Eigeneinnahmen	155.087,72	149.616,81
Sonstige Einnahmen	548.220,50	459.142,27
Übertrag aus Vorjahr VZ	0,00	171.107,56
Übertrag Aufbaugruppe Energiemarktwächter (EMW)	0,00	0,00
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>3.617.766,96</b>	<b>3.213.042,41</b>

Ist-Ausgaben (Euro)	2022	2021
Personalkosten	2.925.567,14	2.520.353,19
Sachkosten	589.653,16	499.560,61
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	19.002,39	15.150,73
- Post- und Fernmeldegebühren	30.181,48	28.669,70
- Geräte und Ausstattungsgegenstände	30.135,90	23.766,91
- Bewirtschaftung der Diensträume	29.947,76	23.861,87
- Mieten und Pachten	197.737,99	164.132,99
- Sachverständige (Rechtsberatung)	61.949,21	36.371,97
- Reise- und Fortbildungskosten	38.896,74	17.585,21
- Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	76.336,54	54.184,81
- nicht aufteilbare Sachkosten	104.234,02	135.075,29
- Mitgliedsbeiträge	1.231,13	761,13
<b>Gesamtsumme der Ist-Ausgaben</b>	<b>3.515.220,30</b>	<b>3.019.913,80</b>

<b>ÜBERSCHUSS Einnahmen/Ausgaben</b>	<b>102.546,66</b>	<b>193.128,61</b>
--------------------------------------	-------------------	-------------------

<b>Gesamtübersicht der Einnahmen</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>6.781.176,50</b>	<b>6.311.301,99</b>
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	3.617.766,96	3.213.042,41
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	3.163.409,54	3.098.259,58

<b>Weitere Projekte im Jahr 2022</b>	<b>2022</b>
(Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
<b>Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration (MFFKI)</b>	
– Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	69.550,00
– Kollektive Rechtsdurchsetzung	106.690,00
– Das Geht! Nachhaltig konsumieren	54.070,00
– Digitale Verbraucherbildung	147.580,00
– Smart Surfer 2022	57.250,00
– Eigeneinnahmen	1.875,00
– Verbraucher in der Krise	150.000,00
– Gemeinsam anders lernen	33.000,00
<b>Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung (MASTD)</b>	
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	171.541,75
– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege	306.970,00
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	5.662,80
– Ambient Assisted Living Systems	22.000,00
– Eigeneinnahmen	1.125,00
– Smart Surfer HTML	10.300,00
<b>Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz</b>	
– Bauen mit Zukunft	69.950,00
– Eigeneinnahmen	22.928,59

Weitere Projekte im Jahr 2022 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2022
<b>Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität (MKUEM)</b>	
– Energieberatung der Verbraucherzentrale	1.294.850,00
Eigeneinnahmen	10.559,99
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	218.330,00
Eigeneinnahmen	1.531,89
– Gut versorgt ins hohe Alter	75.980,00
Eigeneinnahmen	1.386,55
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	787,25
Eigeneinnahmen	29.091,38
<b>Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV)</b>	
– Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	169.599,00
Eigeneinnahmen	1.928,21
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	97.500,00
<b>Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)</b>	
– Verbraucher stärken im Quartier	84.440,00
<b>Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)</b>	
– Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und individuellen Gesundheitsleistungen	33.100,00
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)</b>	
– Gut essen macht stark	7.523,00
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)</b>	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	187.022,07
Eigeneinnahmen	756,30



<b>Weitere Projekte im Jahr 2022</b> (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	<b>2022</b>
<b>Stadtverwaltung Koblenz</b>	
– Kostenübernahme Energie-Checks für Verbraucher in Koblenz	2.310,00
<b>Kreisverwaltung Bad Kreuznach</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	12.770,00
Eigeneinnahmen	1.213,50
<b>Kreisverwaltung Cochem-Zell</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	17.720,00
Eigeneinnahmen	1.060,21
<b>Kreisverwaltung Germersheim</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	12.890,00
Eigeneinnahmen	924,37
<b>Stadt- und Kreisverwaltung Landau</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	20.920,00
Eigeneinnahmen	964,68
<b>Verbandsgemeindeverwaltung Prüm</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	10.960,00
Eigeneinnahmen	1.062,18
<b>Kreisverwaltung Rhein-Hunsrück-Kreis</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	16.750,00
Eigeneinnahmen	844,56
<b>Gesamtsumme Projekte</b>	<b>3.545.268,28</b>
davon: Überträge aus dem Vorjahr	17.372,62
davon: Überträge ins Folgejahr	71.788,16
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	47.702,39
nachrichtlich:	
<b>alle Verbraucherzentralen</b>	
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	97.500,00

## VORSTAND, BETRIEBSRAT UND VERWALTUNGSRAT



### Vorstand

Vorständin ist Ulrike von der Lühе (bis Februar 2023).

Sie ist Mitglied im Verwaltungsrat des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz.



### Betriebsrat

Die neu gewählten ständigen Mitglieder des Betriebsrates sind (v.l.n.r):

- Tamina Barth  
Beratungsstelle Ludwigshafen
- Melanie Bauer  
Versand und Telefonzentrale
- Michael Gundall  
Fachbereich Digitales und Verbraucherrecht
- Bettina Kusserow  
Fachbereich Energie und Bauen
- Nicole Schlegel (Vorsitzende)  
Beratungsstelle Mainz
- Carmen Strüh (stellvertretende Vorsitzende)  
Fachbereich Energie und Bauen
- Kirsten Thul-Kunsmann  
Beratungsstelle Trier



### Verwaltungsrat

Dem Verwaltungsrat gehören an:

- Angelika Stegmann  
Deutscher Mieterbund,  
Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.  
Vorsitzende
- Ilse Wambsganß  
LandFrauen Rheinland-Pfalz  
stellvertretende Vorsitzende



sowie

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

## MITGLIEDSVERBÄNDE

### Die Mitgliedsverbände im Überblick



Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband  
Rheinland e.V. (AWO)



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



Arbeitsgemeinschaft Evangeli-  
scher Haushaltsführungskräfte  
des Deutschen Evangelischen  
Frauenbundes e.V., Landesver-  
band Rheinland-Pfalz



Bund für Umwelt- und Natur-  
schutz Deutschland (BUND), Lan-  
desverband Rheinland-Pfalz e.V.



Chaos in KL e.V.



Der Paritätische  
Rheinland-Pfalz/Saarland



DBB Beamtenbund und Tarifunion,  
Landesbund Rheinland-Pfalz



LandFrauen RheinlandPfalz e.V.



Deutscher Gewerkschafts-  
bund (DGB)  
Rheinland-Pfalz/Saarland



Land Frauen Verband  
Rheinhesen e.V.



NaturFreunde Rheinland-Pfalz e.V.



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



Naturschutzbund Deutsch-  
land e.V. (NABU)  
Landesverband Rheinland-Pfalz



Katholischer Deutscher  
Frauenbund e.V. (KDFB)  
Diözesanverband Mainz



SoVD-Landesverband  
Rheinland-Pfalz/Saarland

Katholischer Deutscher  
Frauenbund e.V. (KDFB)  
Diözesanverband Speyer

Katholischer Deutscher  
Frauenbund e.V. (KDFB)  
Diözesanverband Trier



Verband Wohneigentum  
Rheinland-Pfalz e.V.



Landesverband Offene Kanäle  
in Rheinland-Pfalz e.V.



Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)  
Landesverband Rheinland-Pfalz

### Ministerin Eder zu Gast in der Mitgliederversammlung

Umwelt- und Klimaschutzministerin Katrin Eder nahm im Juli an der Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale teil und informierte über die Arbeitsschwerpunkte ihres Ministeriums in den Bereichen Energie, Klimaschutz und Mobilität. Sie lobte die gute Arbeit der Verbraucherzentrale, insbesondere vor dem Hintergrund der angespannten Situation in der Energiepreiskrise.



## MITARBEIT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE IN GREMIEN

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

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

Arbeitsgemeinschaft Patientenorganisationen RLP

Arbeitskreis Energie Speyer

Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)

Arbeitskreis Soziales Kaiserslautern

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

– Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

Bundesnetzagentur

– Ausschuss für technische Regulierung in der  
Telekommunikation

– Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte  
für horizontale Märkte

Demenzzentrum e.V., Trier

Deutsche Lebensmittelbuchkommission

Deutscher Weinfonds

– Verwaltungsrat

Digital-Botschafterinnen & -Botschafter  
für Rheinland-Pfalz

– Beirat

Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbs-  
streitigkeiten

– IHK Pfalz, Ludwigshafen

– IHK Koblenz

– IHK Trier

Erweiterter Landesausschuss für die ambulante  
spezialfachärztliche Versorgung

Expertenkreis für die bauliche und barrierefreie  
Umsetzung kirchlicher Einrichtungen der evangeli-  
schen Kirche der Pfalz

Gemeinsamer Bundesausschuss

– Unterausschuss Bedarfsplanung

Landesapothekerkammer

– Schlichtungsausschuss

Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen  
Rheinland-Pfalz

Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz

– Beirat

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landespflegekammer

– Beirat

Landespsychotherapeutenkammer

– Schlichtungsausschuss

## 80 | Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

Landeszahnärztekammer

- Schlichtungsausschuss

Landeszentrale für Umweltaufklärung

Lenkungskreis Energie Koblenz

Marktbeobachtung Digitales

- Beirat

Medienanstalt Rheinland-Pfalz

- Ausschuss für Jugendschutz und Medieninhalte
- Versammlung

Medienkompass Rheinland-Pfalz

Medizinischer Dienst Bund

- Grundsatzausschuss
- Verwaltungsrat

Medizinischer Dienst Rheinland-Pfalz

- Ausschuss Gesundheit und Pflege
- 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

Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und  
Digitalisierung

- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a Sozial-  
gesetzbuch 5
- Krankenhausplanungsausschuss
- Landespflegeausschuss

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und  
Mobilität

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

Pakt für Pirmasens

Polizeipräsidium Kaiserslautern, zentrale Prävention

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

Prüf- und Forschungsinstitut für die Schuhherstellung  
Pirmasens

- Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der  
Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle

Qualitätsausschuss Pflege im Rahmen der Beteiligung  
nach §118SGBXI

- mehrere Arbeitsgruppen

Rockland Radio

- Programmbeirat



Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

Runder Tisch Sozialgesetzbuch II/XII Mainz

Runder Tisch Worms/EWR

Schlichtungsstelle Energie

- Beirat

Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz

- Beirat

Stadt Ludwigshafen

- Arbeitskreis Blies-/Bayreuther Straße
- Arbeitskreis KoKo Flur-/Kropsburgstraße
- Arbeitskreis Netzwerk Armut begegnen
- Fairtrade-Lenkungsausschuss

Stadt Mainz

- Fairtrade-Lenkungsausschuss
- Klimaschutzbeirat

Stadt Trier

- Fairtrade Steuerungsgruppe

Stiftung Warentest

- Fachbeiräte

Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

- Beirat

Zentrum für selbstbestimmtes Leben (ZsL)

- Beirat

## MITGLIEDSCHAFT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE 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-Rheinessen

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft  
Rheinland-Pfalz

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittel-  
recht e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz



Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist  
seit 2022 im Lobbyregister des Deutschen  
Bundestages eingetragen.

**Eintragungspflichtig sind unter anderem  
juristische Personen, die Interessenvertretung  
gegenüber den Organen, Mitgliedern, Fraktionen  
oder Gruppen des Deutschen Bundestages und/  
oder gegenüber der Bundesregierung betreiben.**

## BILDNACHWEIS

### Fotos und Illustrationen:

Titel mit Grafiken von Freepik.com: Teravector (Mann mit Brief, Mann mit Einkaufswagen, Mädchen im Rollstuhl, Sitzender Mann, Gruppe mit Lupe); Pch.vector (Ärztin); Macrovector (Mann mit Glühbirne); Mangsaabguru (Sparschwein)

Seite 3 privat

Seite 7, 8 bis 11, 16, 21, 29, 39, 43, 47, 53, 74, 75 Verbraucherzentrale, Laura Muth

Seite 15 Staatskanzlei RLP/Werner-Hohensee

Seite 18 Katrin Nagel

Seite 14, 19, 22, 24, 30, 32 (rechte Spalte), 30, 36, 37, 41, 44, 46, 49 - 51, 53 - 55, 57 - 59, 61, 63, 65, 66, 78 Verbraucherzentrale

Seite 25-27 Michael Hein-Geiß

Seite 32 (linke Spalte), 34 (rechte Spalte) Agentur Hespern

Seite 34 (linke Spalte) Henrik 5000/stock.adobe.com

Seite 43 Cozyta/stock.adobe.com

Seite 46 Lisa Fischer

### Icons der Verbraucherzentrale:

Seite 4 und 17 (Krise), Seite 4 und 20 (Energie), Seite 4 und 25 (Geld bei Klimaschutz), Seite 4 und 28 (Ernährung), Seite 5 und 42 (Finanzdienstleistungen), Seite 5 und 48 (Gesundheit), Seite 5 und 52 (Landesberatungsstelle), Seite 5 und 64 (Quartier), 27, 31, 34, 38, 44, 52, 56

### Icon von Pixabay:

Seite 67 ar130405

### Icons from the NounProject:

Seite 4 Arthur Shlain (Abschied), Seite 4 und 13 James (Verbraucherpolitik), Seite 4 und 25 Gregor Cresnar (Glühbirne Energie), Seite 4 und 38 Vectorstall (Smart Surfer), Seite 5 und 40 Diego Naive (Nachhaltigkeit), Seite 5 und 45 joni (Versicherungen), Seite 5 und 62 Anti Nur Abdullah (Verbraucherbildung), Seite 5 und 60 Ralf Schmitzer (Kamera); riyanto r (Mikrofon), John caserta (Zeitung)

## 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 | <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de>

Für den Inhalt verantwortlich: Heike Troue  
Redaktion: Lore Herrmann-Karch

**Gestaltung:** Wolfgang Scheffler, Mainz

**Druck:** Senser Druck, Augsburg

**Auflage:** 500 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.

verbraucherzentrale

*Rheinland-Pfalz*

Wissen, was wirklich Sache ist.

Gefördert durch:



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR  
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR  
UND INTEGRATION