



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

DAS JAHR 2020 – VERBRAUCHERZENTRALE KOMPAKT

2 | Vorwort

LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

die Corona-Krise hat uns allen viel abverlangt – jedem und jeder Einzelnen von uns und auch dem Team der Verbraucherzentrale. Eigentlich waren wir darauf eingestellt, im November im Rahmen eines Parlamentarischen Abends – und dann auch mit dem gesamten Team der Verbraucherzentrale – unser 60-jähriges Bestehen zu feiern. Doch dann kam alles ganz anders.

Die Pandemie hat nicht nur unser privates Leben mit einem Schlag umgekrempelt, sondern auch den Arbeitsalltag in der Verbraucherzentrale. Plötzlich mussten wir uns mit Hygiene-Vorschriften und AHA-Regeln vertraut machen, Beratungsstellen abstandskonform ausstatten und zeitweise sogar ganz schließen. Trotzdem war es uns wichtig, immer für die Fragen, Sorgen und Nöte der Menschen da zu sein. Wir haben auch in Lockdown-Zeiten niemanden mit seiner Verunsicherung und seinen Problemen allein gelassen.

Für die vielen neuen Fragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern haben wir sehr schnell eine Corona-Hotline eingerichtet. Auch die Fach- und Rechtsberatungen fanden über weite Strecken ausschließlich telefonisch oder per Videoschleife statt. Aus Präsenzvorträgen wurden Web-Seminare, aus Pressekonferenzen digitale Pressesgespräche, Besprechungen und Teamsitzungen fanden digital statt.

All dies galt es gut und schnell zu organisieren – die Technik wurde vorbereitet, die Mitarbeitenden geschult, neue Kommunikationswege erschlossen und genutzt, um auch in Zeiten des »Homeoffice« im Austausch zu bleiben.

Möglich war dieser Kraftakt dank der großen Flexibilität und eines immensen Engagements des gesamten Teams. Das ist nicht selbstverständlich – aber jeder und jede in der Verbraucherzentrale hat seinen maßgeblichen Anteil dazu geleistet. Ohne diese Offenheit, die Einsatzbereitschaft und das gute Miteinander in dieser Zeit hätten wir das nicht in dieser Schnelligkeit und in dieser Qualität leisten können.

Ausgewirkt hat sich die Corona-Krise aber nicht nur auf die Arbeitsweise, sondern auch sehr stark auf die Zahl und Inhalte der Beratungen. Mehr als 20 Prozent zusätzliche Beratungen haben 2020 stattgefunden, mit einem deutlichen Schwerpunkt bei den Rechtsberatungen. Dies ist auch nicht verwunderlich, denn die Pandemie hat die Menschen in vielen Bereichen vor ungekannte Probleme gestellt – so auch im Verbraucheralltag. Fragwürdige Angebote für Alltagsmasken, abgesagte Veranstaltungen, stornierte Reisen, geschlossene Fitnessstudios, aber auch höhere Stromkosten bei gleichzeitig geringerem Einkommen durch Kurzarbeit sorgten für Verunsicherung.

All diesen Fragen haben wir uns schnell gestellt und waren für die Ratsuchenden eine stabile und verlässliche Anlaufstelle, die Rat geben und unterstützen konnte.

Dafür waren viele Menschen auch besonders dankbar.

Doch auch zum Ende des Jahres ist die Pandemie längst nicht Geschichte. Viele Fragen und Maßnahmen werden uns noch sehr lange beschäftigen.

Ausblick

2021 wird auch in anderer Hinsicht ein spannendes Jahr für den Verbraucherschutz – mit Wahlen in Rheinland-Pfalz und im Bund. Hoffen wir, dass die neuen Regierungen auch in puncto Verbraucherschutz die Weichen gut stellen. Die Pandemie hat gezeigt, wie wichtig es ist, alle Menschen mit ihren Problemen im Verbraucheralltag mitzunehmen. Dies ist einer von vielen Schritten, um einer gesellschaftlichen Spaltung entgegenzuwirken.



Dank

Besonders in schwierigen Zeiten kann man nur mit einem engagierten und tatkräftigen Team ein stabiler Anker und eine unabhängige Anlaufstelle für Verbraucherfragen sein. Mein besonderer Dank gilt deshalb an erster Stelle meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren Einsatz und ihre Tatkraft. Danke sage ich auch unseren Mitgliedsverbänden und Kooperationspartnern für viele Anregungen und gemeinsame Aktivitäten. Bei den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband bedanke ich mich für das konstruktive und kollegiale Miteinander. Mein Dank gilt natürlich auch unseren Geldgebern, allen voran der Landesregierung und insbesondere dem Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz, das eine weitere Mittelerhöhung für 2021 auf den Weg gebracht hat. Durch vielfältige Förderungen zahlreicher Projekte leisten auch andere Ministerien im Land und beim Bund einen maßgeblichen Beitrag zum Erfolg unserer Arbeit.

Nun wünsche ich Ihnen eine interessante Lektüre
Ihre

A handwritten signature in blue ink that reads 'Ulrike v. der Lühe'.

Ulrike von der Lühe
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

UNSERE THEMEN 2020

VORWORT



Seite 2

DREI FRAGEN AN ANGELIKA STEGMANN



Seite 6

60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ



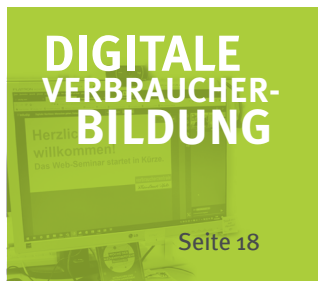
Seite 8

VERBRAUCHER- POLITISCHE SCHLAGLICHTER



Seite 12

DIGITALE VERBRAUCHER- BILDUNG



Seite 18

SMART SURFER



Seite 20

BERATUNGS- UND STÜTZ- PUNKTE



Seite 22

DIGITALES UND VERBRAUCHERRECHT

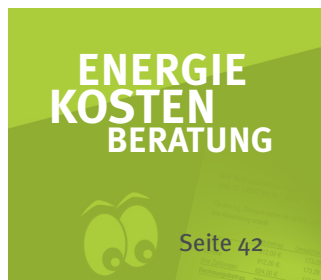


Seite 30

ENERGIE- UND BAU- BERATUNG



Seite 38



QR-Code scannen –
mehr erfahren



DREI FRAGEN AN ...



*Angelika Stegmann
Vorsitzende des Verwaltungsrates*

... ANGELIKA STEGMANN

Die Verbraucherzentrale ist jetzt 60 Jahre alt. Wie lange sind Sie schon für den Verbraucherschutz und bei der Verbraucherzentrale aktiv?

Seit rund 30 Jahren – also ein halbes »Verbraucherzentralen-Leben« lang. Zunächst war ich Beisitzerin im damals ehrenamtlich tätigen, fünfköpfigen Vorstand, dann dessen zweite Vorsitzende. Seit 2004 bin ich Vorsitzende des Vorstandes, der durch eine Satzungsänderung 2007 zum Verwaltungsrat wurde.

Zudem bin ich seit vielen, vielen Jahren als Rechtsanwältin auf Honorarbasis in der Beratungsstelle Ludwigshafen tätig und unterstütze das Team bei komplexen rechtlichen Verbraucheranfragen.

In der Beratungsstelle haben Sie viele knifflige Fälle gelöst. Was ist Ihnen besonders in Erinnerung?

Vor vielen Jahren war ein älterer Herr aus Ludwigshafen bei mir in der Beratung. Er war mit einer Kaffeefahrt in den Pfälzer Wald gefahren. Da er sich standhaft weigerte, etwas zu kaufen, hat der Busfahrer ihn nicht mit zurückgenommen. Ihm blieb nichts anderes übrig, als mit einem Taxi zurückzufahren. Ich habe mich an den Veranstalter gewandt und für die Rückerstattung der Kosten gestritten.

Eine besondere Herausforderung waren 2020 auch für mich als jemand, die meint, alle Fragen schon einmal beantwortet zu haben, zahlreiche neue Fragestellungen rund um Corona – von der abgesagten Hochzeitsfeier, für die bereits 5.000 Euro angezahlt waren, über abgeblasene Konzerte bis hin zu Reisen, die nicht stattfinden konnten oder storniert werden sollten.

Was wünschen Sie der Verbraucherzentrale für die Zukunft?

Der Verbraucherzentrale wünsche ich auch weiterhin ein agiles und zugewandtes Team, das sich um die Nöte der Menschen kümmert und auch in schwierigen Situationen niemanden auf der Strecke lässt. Außerdem wünsche ich der Verbraucherzentrale eine glückliche Hand, bei dem in den nächsten Jahren anstehenden Generationenwechsel in der Belegschaft. Jetzt gilt es, die Weichen wegweisend für die Zukunft zu stellen. Dafür wünsche ich der Verbraucherzentrale auch weiterhin eine solide finanzielle Förderung der öffentlichen Hand, denn die braucht es, damit die Verbraucherzentrale sich auch weiterhin engagiert den zahlreichen Problemfeldern im Verbraucherschutz widmen kann.

60 JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ

Auf 60 bewegte Jahre engagierter und erfolgreicher Verbraucherarbeit blickte die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im vergangenen Jahr zurück.

Am 18. Oktober 1960 wurde die Verbraucherzentrale von zehn Frauenverbänden und Gewerkschaften gegründet.

In den Anfangsjahren drehten sich fast alle Fragen um Haushaltsgeräte, Aussteuer und Vorratshaltung. Erst nach und nach kamen vereinzelt Reklamationen sowie Markt- und Preiserhebungen für Lebensmittel hinzu.

Heute reicht das professionelle Informations- und Beratungsangebot von digitalen Themen über Verbraucherrecht, Versicherungen und Finanzdienstleistungen, Lebensmittel und Ernährung bis hin zu Gesundheit und Pflege sowie Energie und Bauen.



JUBILÄUM IN ZEITEN DER PANDEMIE

Das Jahr 2020 sollte eigentlich ganz im Zeichen des 60-jährigen Jubiläums stehen und in einem Parlamentarischen Abend im November gewürdigt werden. Doch wie feiert man ein Jubiläum in Zeiten einer Pandemie?

Zum Beispiel mit einer Online-Zeitreise, einer bunten Mischung an Videos und Grußworten sowie einem humorvollen 60-Jahre-Booklet ...



Jubiläum digital

Unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/60-jahre-vzrlp gibt es einen Rückblick auf 60 Jahre Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.



QR-Code scannen –
mehr erfahren



10 | 60 Jahre Verbraucherzentrale

Ministerpräsidentin Malu Dreyer würdigte die wichtige Arbeit der Verbraucherzentrale in einem digitalen Grußwort: »Besonders in Zeiten von Krisen und Verunsicherung sind die Verbraucherzentralen durch ihre ausgeprägte Fachkenntnis und hohe Glaubwürdigkeit verlässliche Partner in der Konsumerberatung.« Dies habe die Corona-Krise nur allzu deutlich gezeigt.



In einer Videobotschaft beglückwünschte **Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel** die Verbraucherzentrale: »Ihre Arbeit war und ist so wichtig, um Verbraucherinnen und Verbrauchern den Rücken zu stärken. Sie sind für mich der Robin Hood für die Menschen da draußen.«

Anekdoten aus der Arbeit bei der Verbraucherzentrale

Warum arbeitet ihr gerne bei der Verbraucherzentrale?
Welcher dreiste Fall ist euch in Erinnerung geblieben?
Wie war deine Anfangszeit in der VZ?

Mit Unterstützung des OK:TV Mainz hat die Verbraucherzentrale ein kurzweiliges Video mit O-Tönen von Mitarbeitenden gedreht.





Portrait im SWR

Vorstand Ulrike von der Lühe im Interview mit dem SWR. Entstanden ist ein gelungener Beitrag über die Arbeit der Verbraucherzentrale zum Jubiläum.



Unter dem Hashtag **#60JahreVZRLP** wurde das Jubiläum auch auf Twitter gefeiert.

60 Jahre Verbraucherzentrale von A bis Z

In einem humorvollen Booklet gibt die Verbraucherzentrale Einblick in und Rückblick auf die Arbeit der Verbraucherzentrale in den vergangenen sechs Jahrzehnten.



QR-Code scannen –
Booklet lesen

A glass bell is the central focus, resting on a light-colored surface. The background is a blurred office or classroom setting with desks and chairs. The entire image is covered with a semi-transparent green filter. The text is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font.

VERBRAUCHER- POLITISCHE SCHLAGLICHTER



Ulrike von der Lühle zu Gast bei Verbraucherschutzministerin Christine Lambrecht in Berlin

Faire Verbraucherverträge

Im Januar 2020 war Vorstand Ulrike von der Lühle zu Gast bei Bundesverbraucherschutzministerin Christine Lambrecht. Thema war unter anderem das Faire-Verbraucherverträge-Gesetz. Aus Sicht der Verbraucherzentrale ist ein solches Gesetz längst überfällig, damit Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen besser geschützt sind und nicht mehr unnötig lange Vertragslaufzeiten und automatische Vertragsverlängerungen um ein Jahr in Kauf nehmen müssen.

Unseriöse Schlüsseldienste

Dubiose Handwerkernotdienste, vor allem Schlüsseldienste, beschäftigen die Verbraucherzentrale bereits seit vielen Jahren. In Notsituationen kassieren diese angeblichen »Nothelfer« 1.000 Euro oder mehr für eine Türöffnung. Die Abgeordneten des rheinland-pfälzischen Landtags haben den dringenden Handlungsbedarf erkannt und die Verbraucherzentrale bereits Ende 2019 im Verbraucherschutzausschuss des Landtags zur Bekämpfung unseriöser Schlüsselnoteendienste angehört. Über den Bundesrat brachte die Landesregierung daraufhin eine Gesetzgebungsinitiative auf den Weg, die mit einer Änderung von Preisangabengesetz und Preisangabenverordnung für mehr Preistransparenz bei Schlüsseldiensten sorgen will.



14 | Verbraucherpolitische Schlaglichter

Verbraucherpolitik in Zeiten von Corona

Im Corona-Bündnis der Landesregierung thematisierte die Verbraucherzentrale die Sorgen und Nöte von Verbraucher*innen. Gemeinsam mit vielen Partner*innen aus verschiedensten gesellschaftlichen Bereichen unterzeichnete sie das Corona-Memorandum. Ein beständiger konstruktiver Austausch von Akteur*innen aus allen Teilen der Gesellschaft hat einen hohen Stellenwert für den Zusammenhalt aller – auch um den Herausforderungen der Pandemie erfolgreich begegnen zu können.

Die Verbraucherzentrale informierte den Landtag und die Ministerien fortlaufend über die vielen neuen Fragen und Probleme von Verbraucher*innen. Sie zeigte den

politischen Handlungsbedarf auf und machte sich für verbraucherfreundliche Lösungen bei Themen wie Gutscheinelösung für abgesagte Reisen und Veranstaltungen sowie das Kreditmoratorium und Energieversorgungssperren stark.

In einem Online-Talk diskutierte die Bundestagsabgeordnete Tabea Rösner (Bündnis 90/Die Grünen) gemeinsam mit Ulrike von der Lüche und Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv), über die vielfältigen Verbraucherprobleme in der Corona-Pandemie.



Austausch mit Politikern

Der Bundestagsabgeordnete Gustav Herzog (SPD) und der Landtagsabgeordnete Thomas Wansch (SPD) informierten sich in der Beratungsstelle Kaiserslautern über die aktuellen Themen in Coronazeiten.

Ein digitaler Austausch fand zwischen dem Landtagsabgeordneten Alexander Fuhr, dem Leiter der Beratungsstelle Primasens und dem Vorstand der Verbraucherzentrale statt.

Auch mit Dr. Bernhard Braun, Fraktionsvorsitzender Bündnis 90/Die Grünen im Landtag Rheinland-Pfalz, sowie mit den SPD-Landtagsabgeordneten im Ausschuss für Verbraucherschutz tauschte sich Vorstand Ulrike von

der Lühe über die vielfältigen Probleme und Fragen von Verbraucher*innen in der Corona-Pandemie aus.

Bürgermeister Peter Klöckner und die erste Beigeordnete der Verbandsgemeinde Hachenburg Gabriele Greis informierten sich im dortigen Stützpunkt über die aktuellen Anfragen in der Corona-Krise.

Politik und Positionen:

Unsere verbraucherpolitischen Forderungen und Papiere unter:

<https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/verbraucherpolitik-rlp>



The screenshot shows the website 'Politik und Positionen' with a header image of six colorful chairs (black, red, green, yellow, pink, blue) on a grey floor. Below the image is the text 'Foto: fotomak / adobe stock'. The main title is 'Politik und Positionen' with the subtitle 'Verbraucherpolitische Positionen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.'. A red navigation bar contains three items: '↓ Positionen und Stellungnahmen', '↓ Termine und Veranstaltungen', and '↓ Die VZ auf Twitter'. Below this, there are three featured articles:

- VERBRAUCHER wählen ZUKUNFT**: Foto: VZ RLP. Unsere verbraucherpolitischen Forderungen 2021 bis 2026.
- Forderungspapier zur Novelle des Energiewirtschaftsgesetzes**: Foto: Petra Bork / pixelio.de.
- Forderungspapier zu Algorithmen**: Foto: vistage tone / Shutterstock. Zwischen Filterblase, Fake NewsLetter.

On the right side of the website, there is a green sidebar with a search icon and the following text: 'E-Mail schreiben', 'Termin für Beratung buchen', '06331 / 28 48 0', and 'Veranstaltungen'.

+++ WEITERE THEMEN IN KÜRZE +++

❖ Nutriscore erlaubt aber freiwillig

Das Bundeskabinett hat 2020 die rechtliche Grundlage dafür geschaffen, das Nährwertkennzeichen Nutri-Score in Deutschland freiwillig zu verwenden. Das ist ein erfreulicher erster Schritt. Aus Sicht der Verbraucherzentrale muss die Verwendung des Nutri-Score nicht nur in Deutschland, sondern darüber hinaus in der gesamten EU verbindlich eingeführt werden.

❖ EU-Verbandsklage kommt

Das Europäische Parlament hat im November die neue EU-Verbandsklagen-Richtlinie verabschiedet. Sie sieht weitreichende Sammelklagen vor, mit denen Verbraucherverbände Schadenersatz und andere Leistungen für



Verbraucher*innen einklagen können. Damit geht das EU-Parlament deutlich über die in Deutschland eingeführte Musterfeststellungsklage hinaus und ergänzt diese sinnvoll.

❖ Mobilität: Mindestreichbarkeitsstandards erforderlich

Der vzbv hat 2020 gemeinsam mit etlichen Verbraucherzentralen, Mitgliedsorganisationen und Fördermitgliedern Forderungen für einen attraktiveren öffentlichen Personenverkehr entwickelt. Dazu zählt unter anderem eine bundeseinheitliche Gewährleistungspflicht zur Sicherstellung von Mindestreichbarkeitsstandards im öffentlichen Personenverkehr. Dabei soll nicht nur der klassische Linienverkehr einbezogen werden, sondern auch neue Mobilitätsformen wie zum Beispiel On-Demand-Verkehre.

» Gerade im Corona-Jahr 2020 war es wichtig, den politischen Handlungsbedarf bei verbraucherrelevanten Themen ins Blickfeld zu rücken.

Ich freue mich, in meiner neuen Position die politische Arbeit der Verbraucherzentrale zu stärken. «

Manfred Schwarzenberg

Referent Verbraucherpolitik

DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN

6

BERATUNGS-
STELLEN



8

STÜTZ-
PUNKTE



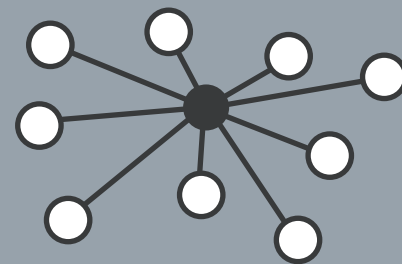
104

BESCHÄFTIGTE

72 in Teilzeit 32 in Vollzeit

19

MITGLIEDSVERBÄNDE



GESAMTHAUSHALT

5,9

Millionen Euro



90.500

KONTAKTE

davon 73.000 Beratungs- und Infokontakte

12.500 Teilnehmende an Veranstaltungen

DRITTMITTEL-
PROJEKTE



30

DIGITALE VERBRAUCHER- BILDUNG

65

Web-Seminare

48

Themen

2.178

Teilnehmende

4,2 VON 5

Zufriedenheitssterne

98,6 %

Weiterempfehlungsrate

247

Videoberatungen



»Seit Beginn der Pandemie ist die Nachfrage nach unseren digitalen Angeboten stark gestiegen.«

Jana Frydrychowski

Projekt Digitale Verbraucherbildung

Web-Seminare und Videoberatung

Diese neuen digitalen Angebote sind bequem und komfortabel. Interessierte können sie flexibel in Anspruch nehmen – unabhängig davon, ob sie in der Stadt oder auf dem Land leben; ob sie bereits erfahrene Internetnutzernutzer*innen sind oder erst an die digitalen Angebote herangeführt, in der Nutzung begleitet und unterstützt werden müssen.



»Verbraucherbildung stärkt die gesellschaftliche Teilhabe aller.«

Jeanine Wein

Projekt Digitale Verbraucherbildung

Web-Seminare haben sich ebenso wie die Videoberatung mittlerweile zu einem festen Bestandteil des Angebots der Verbraucherzentrale entwickelt. Mit Kooperationspartnern wie dem Landeskriminalamt, den Digitalbotschafter*innen oder den Klimaschutzmanager*innen setzen wir bei den digitalen Informationsveranstaltungen neue Maßstäbe. Die Themen reichen von Kinder sicher im Netz bis Videotelefonie in Pflegeeinrichtungen, von Superfood bis Gesunde Ernährung im Pflegefall, von Wärmedämmung bis Solaranlagen.

SMART SURFER

5

beteiligte Bundesländer

6

Förderer

4

Kooperationspartner

rund **83.000 EURO**

Fördersumme

über **2.000**

Downloads des ersten Moduls im November 2020

AUS SILVER SURFER WIRD SMART SURFER

Im Jahr 2011 hat die Verbraucherzentrale in enger Zusammenarbeit mit der Medienanstalt Rheinland-Pfalz und weiteren Partnern wie den Volkshochschulen in Rheinland-Pfalz das bundesweit einmalige Projekt »Silver Surfer – Sicher online im Alter« aus der Taufe gehoben. Entstanden ist ein überaus erfolgreiches Lernbuch, das zwischenzeitlich mehrfach aktualisiert und von weiteren Bundesländern übernommen wurde. Entwickelt wurde zudem eine Seminarreihe, die landesweit unter anderem in Volkshochschulen angeboten wurde.

2020 wurde das Material unter Federführung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz grundlegend überarbeitet und um aktuelle Inhalte erweitert. Zudem wurden die Inhalte auf die Zielgruppe 50plus ausgedehnt. Entstanden sind neun unabhängig voneinander nutzbare Module, die online abrufbar und auf Wunsch auch in gedruckter Form erhältlich sind.

Das Projekt wurde zu einem großen Teil gefördert vom rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministerium. Weitere finanzielle Unterstützung gab es von den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen sowie der Landesmedienanstalt Baden-Württemberg.



»Lebenslanges Lernen und digitales Wissen sichert gesellschaftliche Teilhabe.«

Laura Muth

Projektleiterin Smart Surfer

- ❖ Umfangreiches Nachschlagewerk zu Fragen rund um das Internet
- ❖ Länderübergreifendes Kooperationsprojekt
- ❖ Partner aus verschiedenen Institutionen.

Lernhilfen sind online abrufbar:

www.verbraucherzentrale-rlp.de/smart-surfer



BERATUNGS- STELLEN UND STÜTZ- PUNKTE

Auch in Coronazeiten für Ratsuchende da

TOP 5 der Beschwerdegründe

- Probleme bei der Kündigung von Verträgen
- Probleme beim Rücktritt von Verträgen
- Probleme bei der Rückabwicklung von Verträgen
- Probleme mit Rechnungen
- Untergeschobene Verträge

BLICK IN DEN ALLTAG DER BERATERINNEN UND BERATER

...❖ BAD KREUZNACH


Daniela Plehn, Stützpunkt Bad Kreuznach, führte viele Beratungen telefonisch durch

»Trotz oder wegen Corona waren wir gefragt wie nie. Mit den neuen Angeboten der telefonischen Rückrufberatung und der Videoberatung hat die Verbraucherzentrale einen Nerv getroffen. Auch in den Zeiten nach Corona werden wir diese weiter nutzen, denn diese Angebote bieten viele Vorteile.«



...❖ BETZDORF

Martina Röttig, Beraterin in Betzdorf, stoppte regelmäßig unseriöse Inkassoverfahren

 **Frau T. aus Betzdorf** erhielt einen Anruf, der angeblich von ihrer Bank kam. Die Botschaft: die Gültigkeit ihrer MasterCard liefe aus. Die windige Firma schob ihr am Telefon eine Kreditkartenbestellung unter. Frau T. verweigerte wenige Tage später die Annahme der Nachnahmesendung über 98 Euro. Kurz später folgte ein Mahnverfahren durch ein Inkassobüro.

Martina Röttig konnte bewirken, dass das Inkassoverfahren eingestellt wurde.

»Es kommt schon mal vor, dass ich einen dicken Umschlag mit Inkassorechnungen und Kontoauszügen erhalte. Dann müssen wir erst gemeinsam mit den Ratsuchenden Licht in den Dschungel bringen.«



24 | Beratungsstellen und Stützpunkte

...❖ COCHEM


Kirsten Thul-Kunsmann war das ganze Jahr über ausgebucht



»Nicht nur wir Beraterinnen, auch die Ratsuchenden haben schnell und flexibel auf die veränderte Situation reagiert. Das neue Angebot der telefonischen Rückrufberatung wurde gerne angenommen.«

...❖ GERMERSHEIM

Nicole Schrank ist seit Juni neue Beraterin in Germersheim und wurde persönlich von Landrat Dr. Fritz Brechtel begrüßt.

 Gleich am ihrem ersten Beratungstag kam Herr T. aus Germersheim ganz spontan mit einem defekten Fahrradmantel in die Beratung, den sie in Augenschein nehmen sollte. Nicole Schrank informierte ihn über seine Rechte.



»Es kommen auch schon mal Anfragen zu Birkenhackschnitzeln, Hundeabmeldungen und Mietspiegel bei mir an. Gut, dass die Wege zur richtigen Stelle in der Kreisverwaltung nicht weit sind.«

... ❖ **HACHENBURG**

Martina Röttig stand Ratsuchenden bei Reklamationen zur Seite



Herr B. aus Hachenburg wollte seinem Enkel zu Weihnachten ein Tischfußballspiel schenken. Wegen des Lockdowns bestellte er zum ersten Mal im Internet. Das Spiel kam beschädigt an. Deshalb schickte er es zurück, widerrief vorsorglich den Vertrag und bezahlte auch nicht. Der Zahlungsdienstleister mahnte ihn mehrfach an, weshalb er schließlich bezahlte, um über Weihnachten keine Probleme zu bekommen. Mit Unterstützung von Martina Röttig bekam Herr B. sein Geld zurück.

... ❖ **KAISERSLAUTERN**

Melanie Kaminski ist seit März neue Leiterin der Beratungsstelle Kaiserslautern.

»Die Offenheit und Begeisterung, mit der das Team mich aufgenommen hat, haben es mir leichtgemacht, trotz der Pandemie-Einschränkungen schnell Fuß zu fassen.«



... ❖ **KOBLENZ**

Uschi Schwippert unterstützte bei Problemen mit Vodafone

Gegen Ende des Jahres häuften sich in der Beratungsstelle Koblenz Anfragen und Reklamationen zu Vodafone.



Die Ratsuchenden beklagten sich über umfangreiche und wochenlange Störungen sowohl im Kabelfernsehen als auch bei den Telefon- und Internetanschlüssen des Anbieters, die nicht behoben wurden. Viele Menschen waren insbesondere über das Verhalten des Kundenservices verärgert, der die Verbraucherprobleme größtenteils nicht ernst genommen hatte.

»Wir informierten zahlreiche Betroffene über ihre Rechte und unterstützen sie dabei, diese auch durchzusetzen.«




26 | Beratungsstellen und Stützpunkte

...❖ LANDAU

Stephan Holst ist neuer Berater in Landau




»Trotz widriger Umstände durch Corona habe ich mich in der Kreisverwaltung Landau schnell eingelebt. An Arbeit mangelt es hier nicht.«

 Weil der Stützpunkt coronabedingt geschlossen war, nahm er Unterlagen für die Beratung auch schon mal durchs Fenster entgegen und führte die Beratung später telefonisch durch.

...❖ LUDWIGSHAFEN

Tamina Barth hatte viel mit Telefon- und Internetverträgen zu tun


 Für viel Verdruss sorgte der Wechsel einer Ludwigshafener Immobiliengesellschaft vom Kabelanbieter Vodafone zur Telekom. Betroffen waren tausende Wohnungseigentümer*innen und Mieter*innen, die ihren Telefon- und Internetanschluss bei Vodafone hatten. Der Wechsel sorgte für viel Verunsicherung bei den Betroffenen und führte zu einer Vielzahl von Anfragen bei der Beratungsstelle Ludwigshafen.



»Als Präsenzveranstaltungen noch möglich waren, informierten wir Betroffene in zwei gut ausgebuchten Vorträgen über die Konsequenzen des Wechsels und ihre rechtlichen Möglichkeiten. Außerdem führten wir viele individuelle Beratungen durch.«

MAINZ

Sonja Guettat unterstützte zahlreiche Geflüchtete

 **Herr M. aus Afghanistan** lebt seit 2015 in Deutschland. Mit Unterstützung seiner ehrenamtlichen Betreuerin kündigte er seinen Mobilfunkvertrag fristgerecht und schloss einen Neuvertrag bei einem Mitbewerber ab. Herr M. erhielt jedoch keine Kündigungsbestätigung. Stattdessen rief ihn der Anbieter mehrfach an, um ihn zurückzugewinnen. Obwohl Herr M. am Telefon mehrfach betonte, kein Interesse an einer Vertragsverlängerung zu haben, wurden nach Laufzeitende weitere Beträge von seinem Konto abgebucht. Diese holte er zurück. Daraufhin drohte der Anbieter Schadensersatzforderungen an.

Sonja Guettat unterstützte Herrn M. dabei, den Vertrag endgültig zu beenden. Sie sorgte dafür, dass er sein Geld zurückerhielt.



»Wenn Geflüchtete mit Sprachproblemen unseren Rat suchen, schalten wir Sprachmittler ein. Dafür sind die Ratsuchenden sehr dankbar.«


Positive Bewertung im Internet

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. Beratungsstelle Mainz

Seppel-Glückert-Passage 10, Mainz

4,6  40 Rezensionen

[Rezension schreiben](#)

 **Herr M.**
1 Rezension
★★★★★ vor 4 Wochen

Wir mussten zwei vorab bezahlte Buchungen aufgrund der Covid Pandemie stornieren. Unsere eigenen Bemühungen, die Vorauszahlungen zurück zu erhalten, waren über längere Zeit erfolglos (keine Antwort, Verweis auf andere Vertragspartner, Ablehnung etc.). Die Verbraucherzentrale RLP (Frau Raic) hat uns in beiden Fällen sehr freundlich, kompetent und zeitnah geholfen. Wir haben in beiden Fällen unsere gesamten Vorauszahlungen zurückbekommen. Wir wissen von ähnlich gelagerten Fällen bei Freunden, die trotz nicht unerheblicher Anwaltskosten bisher nichts erreichen konnten. Vielen Dank Frau Raic!!

 Gefällt mir

28 | Beratungsstellen und Stützpunkte

...❖ PIRMASENS

Claudia Jäger war Lotse und Kummerkasten




»In Coronazeiten war Hilfestellung mehr denn je gefragt. Die Menschen waren sehr dankbar, dass wir ihnen am Servicetelefon bei vielen Fragen weiterhelfen oder sie an andere kompetente Stellen verweisen konnten.«

...❖ PRÜM

Monika Hecken hatte es mit grenzüberschreitenden Problemem zu tun



»Die Grenzlage zu Belgien und Luxemburg verursacht vor allem bei Telekommunikationsverträgen immer wieder Probleme.«

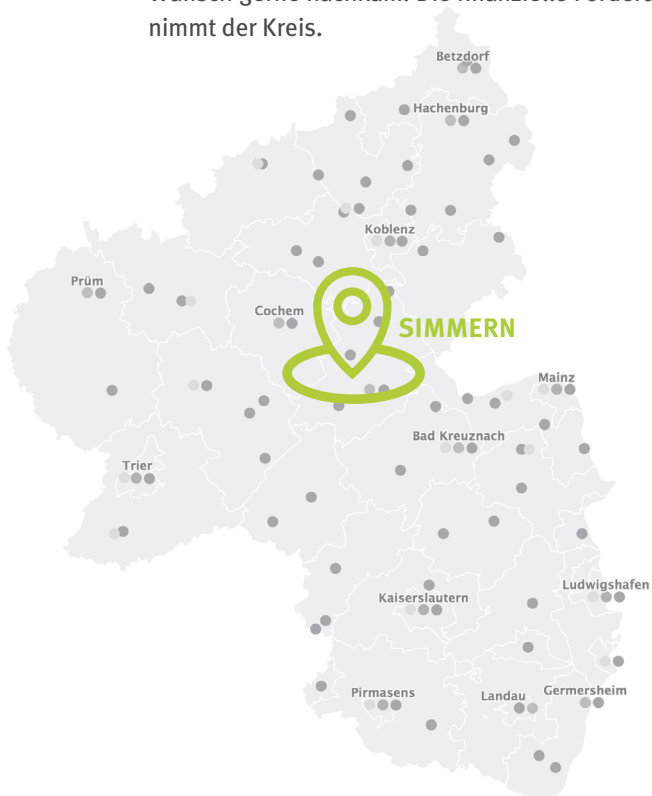
 Liegt der Wohnort der Ratsuchenden unmittelbar an der Grenze, wählt sich der Mobilfunk automatisch und überwiegend in das stärkere ausländische Netz ein. Dadurch kommt es bei Verträgen mit Flatrates dazu, dass die Verbindungen nicht kostenfrei sind, sondern teure Auslandsverbindungen entstehen.

...❖ **SIMMERN**

Daniela Plehn übernahm den neuen Stützpunkt

Seit Oktober ist die Verbraucherzentrale mit einem Stützpunkt in Simmern vertreten.

Der Kreistag des Rhein-Hunsrück-Kreises hatte sich einen Stützpunkt der Verbraucherzentrale in Simmern gewünscht. Landrat Dr. Marlon Bröhr zögerte nicht lange und wandte sich an die Verbraucherzentrale, die diesem Wunsch gerne nachkam. Die finanzielle Förderung übernimmt der Kreis.



...❖ **TRIER**

Renate Schröder arbeitete sehr erfolgreich mit dem Trierischen Volksfreund zusammen.



»Mit regelmäßigen Presseaktionen sorgen wir dafür, dass Verbraucherinnen und Verbraucher gut über Verbraucherthemen informiert sind.«

Die Mehrwertseite des Trierischen Volksfreunds greift regelmäßig aktuelle Verbraucherthemen auf und alle zwei Wochen erscheint eine Ernährungskolumne der Verbraucherzentrale. Zu den Themen schnelles Internet, Heizungstausch und Barrierefrei Bauen hat die Verbraucherzentrale außerdem drei Telefonaktionen gemeinsam mit dem Trierischen Volksfreund durchgeführt.

DIGITALES UND VERBRAUCHERRECHT

Das Feuerwerk an neuen Fragen war groß. Veranstaltungen, Konzerte und private Feiern konnten nicht stattfinden, das Fitnessstudio hatte geschlossen, Reisebeschränkungen machten den geplanten oder bereits gebuchten Urlaub unmöglich. Es gab Fragen zu Stornierungen, Umbuchungen und Kosten bei Nichtantritt von Reisen oder den monatlichen Beiträgen zu Fitnessstudios.

Corona-Hotline

neu eingerichtet im März


7.300
telefonische Erstberatungen

900
Beratungsstunden




TYPISCHE FÄLLE


Teure Südafrika-Rundreise fiel aus

 Eine für April und Mai 2020 gebuchte Rundreise durch Südafrika wurde coronabedingt vom Anbieter storniert, aber der Reisepreis von fast 18.000 Euro nicht erstattet. Da der Veranstalter anwaltlich vertreten war, hätte die Familie sich ohne die Verbraucherzentrale auf einen Gutschein oder die teure Abgabe an einen Inkassodienst eingelassen. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale konnte ein Ratenplan vereinbart werden, nach dem der Veranstalter sechs Raten à 3.000 Euro zurückzahlte.

Hochzeitsfeier musste abgesagt werden

 Ein junges Paar hatte für Juni 2020 seine Hochzeitsfeier mit rund 70 Personen geplant und für die Miete der Räumlichkeiten eine Vorauszahlung von 1.500 Euro bezahlt. An der Corona-Hotline der Verbraucherzentrale erhielten sie Informationen über die Rechte bei einer Stornierung und die Möglichkeiten, die Vorauszahlung zurückzufordern.

Fitnessstudios waren geschlossen

 Eine junge Frau konnte wegen des Lockdown wochenlang nicht in ihrem Fitnessstudio trainieren. Sie ließ sich bei der Verbraucherzentrale beraten, ob sie trotzdem den Beitrag weiterzahlen musste.

Ein Mann wollte wissen, ob er wegen des eingeschränkten Zugangs zum Fitnessstudio seinen Vertrag außerordentlich kündigen kann.



»Die neuartige Situation der Corona-Krise wirft viele neue Rechtsfragen auf.«

Dr. Julia Gerhards

Referentin Verbraucherrecht und Datenschutz



Konzerte wurden abgesagt

Do! Vier Freunde hatten Tickets für ein Konzert in Berlin gekauft, das kurzfristig abgesagt wurde. Daher wollten sie ihr Geld zurückhaben. Telefonisch war die Hotline des Anbieters nicht zu erreichen und auch E-Mails wurden nur mit einer Standardmail beantwortet.

Abgesagte Konzerte, Fußballspiele oder andere Veranstaltungen führten oft zu der Frage, ob ein Gutschein akzeptiert werden muss.

Mit Fake-Shops über den Tisch gezogen

Do! Eine Familie bestellte im Internet einen Pool für rund 500 Euro und musste den Kaufpreis vorab überweisen. Im (gefälschten) Impressum war der Sitz der Firma in Saarbrücken angegeben. Eine Internetrecherche der Verbraucherzentrale ergab, dass die Firma dort nicht bekannt war, sondern eine andere Firma unter dieser Adresse ansässig ist.

Eine Rentnerin bestellte ein E-Bike für fast 1.000 Euro. Der E-Mail Austausch mit dem Anbieter lief reibungslos, bis das Fahrrad bezahlt war. Danach wurde das E-Bike jedoch nicht geliefert und auf E-Mails nicht mehr reagiert. Telefonisch war der Verkäufer nicht mehr zu erreichen.



»Fake-Shops nutzten den Bestellboom im Internet, um mit Vorkasse abzukassieren und danach nichts zu liefern. In solchen Fällen raten wir, Anzeige bei der Polizei zu erstatten.«

Jenny Kaiser

Fachberaterin Digitales und Verbraucherrecht

Häufige Beschwerdethemen

- Online-Buchung von Reiseleistungen
- Kostenfallen im Internet: Fake-Shops, Streamingdienste
- Abzocke durch falsche Microsoft-Anrufe
- langsamer bzw. gestörter Internetzugang
- Partnervermittlungen und Singlebörsen
- Ticketmarkt
- Probleme mit der Mobilfunkrechnung

MARKTCHECK BREITBAND

... ❖ Ärger mit der Internetgeschwindigkeit

In Zeiten der Corona-Pandemie sind Millionen Menschen auf eine stabile und leistungsfähige Internetverbindung für Homeoffice, Videokonferenzen und Homeschooling angewiesen. Niemand muss es hinnehmen, wenn der Internetanbieter nicht die Internetgeschwindigkeit erbringt, die er vertraglich zugesichert hat.

Die Verbraucherzentrale hat sich im Frühjahr 2020 die Realität angeschaut und zu einer Messaktion aufgerufen. 185 Menschen beteiligten sich an diesem Marktcheck und führten mit dem Messtool der Bundesnetzagentur Stichprobenmessungen durch.

Ein wichtiges Ergebnis dieser nicht repräsentativen Stichprobe:

Bei 80 Prozent der Beteiligten kam weniger als 90 Prozent der vertraglich geschuldeten Bandbreite an, bei knapp der Hälfte sogar weniger als 50 Prozent.

Die Verbraucherzentrale informierte Verbraucher*innen über ihre Rechte und wie sie diese durchsetzen können.

Gerichte sprechen Kund*innen ein Kündigungsrecht zu, wenn die maximale Übertragungsgeschwindigkeit wesentlich unterschritten wird.



Auf ihrer Internetseite bietet die Verbraucherzentrale Musterformulierungshilfen für Anschreiben an den Telekommunikationsanbieter an.

Der komplette Marktcheck ist zu finden unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/Bericht-Breitbandmessung-rlp



34 | Digitales und Verbraucherrecht

…❖ Nebenkostenprivileg – Verbraucherzentrale unterstützt Forderung nach Abschaffung

Durch eine Änderung im Telekommunikationsgesetz soll das sogenannte Nebenkostenprivileg der Kabelnetzbetreiber abgeschafft werden. Bislang können Anbieter die Kosten eines Breitbandanschlusses in Mehrfamilienhäusern über die Betriebskosten abrechnen. Auch wer gar kein Kabelfernsehen nutzt, muss zahlen. Das soll sich zukünftig ändern.

Die Verbraucherzentrale unterstützt dieses Vorhaben der Bundesregierung. Verbraucher*innen können in Zukunft wählen, ob sie Kabelfernsehen empfangen möchten oder sich für eine andere, möglicherweise kostengünstigere Empfangsart, zum Beispiel DVB-T2 HD oder Fernsehen über das Internet, entscheiden. Die Verbraucherzentrale ist der Meinung, dass es mit der Wahlfreiheit auch mehr Wettbewerb geben wird, was wiederum zu sinkenden Verbraucherpreisen führen kann.

Weitere Informationen unter
[www.verbraucherzentrale-rlp.de/
nebenkostenprivileg](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/nebenkostenprivileg)



…❖ Digitaltag 2020

2020 fand bundesweit der erste Digitaltag statt. Mit dabei auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Passend zur konsequent digitalen Ausrichtung des Aktionstages führte die Verbraucherzentrale zwei Web-Seminare und ein Online-Spiel durch.

Bei der erstmals angebotenen digitalen »Smartphone Sprechstunde« zeigte die Verbraucherzentrale in einer Live-Vorführung, wie Smartphones etwa gegen Schnüffel-Apps geschützt werden können. In einem weiteren Web-Seminar konnten Lehrer*innen und Eltern Jugendschutzeinstellungen auf dem Smartphone kennen lernen.



Eine Smartphone-Rallye bot Jugendlichen die Möglichkeit, mittels einer App spielerisch zu lernen, wie man »erste Schritte geht«, wenn man bei den Eltern auszieht und unter anderem die eigenen Finanzen selbstständig zu regeln hat.

...❖ Woche der Medienkompetenz

Für die Woche der Medienkompetenz 2020 hatte die Verbraucherzentrale eine Veranstaltung für Grundschul-kinder, einen Elternabend in einer Kita sowie einen Vortrag vor Senior*innen geplant. Corona machte jedoch einen Strich durch die Rechnung. Die digitale Alternativlösung war ein Web-Seminar zum »Digitalen Nachlass«. Die zahlreichen Teilnehmenden erfuhren, wie wichtig ein digitaler Nachlass ist, wie sie ihre Zugangsdaten für die Nachkommen am besten festhalten und den Datenaustausch regeln können.



VERBRAUCHERRECHTE DURCHSETZEN

...❖ Musterfeststellungsklage gegen VW

In der ersten Musterfeststellungsklage einigten sich der Verbraucherzentrale Bundesverband und die VW AG auf einen Vergleich.



Bilanz:

- Rund eine Viertelmillion betroffener Dieselpesitzer*innen erhielt ein Angebot für eine schnelle, transparente und sichere Entschädigung, darunter etliche aus Rheinland-Pfalz.
- VW musste Entschädigungen von geschätzt bis zu 830 Millionen Euro zahlen.
- Die Entschädigungszahlungen betragen zwischen 1.350 und 6.257 Euro – je nach Modell und Alter des Fahrzeugs.

Die VW-Klage hat bewiesen: Gemeinsam mit Betroffenen können Verbraucherzentralen Verbraucherinteressen auch gegen eine starke Unternehmens-Lobby erfolgreich durchsetzen.



»Am meisten hat mich gefreut, dass wir 2020 unsere erste Klage gegen einen Mobilfunk-Anbieter gewonnen haben.«

Jenny Häußler

Referentin Kollektive Rechtsdurchsetzung

Von der Verbraucherbeschwerde bis zur Abmahnung

Auch die Verbraucherzentrale ging 2020 im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung gegen etliche Rechtsverstöße vor.

Die Verbraucherzentrale prüft Verbraucherbeschwerden auf mögliche wettbewerbsrechtliche Rechtsverstöße. Liegt ein Verstoß vor, kann sie eine Abmahnung aussprechen. Voraussetzung: Es existiert eine ladungsfähige Anschrift und der Firmensitz ist in einem Land, in dem ein späteres Urteil auch vollstreckt werden kann. Zudem muss der Verstoß ausreichend dokumentiert sein.

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, prüft die Verbraucherzentrale die Relevanz des Sachverhalts.

- Wie viele Betroffene gibt es?
- Ist die Materie für Verbraucher*innen unverständlich?
- Wie stark wird geltendes Recht verletzt?
- Wie hoch ist der Bedarf, einen Sachverhalt gerichtlich klären zu lassen.

...» Unverhältnismäßige Mahnkosten bei Stromversorgern

Die Verbraucherzentrale überprüfte 2020 die Mahnkostenpauschalen von 57 rheinland-pfälzischen Energieversorgern. Mehrere Anbieter verlangten deutlich höhere

Pauschalen als der Bundesgerichtshof für zulässig hält. In seinem Urteil aus Juni 2019 hat der BGH eine Pauschale von 2,50 Euro für unzulässig erklärt. Die Verbraucherzentrale mahnte sechs Anbieter ab, die für eine Mahnung zwischen 4,85 bis 6,00 Euro berechnet hatten. Alle sechs Unternehmen gaben eine Unterlassungserklärung ab.

...❖ Unkonkrete Lieferzeiten

Der Mobilfunk-Discounter klarmobil hatte auf seiner Webseite freenetmobile.de Smartphones und Zubehör mit dem Hinweis »online bald lieferbar« oder »wenige Stücke verfügbar« angeboten. Das hatte die Verbraucherzentrale bereits 2019 abgemahnt, aber keine Unterlassungserklärung erhalten. Anfang 2020 reichte die Verbraucherzentrale deshalb Klage ein und erhielt vom Landgericht Kiel Recht. klarmobil muss zukünftig angeben, bis zu welchem Zeitpunkt die Lieferung spätestens erfolgt.

...❖ Unzulängliche Cookie-Banner

2020 entschied der Bundesgerichtshof, dass Webseitenbetreiber für das Setzen technisch nicht notwendiger Cookies eine Einwilligung der Nutzer*innen einholen müssen. Dennoch finden sich im Netz noch immer Webseiten mit unzureichenden Cookie-Bannern. Die Verbraucherzentrale mahnte vier Unternehmen ab, unter anderem Doodle und Chefkoch. Beide gaben eine Unterlassungserklärung ab. Die anderen Verfahren laufen noch.

...❖ Unzulässige Bearbeitungsgebühren bei Reisestornierung

Viele Verbraucher*innen mussten ihren Urlaub für das Jahr 2020 stornieren. Das lief oft nicht reibungslos. Die Verbraucherzentrale mahnte einen Reisevermittler ab, der bei coronabedingter Stornierung zusätzlich zu den Stornierungspauschalen des Reiseveranstalters pro Person 60 Euro verlangte.

Erst nach Einreichung der Klage gab das Unternehmen nach und unterschrieb eine Unterlassungserklärung und strich die beanstandete AGB-Klausel aus ihren Verträgen.



ENERGIE- UND BAU- BERATUNG

73

Beratungsorte

3

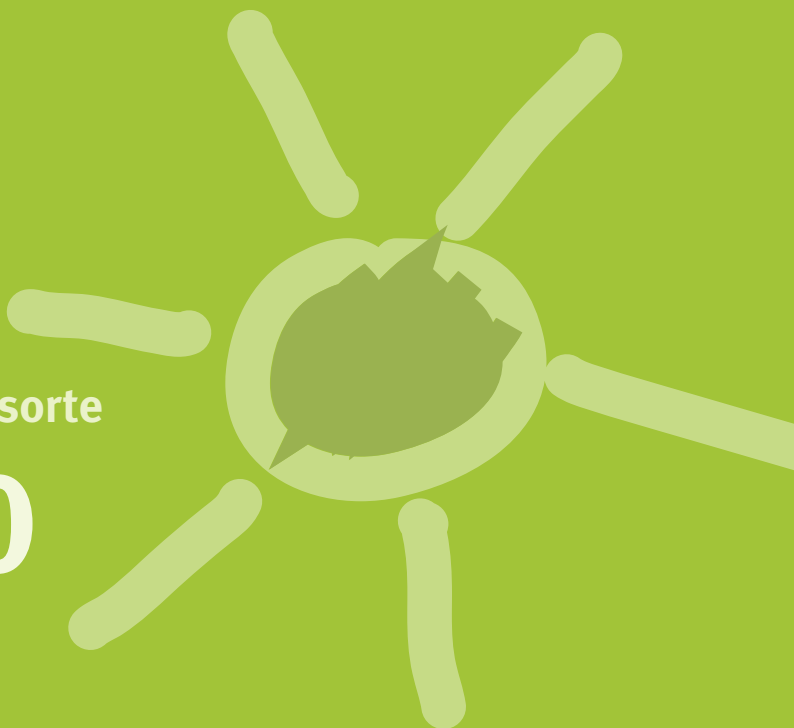
neue Beratungsorte

5.800

Beratungen

44

Honorar-Beraterinnen und Berater



❖ DATENSAMMELWUT STOPPEN

Die beiden Auskunfteien Schufa und CRIF Bürgel wollten Daten von Strom- und Gaskunden in einer zentralen Datenbank speichern und Energieanbietern zur Verfügung stellen. Wechselwillige Kund*innen könnten es dann schwer haben, einen neuen Anbieter zu finden. Dieses Ansinnen verstößt gegen die Datenschutzgrundverordnung. Die Verbraucherzentralen forderten die Landesdatenschutzbeauftragten auf, diesem Vorhaben einen Riegel vorzuschieben.

Für eine solche Datensammlung fehlt die rechtliche Grundlage und es gibt dafür auch keine wirtschaftliche Rechtfertigung. Stromkund*innen zahlen in laufenden Verträgen in der Regel monatliche Abschläge, Energieunternehmen gehen keine Kreditrisiken ein. Daher gibt es keine Notwendigkeit, Daten vertragstreuer Kunden zu sammeln und auszuwerten.

Die geplante Datenbank konterkariert außerdem die Wechselmöglichkeit. Die Verbraucherzentrale erhielt etliche Beschwerden von Verbraucher*innen, deren Wechsel zu einem neuen Versorger ohne Angabe von Gründen von diesem abgelehnt wurde.

Diese Balkonmodule schaffte ein Gewinner der Aktion mit dem Preisgeld an.

Strom vom Balkon

Balkonmodule sind kleine Solarstromanlagen, die Mieter*innen und Wohnungseigentümer*innen an ihrem Balkon installieren können. Welche Stromerträge und damit verbundene Einsparungen sich mit diesen Modulen individuell erzielen lassen, ermittelten die Energieberater*innen in dieser Aktion. Sie erstellten für Ratsuchende eine fundierte Prognose des zu erwartenden Stromertrags und zeigten auf, wie schnell sich die Anschaffung eines Moduls rechnet.

Der Hit: Unter allen Haushalten aus Rheinland-Pfalz, die sich an der Aktion beteiligten, verloste die Verbraucherzentrale fünf Gutscheine à maximal 500 Euro für Balkonmodule, die das Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten im Rahmen der Projektförderung zur Verfügung stellte.

Weitere Infos unter
[www.verbraucherzentrale-rlp.de/
strom-vom-balkon](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/strom-vom-balkon)





»Vor allem wegen der neu aufgestellten Förderlandschaft rund um Heizung und Modernisierung ist die Beratungsnachfrage stark angestiegen.«

Laura Vorbeck

Referentin für Anlagentechnik



Weitere Infos unter
[www.verbraucherzentrale-rlp.de/
heizung-mit-zukunft](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/heizung-mit-zukunft)

... AKTIONEN

Heizung mit Zukunft

Alternativen zur alten Heizung gesucht? In der Aktion »Heizung mit Zukunft« zeigte die Energieberatung mögliche Alternativen zur bisherigen Heizung mit allen Gesamtkosten auf. Auf Basis eines von den Ratsuchenden ausgefüllten Datenbogens werteten die Energieberater*innen die Daten der Ratsuchenden mit Hilfe eines eigens erstellten Excel-Tools aus und erläuterten den Ratsuchenden telefonisch die Ergebnisse. Darüber hinaus erstellte die Verbraucherzentrale ein Info-Paket mit Broschüren rund um das Thema Heizung.

Mehr als 500 Hausbesitzer machten von diesem Angebot Gebrauch.

Positive Resonanz in der anschließenden Evaluation:

80 Prozent sahen ihre Erwartungen als erfüllt an

90 Prozent fanden die Informationen voll und ganz oder überwiegend verständlich.

75 Prozent fanden die Informationen für die eigene Entscheidungsfindung hilfreich.



❖ DANK AN DIE ENERGIEBERATUNG

Hallo,

ich hatte im Januar einen Heiz- und Gebäudecheck, welcher über die Verbraucherzentrale vermittelt wurde.

Herr Unnath hat diesen super durchgeführt und mir alle meine Fragen beantwortet. Jetzt fühle ich mich deutlich schlauer was die Heizung im neuen Haus angeht. Und auch welche Änderungen ich noch vornehmen sollte ist mir jetzt klar.

Ich empfehle gerade allen Freunden & Bekannten die Checks der Verbraucherzentrale!

Weitere Infos finden Sie im Verlauf der Mail.

Grüße,

Hallo Herr Unnath,

vor zwei Wochen kamen die Berichte von ihnen an! Vielen Dank nochmal dafür!! Ich habe sehr viel gelernt und werde nächste Woche mal mit meinem Klempner über ihre Berichte reden.

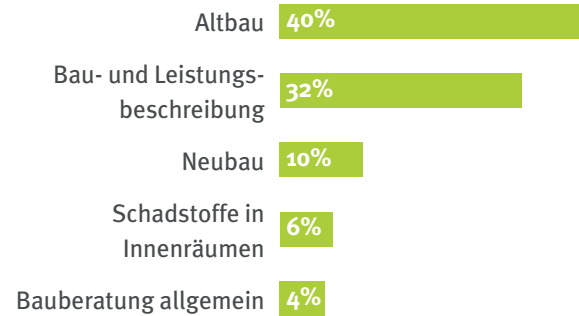
Ich bin wirklich begeistert von ihrer tollen Beratung!

Grüße,

Auszug aus einem E-Mailverkehr

BAUBERATUNG

❖ TOP 5 DER BAUBERATUNG



ENERGIE- KOSTEN- BERATUNG



Ihre Verbrauchsabrechnung
vom 12.1.2012 bis 20.1.2013

Für den o.g. Zeitraum haben wir für Ihre Verbrauchsabrechnung erstellt:

	Nettobetrag	Umsatzsteuer
Strom	912,00 €	173,28 €
Summe	912,00 €	173,28 €
Ihre Zahlungen	624,00 €	118,56 €
Rechnungsbetrag	288,00 €	54,72 €

Den Rechnungsbetrag von **342,72 €** buchen wir bis zum 15.02.2013 von Ihrem Konto ab.

HÖHERE NACHFRAGE IM CORONA JAHR

Stromsperren

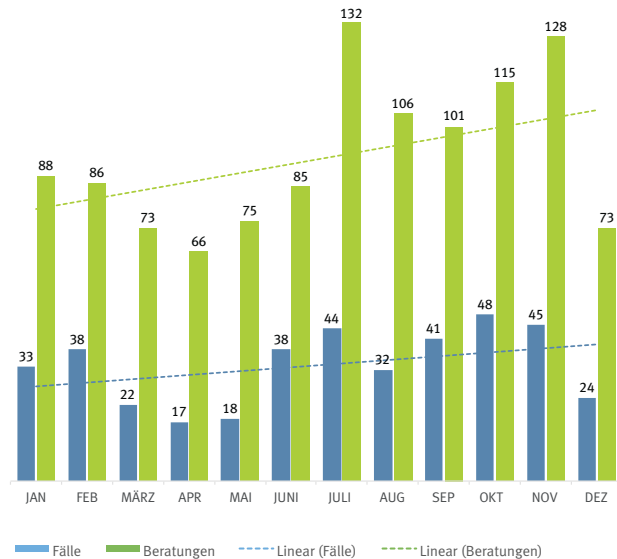
Zu Beginn der Kontaktbeschränkungen hatte sich die Verbraucherzentrale für das Aussetzen von Stromsperren stark gemacht und die rheinland-pfälzischen Energieversorger aufgefordert, auf Strom- und Gassperren zu verzichten. Sie hielt die Unterbrechung der Strom- oder Gasversorgung angesichts geschlossener Hilfseinrichtungen und größerer Anforderungen an die Hygiene für unverhältnismäßig. Fast alle rheinland-pfälzischen Versorger verschoben ihre Mahn- und Sperrvorgänge auf das zweite Halbjahr. Auch die Sozialbehörden leisteten im ersten Halbjahr öfter schnell und unbürokratische Hilfe.

Zahlungsmoratorium

Durch das Corona-Zahlungsmoratorium wurden Verbraucher*innen im Jahr 2020 für einige Monate per Gesetz von laufenden finanziellen Verpflichtungen aus Dauerschuldverhältnissen wie Miete oder Energiezahlungen entlastet (Leistungsverweigerungsrecht), wenn sie durch finanzielle Einbußen aufgrund der Corona-Pandemie zahlungsunfähig waren. Am 30. Juni lief dieses Zahlungsmoratorium aus.

Ab Sommer stieg die Nachfrage dann deutlich an. Mehr als 200 zusätzliche Beratungen führten die Berater*innen im Jahr 2020 durch

Nachfrageentwicklung bei der Energiekostenberatung im Jahr 2020




44 | Energiekostenberatung

❖ ERFOLGE UNSERER BERATERINNEN UND BERATER



Bettina Kusserow, Beraterin in Kaiserslautern und Pirmasens, half hohe Schulden durch Stromheizung zu regulieren


 **Frau X. aus der Nähe von Ludwigshafen** hatte sich vor einem Jahr von ihrem Mann getrennt und war in eine kleine Souterrainwohnung gezogen. Diese war gerade mit Infrartheizgeräten ausgestattet worden. Der Anbieter hatte die Vermieterin beim Austausch der alten Gasetagenheizung nicht darüber informiert, dass mit hohen Heizkosten zu rechnen ist.

Während der Coronakrise musste die Gastronomie-Angestellte Kurzarbeit anmelden. Durch die kostenintensive Infrartheizung wurde eine Nachzahlung von 1.800 Euro fällig. Diese konnte sie mit ihrem geringen Einkommen nicht bezahlen.

Bettina Kusserow konnte mit dem Stromversorger einen Ratenplan für Frau X. aushandeln, den auch die Vermieterin anteilig bediente. Sie überprüfte den Mehrverbrauch und die Wohnsituation und setzte sich mit der Vermieterin in Verbindung. Die Heizung soll nun wieder auf Gas umgestellt werden.



Sandra Kuchel, Beraterin in Mainz, verhandelte hart


 **Herr T. aus Speyer** verlor als Selbständiger im Einzelhandel während der Pandemie seine Einkünfte. Aufgrund des Lockdowns konnte er seine Abschläge bei den Stadtwerken Speyer nicht bezahlen. Die offene Forderung belief sich auf knapp 600 Euro. Die Stadtwerke ließen sich trotz der wirtschaftlichen Auswirkungen durch die Coronakrise und die Verhandlungen mit Frau Kuchel nicht auf eine Ratenzahlungsvereinbarung mit längerer Laufzeit ein. Sie verwiesen auf das Leistungsverweigerungsrecht für Verbraucher.

Herr T. erhielt von der Energiekostenberatung einen Musterbrief, um von seinem Leistungsverweigerungs-

recht Gebrauch zu machen. Da der Brief aber eine Woche nach Ende des Zahlungsmoratoriums bei den Stadtwerken einging, lehnten diese einen Zahlungsaufschub erneut ab. Sie verwiesen ihn an die Wohnraumsicherung, die letztendlich die Stromschulden übernahm.



Daniel Ollinger, Berater aus Trier, konnte Stromsperren abwenden

 Die Leistungsempfängerin **Frau S. aus Trier** musste in der Coronakrise zeitweise mit Mehrkosten zurechtkommen. Wegen der Schulschließungen aßen ihre Kinder zu Hause statt in der Schule. Durch die zusätzlichen Kosten für Lebensmittel und den erhöhten Stromverbrauch fürs Kochen geriet sie bei den Stromabschlägen mit 500 Euro in Zahlungsrückstand.

Mit Hilfe der Verbraucherzentrale konnte eine einfache Stundung bis zur Auszahlung des während Corona gewährten Extra-Kindergeldes erwirkt werden. Eine Stromsperre konnte dadurch verhindert werden.

Aktion Zählercheck

Der längere Aufenthalt im eigenen Zuhause während des Lockdowns verursachte in vielen Haushalten einen höheren Stromverbrauch und es drohen teilweise hohe Nachzahlungen. Vor allem Menschen mit niedrigem Einkommen kommen dadurch in Zahlungsschwierigkeiten.

Mit der »Zählercheck-Aktion« sensibilisierte die Verbraucherzentrale für die Problematik höherer Stromkosten. Sie rief dazu auf, den Stromzähler in Zeiten des »Zuhause-Bleibens« stärker im Blick zu behalten und Sparpotenziale zu nutzen.

Gemeinsam mit der Energiekostenberatung beobachteten viele Haushalte den Sommer über ihren Stromverbrauch und erhielten individuelle Empfehlungen zu Einsparpotenzialen und Möglichkeiten, die Kosten zu reduzieren.



GESUND- HEIT UND PFLEGE



MASKEN, DESINFEKTIONSSPRAYS, BESUCHSRECHTE IM HEIM ...

Wann zahlt die Krankenkasse für FFP2-Masken?

Kann ich mich telefonisch krankschreiben lassen?

Wann sollte ich mich testen lassen?

Woran erkenne ich, ob es sich bei einem Desinfektionsmittel um eine Fälschung handelt?

Wie funktioniert die Pflegebegutachtung in der Corona-Pandemie?

Wann darf ein Pflegeheim Besuche verbieten?



Die Berater*innen hatten Antworten.

Marktcheck Alltagsmasken

Seit April 2020 besteht in Rheinland-Pfalz Maskenpflicht beim Einkaufen und im öffentlichen Nahverkehr. Ein nicht-repräsentativer Marktcheck der Verbraucherzentrale in 58 Apotheken in Rheinland-Pfalz und bei 25 Online-Shops zu Preisen und Informationen zu Mund-Nasen-Schutzmasken (OP-Masken) brachte drastische Preisunterschiede ans Licht. Die Preisspanne lag zwischen 0,57 Euro und 3,95 Euro pro Maske.

Weitere Ergebnisse: Die Beratung und Information in den Apotheken zu Fremd- und Eigenschutz sowie zur Wiederverwertung war nicht immer korrekt. Außerdem verstießen Online-Shops teilweise gegen verbraucherrechtliche Bestimmungen. Die Verbraucherzentrale mahnte daraufhin Internethändler wegen Verstößen gegen das Widerrufsrecht ab.



»Dass die meisten Begutachtungen nur telefonisch stattfinden konnten, war eine Notlösung und dem Infektionsschutz geschuldet. Es fehlt aber einfach der persönliche Eindruck des Gutachters, der durch ein Telefonat nur sehr schwer ersetzt werden kann.«

Gisela Rohmann

Fachberaterin Gesundheit und Pflege

The screenshot shows the website of the Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. The header includes the logo and navigation links: Beratung, Online-Terminvergabe, Kontakt, Shop, Presse, and a search icon. Below the header, the main heading is "Corona: COVID-19, die Folgen und Ihre Rechte". A sub-heading reads: "Coronaviren gibt es schon lange. Doch das Coronavirus, das COVID-19 auslöst, ist neuartig und sorgt dafür, dass Veranstaltungen abgesagt werden, Flüge ausfallen und ganze Länder abgeriegelt werden. Auf dieser Seite fasst die Verbraucherzentrale Schutzmaßnahmen, Tipps und Verbraucherrechte zusammen." Below this, there are three red buttons with white text: "Verbraucherinfos zu Corona", "für besondere Zielgruppen", and "Erreichbarkeit der Verbraucherzentralen". On the right side, there is a green sidebar with a search icon and a list of services: "E-Mail schreiben", "Termin für Beratung buchen", "06131 / 28 48 0", and "Veranstaltungen". The main content area features two images: one of a woman wearing a white face mask and another of a person's arm being injected with a vaccine. Below the first image is the text: "Coronavirus: Wie Sie sich schützen und wer sich testen lassen sollte". Below the second image is the text: "Impfungen gegen Corona: wichtige Fragen und Antworten" and "Es gibt inzwischen vier zugelassene Impfstoffe gegen Corona. Aber wer".

Pflegegrad: Begutachtungen telefonisch und per Fragebogen

Wer einen Pflegegrad oder eine Höherstufung des Pflegegrades beantragt, erhält normalerweise Besuch vom Medizinischen Dienst der Krankenkasse, um die individuelle Situation zu begutachten. Pandemiebedingt erfolgten Begutachtungen statt bei üblichen Hausbesuchen mit Hilfe von Fragebögen und Telefonaten. Bei einem Hausbesuch sind Einschränkungen von Pflegebedürftigen meist gut zu ermitteln, bei einer Abfrage per Fragebogen oder in einem Telefoninterview ist dies schwieriger. Insbesondere bei den Modulen 2 und 3 des Fragebogens kam es immer wieder zu unzureichenden Auskünften. Denn besondere Verhaltensweisen und psychische Problemlagen werden nur ganz allgemein erfragt, so dass von den Pflegebedürftigen bzw. ihren Angehörigen keine Beispiele genannt werden. Wichtig wäre es, dass an dieser Stelle gegebenenfalls aggressives Verhalten, Ängste, Antriebslosigkeit bei depressiver Stimmungslage oder Wahnvorstellungen eingetragen werden.



Die Nachfrage am Informations- und Beschwerdetelefon Pflege erreichte in 2020 mit

2.544 Anfragen

einen neuen Höhepunkt und lag um etwa 60 Anfragen höher als im den Vorjahr.

Besuchsrechte in Pflegeheimen

Die Einschränkung der Besuchs- und Ausgangsrechte in Pflegeheimen war am Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen ein häufiges Thema. Angehörige beschwerten sich über eingeschränkte Besuchsrechte, bevor es hierzu eine rechtliche Regelung gab. In weiteren Fällen wurden die Besuchsregelungen wesentlich enger ausgelegt, als die Verordnungen es vorsahen. Andere Angehörige beanstandeten, dass Einrichtungen das Einhalten der Hygieneregeln so eng fassten, dass sie für die komplette Dauer des Besuchs Mitarbeitende abstellten, um die Einhaltung der Hygieneregeln zu überprüfen. Dies machte ein vertrauliches Gespräch zwischen Bewohner*innen und ihren Angehörigen unmöglich. Vereinzelt versuchten Einrichtungen, ihre Kosten für den zusätzlichen Hygieneaufwand als Komfortleistungen auf Heim-



bewohner abzuwälzen. Insbesondere bei Einrichtungen des Betreuten Wohnens stellte sich die Frage, ob auch in diesen die Regelungen der Schutzverordnungen galten.

In zahlreichen Fällen war eine enge Absprache mit der Beratungs- und Prüfbehörde erforderlich. Dabei konnten die Problemfälle besprochen, Abhilfe geschaffen und auch die landesrechtliche Regelung zur Covid-19-Pandemie in Bezug auf die Besuchsrechte klarer gefasst werden.

Eine Einrichtung ging so weit, dass Gäste für den Besuch bei ihren Angehörigen 25 Euro zahlen sollten. Begründet wurde dies mit Kosten für Personal und Hygienemaßnahmen. Zusammen mit der Beratungs- und Prüfbehörde als Heimaufsicht konnten die Verbraucherzentrale dies schnell verhindern.

+++ AUSSERDEM +++

- Stellungnahme zum Inklusionsgesetz abgegeben
- Die Verbraucherzentrale wird nach dem MDK-Reformgesetz mit Stimmrecht in den Verwaltungsrat des Medizinischen Dienstes Rheinland-Pfalz berufen.
- Teilnahme an einer Podiumsdiskussion der Barmer zu Personalbemessung im Krankenhaus und in Pflegeeinrichtungen



*Sabine Strüder (3.v.l.),
Fachbereichsleiterin
Gesundheit und Pflege,
im Kreise von Mit-Diskutanten zum Thema
Personalbemessung im
Krankenhaus*

LANDESBERATUNGSSTELLE

BARRIERE- FREI BAUEN UND WOHNEN

Bilanz von 25 Jahren

knapp **50.000** Beratungen,
davon 300 pro Jahr bei den Ratsuchenden zuhause

1.250 Vorträge und Informationsstände

15 Standorte

19 Beraterinnen und Berater



DAS JUBILÄUM

Ihr 25-jähriges Jubiläum feierte die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen digital mit virtuellen Talkrunden und Videobotschaften.

Zu den Gratulanten und Gesprächspartner*innen zählten die Ministerin für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie und der Präsident der Architektenkammer Rheinland-Pfalz.

Anlässlich des Jubiläums wurden Passanten in der Mainzer Fußgängerzone danach gefragt, was für sie Barrierefreiheit bedeutet. Damit machte die Landesberatungsstelle auf die Vielschichtigkeit des Themas aufmerksam.

Auch mit Wettbewerben, Vorlesungen an Hochschulen, der Begleitung von Projektarbeiten von Architekturstudierenden und Schulungen von Handwerker*innen in Rheinland-Pfalz trägt die Landesberatungsstelle dazu bei, dass das Thema Barrierefreiheit bei der Planung und der Realisierung mitgedacht wird.



Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler mit Ulrike von der Lühse und der Leiterin der Landesberatungsstelle Christiane Grüne (v.l.)

TOP 5 DER BERATUNGSTHEMEN

- **barrierefreie Umgestaltung von Badezimmern**
- **stufenloser Zugang ins Haus**
- **Überwindung von Türschwellen in der Wohnung**
- **Hilfsmittel**
- **Fördermittel**



»Barrierefreiheit muss stärker ins öffentliche Bewusstsein gerückt und beim Planen, Bauen und Modernisieren von der ersten Entwurfsidee bis zur Ausführung mitgedacht werden.«

Christiane Grüne

*Leiterin der Landesberatungsstelle
Barrierefrei Bauen und Wohnen*

+++ AUSSERDEM +++

»Marry me«

Mitwirkung an der Neugestaltung des Foyers und Trausaals der Verbandsgemeinde Wörrstadt – Gemeinschaftsprojekt der Hochschule Mainz, Fachbereich Innenarchitektur, und der Verbandsgemeinde Wörrstadt

Besucherempore des neuen Plenarsaals im Mainzer Landtag

Beratung des Bauherren in Fragen der Barrierefreiheit

Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen Rheinland-Pfalz

Mitwirkung an der Broschüre zum Thema »Nachverdichtung«

Barrierefreie Arztpraxen

Schulung der Niederlassungsberater*innen der Kassenärztlichen Vereinigung Rheinland-Pfalz

Corona – eine Barriere für alle

Im Coronajahr machten alle die Erfahrung, wie sich Barrieren im Alltag auswirken. Wie viel schwerer ist es, Sprache durch einen Mundschutz zu hören, mit Maske Luft zu bekommen oder das Umfeld durch eine beschlagene Brille zu sehen.

LEBENS- MITTEL UND ERNÄHRUNG

Einkauf, Infektionsgefahr, Nahrungsergänzung ...

**Kann Corona durch unverpacktes Obst
und Gemüse übertragen werden?**

**Gibt es bei Früchten aus dem Ausland
ein erhöhtes Coronarisiko?**

**Worauf ist bei Einkauf, Lagerung und Zubereitung
der Lebensmittel hinsichtlich Corona zu achten?**

**Welche Folgen haben die Ausbrüche von Corona
in Schlachthöfen oder Konservenfabriken?**

**Nahrungsergänzungsmittel stärken doch das
Immunsystem. Helfen sie auch gegen Corona?**



Die Berater*innen hatten Antworten.

54 | Lebensmittel und Ernährung

Marktchecks

Insekten in Lebensmitteln

Ob als Zutat in Nudeln, Müslis oder als gewürzte Snacks: Heuschrecken, Mehlwürmer und Co. tauchen zunehmend im Lebensmittelhandel auf. Die Zulassung dieser neuartigen Lebensmittel steht in Europa noch aus. Derzeit gelten Übergangsregelungen.

Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen bei 32 insektenhaltigen Lebensmitteln im Handel zeigte Defizite bei Verwendungshinweisen, Nährwertangaben, Allergenkennzeichnung und Werbeaussagen. Teils wird mit unzulässigen nährwertbezogenen Angaben geworben. Einige Produkte sind stark zucker- oder salzhaltig und allesamt sind sie sehr teuer.



Hersteller sollten gesetzeskonform kennzeichnen. Die Lebensmittelüberwachung sollte insektenhaltige Lebensmittel stärker auf unzulässige Angaben kontrollieren und Kennzeichnungsmängel ahnden.

Weitere Informationen unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/marktcheck-insekten

Tierwohl – Fehlanzeige

Supermärkte und Discounter bieten auch anderthalb Jahre nach Einführung des Haltungsform-Labels kaum Fleisch von Tieren aus besserer Haltung an. In einem bundesweiten Marktcheck bei mehr als 1.700 verpackten Fleischprodukten aus rund 30 Geschäften kamen die Verbraucherzentralen zu dem Ergebnis, dass 87 Prozent des überprüften Fleischangebotes aus den Haltungsformen 1 und 2 stammt. Diese entsprechen gerade einmal dem gesetzlichen Mindeststandard oder liegen knapp darüber. Von Tierwohl kann hier keine Rede sein.

Das freiwillige, vierstufige Haltungsform-Label des Handels zeigt an, wie die Tiere gehalten wurden. Es ist kein Tierwohllabel. Die Verbraucherzentralen fordern schnellstmöglich eine aussagekräftigere staatliche Tierwohlkennzeichnung mit strengeren Haltungs- und Tierwohlkriterien.

Ausführliche Informationen unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/tierwohl



Tierwohlprogramme in Dänemark und den Niederlanden

In einem digitalen Fachgespräch diskutierte die Fachbereichsleiterin Lebensmittel und Ernährung mit Vertretern des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und der Nachbarländer intensiv über die Chancen und Hemmnisse der bereits etablierten Programme. Ziel muss es sein, auf nationaler und auf EU-Ebene durch ein Tierwohllabel weitere Schritte für eine zukunftsfähige und nachhaltige Nutztierhaltung zu gehen.

Das Tierwohl-Quiz

In einem Tierwohl-Quiz auf der Internetseite der Verbraucherzentrale können Kinder, Jugendliche und Erwachsene spielerisch ihr Wissen zu Tierwohl, Tierhaltung und Kennzeichnung testen.



QR-Code scannen – und losspielen

+++ AUSSERDEM +++

Mitarbeit in

- Deutsche Lebensmittelbuchkommission
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim BMEL (Bund)
- Deutscher Weinfonds
- Ernährungspolitischer Beirat für Rheinland-Pfalz

FINANZ-
DIENSTLEISTUNGEN
UND VERSICHERE-
RUNGEN



FINANZDIENSTLEISTUNGEN

Prämienparverträge – umstrittene Kündigungen und rechtswidrige Zinsanpassungsklauseln

In Zeiten aktuell niedriger Zinsen versuchen Kreditinstitute langfristige, gut verzinste Sparverträge zu beenden. Betroffen sind in erster Linie variabel verzinste Prämienparverträge verschiedener Sparkassen, die häufig schon in den 1990er Jahren abgeschlossen wurden. Der Bundesgerichtshof hat eine Kündigung der Sparkassen nur in ganz bestimmten Fällen erlaubt.

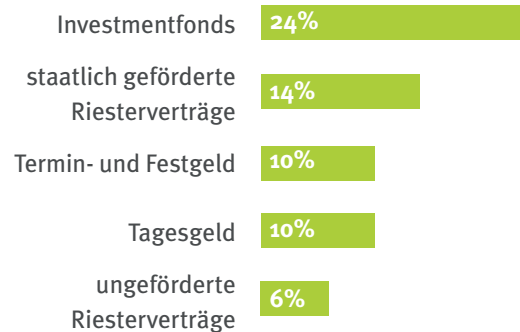
Viele dieser Prämienparverträge enthalten auch unzulässige Klauseln zur Zinsanpassung. Diese ermöglichen den Kreditinstituten, den Zins nach eigenem Ermessen anzupassen. Das geht in der Regel zu Lasten der Kund*innen, die zu wenig Zinsen erhalten.

Die Verbraucherzentralen gehen gerichtlich gegen eine Reihe von Sparkassen sowie Volks- und Raiffeisenbanken vor. Mittlerweile sind mehrere Musterfeststellungsklagen anhängig. Ziel ist es, die noch offenen Rechtsfragen wie die Grundsätze der Zinsanpassung verbindlich zu definieren, um Klarheit für Verbraucher*innen zu schaffen.

Die Verbraucherzentrale berät Betroffene und bietet Informationen unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/kuendigung-sparvertrag>



TOP 5 DER BERATUNGEN



Kreditmoratorium

Von April bis Juni räumte das Kreditmoratorium die Möglichkeit ein, bei coronabedingten finanziellen Problemen, Kreditraten zu stunden. Die Kreditinstitute verlangten dennoch teilweise Zinsen. Dies war aus Sicht der Verbraucherzentrale unzulässig und widersprach der Intention des Gesetzgebers.

Die Verbraucherzentrale unterstützte Betroffene dabei, eine Lösung zu finden und meldete diese Fälle an die bundesweite Marktbeobachtung beim Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Eine Untersuchung des vzbv zur Umsetzung des pandemiebedingten Kreditmoratoriums zeigte dann auch, dass nicht alle Geldinstitute das gesetzlich festgelegte Kreditmoratorium im Interesse

58 | Finanzdienstleistungen und Versicherungen

der Kund*innen umsetzen. Der vzbv forderte daher die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) auf, den Umgang der Banken mit dem Moratorium zu überprüfen und Kreditnehmer*innen zu ihrem Recht zu verhelfen.



»Mithilfe der Videoberatung konnten wir trotz geschlossener Beratungsstellen unsere umfangreichen Beratungen zur privaten Altersvorsorge und Geldanlage durchführen und anbieterunabhängig informieren.«

Ina Kötter

Fachberaterin Finanzdienstleistungen

Kriminelle Masche: Shoulder-Surfing



Mit neuen Tricks erschleichen Betrüger*innen Geldkarten und Geheimzahlen, um Geld von fremden Konten abzuheben. Sie schauen ihren Opfern bei der Eingabe der PIN über die Schulter und nutzen die ausgespähte Geheimzahl später, um Geld vom Konto abzuheben.

Ist die PIN ausgespäht, lenken die Täter*innen ihre Opfer während des Geldabhebens ab, um an die Bankkarte zu gelangen. Sie täuschen entweder Probleme mit ihrer eigenen Karte vor oder bitten das Opfer um Hilfe in einer anderen Angelegenheit. Danach wird die noch im Ausgabeschlitz steckende Geldkarte durch eine unechte Karte getauscht oder vergetäuscht, die Geldkarte sei vom Automaten eingezogen worden.

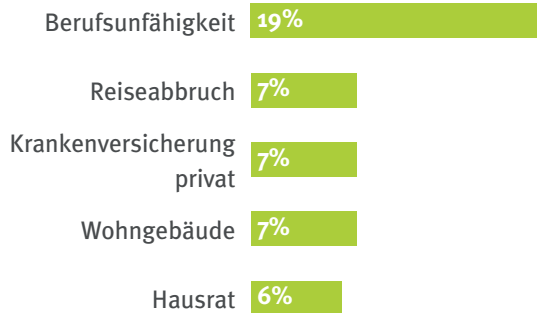
Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt warnte die Verbraucherzentrale vor dieser Masche.

VERSICHERUNGEN

Versicherung gegen Krebs

Für Schlagzeilen und zahlreiche Medienanfragen sorgte ein populär beworbenes Angebot: die Krebsversicherung. Die Versicherungsberatung sah dieses Angebot sehr kritisch und riet von einem Abschluss ab. Grund: Vorstufen von Krebs sind nicht versichert, häufige Formen gar ausgeschlossen. Dennoch ist der Schutz recht teuer: Ein 58-Jähriger, der eine Police über 50.000 Euro Einmalzahlung abschloss, musste hierfür monatlich rund 50 Euro zahlen.

TOP 5 DER BERATUNGSTHEMEN



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Die TOP-Themen:

- unklare Rechnungen
- Abbuchungen nach Ende eines Vertrages
- untergeschobene Telekommunikations-, Handy- und Fernsehverträge
- coronabedingte Probleme mit ausgefallenen Reisen, geschlossenen Fitnessstudios und abgesagten Veranstaltungen
- Untergeschobene Zeitungsabonnements oder ungewollt zugesandte Ware
- Mahnungen und Inkassoschreiben
- Haustürgeschäfte
- Unzulässige Telefonwerbung

Corona macht erfinderisch

Kurzarbeit, die Schließung der Tafeln und steigende Energiekosten durch längere Aufenthalte in der eigenen Wohnung – all dies stellte viele Menschen in den benachteiligten Quartieren im Jahr der Pandemie vor existenzielle Probleme. Auch das Quartiersbüro der Verbraucherzentrale musste leider zeitweise schließen

Dennoch: Die beiden Quartiersmitarbeiterinnen konzipierten verschiedene Bildungseinheiten sowie Aktionen für drinnen und draußen, um bei Lockerungen der Corona-Einschränkungen direkt reagieren zu können.

Innovative Aktionen

Not macht erfinderisch: In Zeiten von Kontaktbeschränkungen fand das Team neue Formen, um Informationen kontaktlos weiterzugeben:

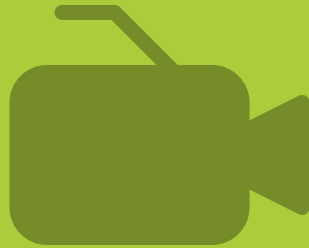
- Beutelzaun
- Bodenzeitung
- Leine mit Flyern zum Mitnehmen
- Postwurfsendungen mit Hinweis auf Unterstützungsangebote
- Schaufenster mit Tipps für den Verbraucheralltag und zu Hygieneregeln
- Web-Seminare
- Ausweitung der Telefonzeiten
- Rundmails an Multiplikatoren und Kooperationspartner mit Infos und Tipps

+++ AUSSERDEM +++

- **»Quiz dich schlau – Die Verbraucher-Rallye«** wurde in einer Nachmittagsbetreuung für Grundschüler im Quartier angeboten.
- **»Wo fühlen Sie sich abgezockt?«** Mitmachaktion zum Weltverbrauchertag mit einer interaktiven Bodenzeitung und Karten zum Beschriften



KOMMUNI- KATION



900 Medienkontakte, davon
130 rund um Corona

300 Interviews und
Studiogespräche

120 Pressemeldungen

7 digitale Pressegespräche
mit 150 Teilnehmenden

2.400 Twitter-
Follower

1.700 Facebook-
Abonnenten



Interviews

Interviews fanden per Videoschleife, im Freien und in den Gärten der Mitarbeitenden statt. Dazu eine Mitarbeiterin: »Zum ersten Mal habe ich festgestellt, wie »laut« und tonaufnahmestörend unser Garten ist: Blätterrauschen, Vogelgezwitscher, Nachbarskinder im Planschbecken, Hubschrauber. Ganz neue Erfahrungen!!«

Informationen im Netz – gefragt wie nie

Von Beginn der Pandemie an stellten die Verbraucherzentralen regelmäßig und schnell aktuelle Informationen rund um Corona zur Verfügung und ergänzten und aktualisierten diese kontinuierlich – von A wie Alltagsmasken bis Z wie Zwangsgutscheine.

33,3 Mio. Klicks

auf www.verbraucherzentrale.de/corona

283.000 Seitenansichten

auf www.verbraucherzentrale-rlp.de

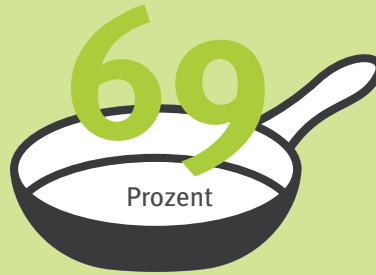
»Corona veränderte auch die Kommunikation der Verbraucherzentrale. Anfang April haben wir unser erstes digitales Pressegespräch veranstaltet.«

Lore Herrmann-Karch

Fachbereichsleiterin Kommunikation

DIE MENSCHEN IN DER VERBRAUCHER- ZENTRALE

KÜCHE ODER KANTINE?



kochen

seit Corona mehr selbst

KAFFEE ODER TEE?



FRÜHAUFSTEHER
ODER LANGSCHLÄFER?



vs.



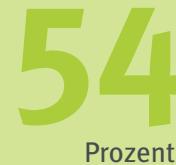
MEIN BÜRO ZUHAUSE
IST EIGENTLICH ...?

Schlafzimmer • Esszimmer
Gästezimmer • Keller
Kinderzimmer • Abstellkammer
• Küche • Wohnzimmer

...



VORZEIGBAR BIS GÜRTELLINIE
ODER KOMPLETT?



sind
**fully
dressed**



AUSSER DEUTSCH SPRICHT DIE
VERBRAUCHERZENTRALE ...



Englisch
Französisch
Spanisch

Pfälzisch
Rhoihessisch
Plattdeutsch

Fachchinesisch ;-)
und viel mehr

ALTER HASE ODER NEULING?
WIE LANGE IN DER
VERBRAUCHERZENTRALE?

15 weniger als 2 Jahre

18 zwischen 2 und 5 Jahre

17 5 bis 10 Jahre

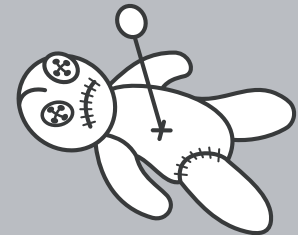
24 10 bis 20 Jahre

16 20 bis 30 Jahre

10 mehr als 30 Jahre



SKURRILSTER GEGENSTAND
AUF MEINEM SCHREIBTISCH:



Voodoo puppe
des früheren Chefs

ORGANISATORISCHES

ORGANIGRAMM

ETAT VORSTAND BETRIEBSRAT

VERWALTUNGSRAT

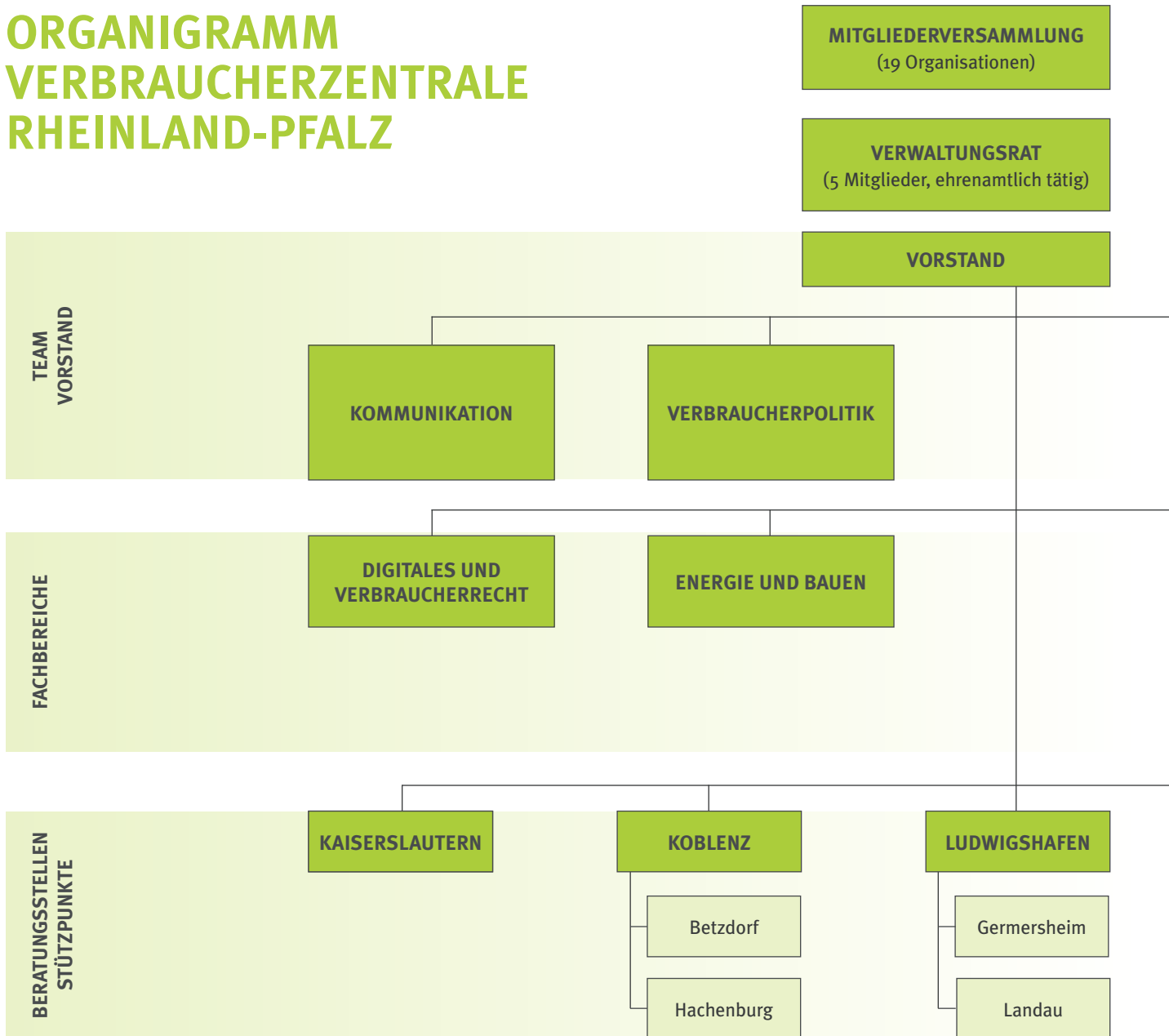
MITGLIEDSVERBÄNDE

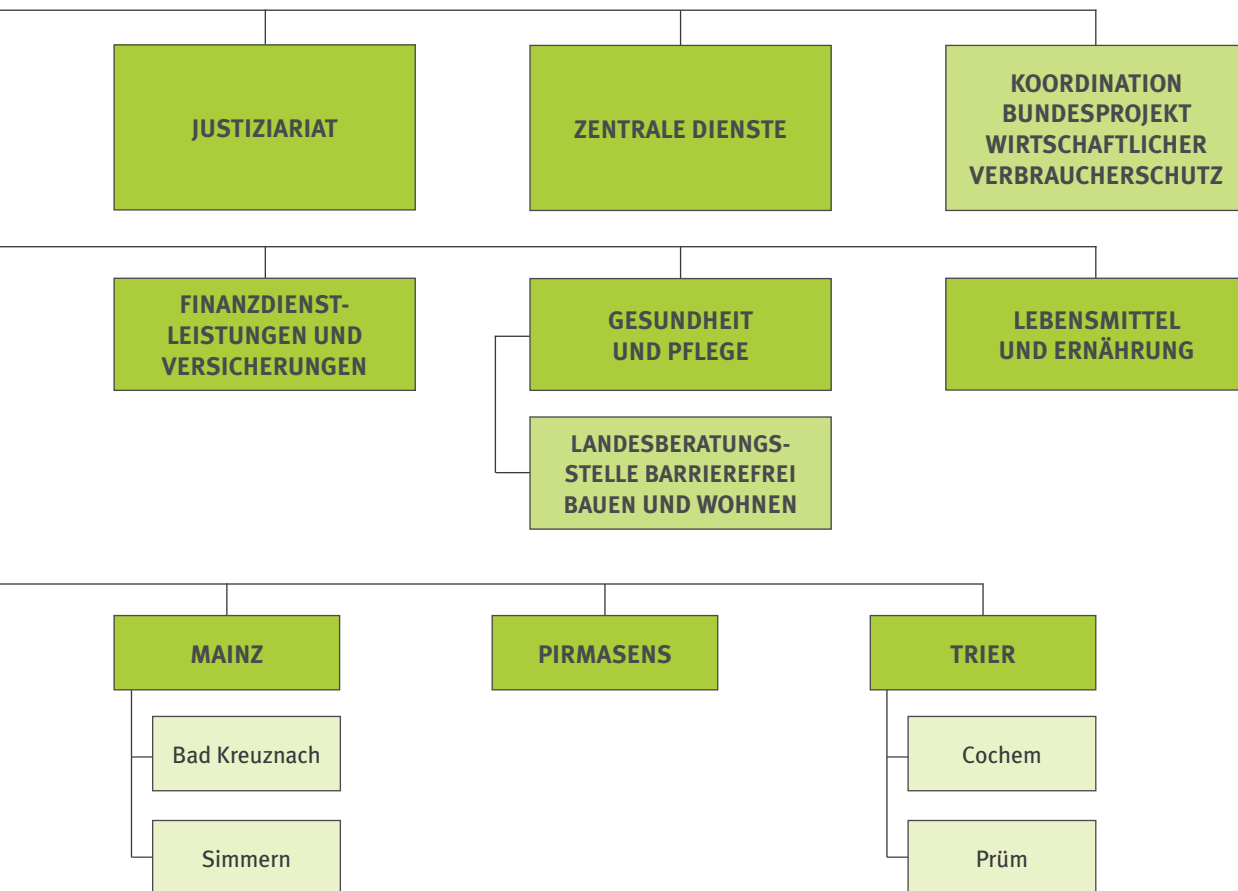
MITARBEIT IN GREMIEN

MITGLIEDSCHAFT IN ORGANISATIONEN



ORGANIGRAMM VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ





ETAT FÜR DAS JAHR 2020

Ist-Einnahmen (Euro)	2020	2019
Allgemeine Zuweisung des Landes	1.920.000,00	1.840.000,00
Kommunen	12.000,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	570,00	735,90
Erstattung von Verwaltungsausgaben	366.978,51	356.423,79
Eigeneinnahmen	102.536,53	149.616,81
Sonstige Einnahmen	358.000,71	408.813,02
Übertrag aus Vorjahr VZ	184.000,00	117.448,32
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	2.944.085,75	2.885.037,84

Ist-Ausgaben (Euro)	2020	2019
Personalkosten	2.307.641,70	2.238.893,35
Sachkosten	465.336,49	414.602,54
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	14.340,28	14.785,90
– Post- und Fernmeldegebühren	40.266,60	27.376,47
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	19.679,69	21.639,61
– Bewirtschaftung der Diensträume	23.940,98	21.943,71
– Mieten und Pachten	139.946,60	138.998,07
– Sachverständige (Rechtsberatung)	39.913,35	43.971,23
– Reise- und Fortbildungskosten	21.395,38	51.615,46
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	59.932,21	49.547,21
– nicht aufteilbare Sachkosten	105.220,27	43.833,75
– Mitgliedsbeiträge	701,13	891,13
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	2.772.978,19	2.653.495,89

ÜBERSCHUSS Einnahmen/Ausgaben	171.107,56	231.541,95
--------------------------------------	-------------------	-------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2020	2019
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	5.853.407,68	6.104.040,24
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.944.085,75	2.885.037,84
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	2.909.321,93	3.219.002,40

Weitere Projekte im Jahr 2020 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2020
Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz (MFFJIV)	
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher zu aktuellen Problemen in der Digitalisierung	216.760,00
– Eigeneinnahmen	10.730,90
– Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	49.500,00
– Ausbau der unabhängigen Finanzberatung	93.690,00
– Eigeneinnahmen	28.983,96
– Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher	84.890,00
– Bewerbung des Informationsangebotes der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. 2020	2.060,00
– Kollektive Rechtsdurchsetzung	96.400,00
– Digitale Verbraucherbildung	94.420,00
– Vorprojekt zum Projekt der Aktualisierung 2020 des Kurses »Silver Surfer«	20.621,82
– Hauptprojekt zum Projekt »Aktualisierung der Lehr- und Lernmaterialien zum Silver Surfer / Smart Surfer 2020«	59.588,40
Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie (MSAGD)	
– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen	285.100,00
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	6.234,80
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	162.350,00
– Druckkosten der Broschüren Module 1 bis 9 zum Projekt Smart Surfer, Fit im Digitalen Alltag 2020	10.000,00

Weitere Projekte im Jahr 2020 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2020
Ministerium für Umwelt, Ernährung, Energie und Forsten (MUEEF)	
– Energieberatung der Verbraucherzentrale	926.952,94
– Eigeneinnahmen	5.087,32
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	206.060,00
– Eigeneinnahmen	1.647,30
– Gut versorgt ins hohe Alter	38.870,00
– Eigeneinnahmen	521,04
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	27.750,00
Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz	
– Bauen mit Qualität	60.377,65
– Eigeneinnahmen	24.094,31
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)	
– Information Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	189.965,50
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Verbraucher stärken im Quartier	137.879,31
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	181.414,47
– Eigeneinnahmen	674,27
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)	
– Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und individuellen Gesundheitsleistungen	9.744,00
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Regional-Manager Energie	66.576,90

Weitere Projekte im Jahr 2020 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2020
Stadtverwaltung Koblenz	
– Kostenübernahme Energie-Checks für Verbaucher in Kobenz	1.500,00
Kreisverwaltung Bad Kreuznach	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	12.880,00
Eigeneinnahmen	1.040,12
Kreisverwaltung Cochem-Zell	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	17.140,00
Eigeneinnahmen	1.976,08
Kreisverwaltung Germersheim	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	15.490,00
Eigeneinnahmen	1.009,62
Verbandsgemeindeverwaltung Prüm	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	10.660,00
Eigeneinnahmen	1.187,56
Stadt- und Kreisverwaltung Landau	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	17.310,00
Eigeneinnahmen	929,04
Kreisverwaltung Rhein-Hunsrück-Kreis	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	4.050,00
Eigeneinnahmen	131,14
Gesamtsumme Projekte	3.184.248,45
davon: Überträge aus dem Vorjahr	101.678,69
davon: Überträge ins Folgejahr	78.966,57
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	70.077,63
nachrichtlich:	
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Stationäre Energieberatung	365.287,25
alle Verbraucherzentralen	
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	92.051,99

VORSTAND, BETRIEBSRAT UND VERWALTUNGSRAT

Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lühe.

Sie ist auch stellvertretende Verwaltungsratsvorsitzende des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und Mitglied des Verwaltungsrates des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl sowie stellvertretende Vorstandsvorsitzende der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz.



Betriebsrat

Dem Betriebsrat gehören an:

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

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

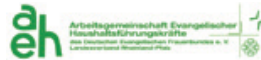
Die Mitgliedsverbände im Überblick



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 Naturschutz
Deutschland (BUND), Landesver-
band Rheinland-Pfalz e.V.



Chaos inKL e.V.



Der Paritätische
Rheinland-Pfalz/Saarland



DBB Beamtenbund und Tarifunion,
Landesbund Rheinland-Pfalz



Landesverband Offene Kanäle
in Rheinland-Pfalz e.V.



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



LandFrauen Rheinland-Pfalz e.V.



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



Land Frauen Verband
Rheinhesen e.V.



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



NaturFreunde Rheinland-Pfalz e.V.

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



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

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



Verband Wohneigentum
Rheinland-Pfalz e.V.



Verkehrsclub Deutsch-
land e.V. (VCD)
Landesverband Rheinland-Pfalz

MITARBEIT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE 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 Wettbewerbs-
streitigkeiten

- 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

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

Schlichtungsstelle Energie

- Beirat

Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes
Gutenberg-Universität Mainz

- Beirat

78 | Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

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 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 Lebensmittelrecht e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz

BILDNACHWEIS

Fotos:

Titel, Seite 3, 6, 16, 18 - 21, 31, 32, 34, 36, 52, 63, 72 Verbraucherzentrale RLP, Laura Muth
 Seiten 23 bis 29, 39, 44, 45, 47, 51, 58, 61, 73 Verbraucherzentrale RLP
 Seite 12 Landtag Rheinland-Pfalz/Torsten Silz
 Seite 13 Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV);
 RioPatuca Images/adobestock (Schlüsseldienst)
 Seite 33 Kirill Makarov/123rf
 Seite 37 Julia Sudnitskaya/iStock
 Seite 40 Thao Vu Minh
 Seite 42, 56 Wolfgang Scheffler
 Seite 48 Ocskay Mark/AdobeStock
 Seite 49 Barmer
 Seite 54 CK Bangkok Photo/AdobeStock
 Seite 55 HQUALITY/AdobeStock
 Seite 58 Sebastian Ganso auf Pixabay (Geldautomat)

Icons:

Seite 8 © Colin Behrens auf Pixabay (Smiley)
 Seite 38, 46, 50, 53 Verbraucherzentrale
 Seite 65 ar130405 auf Pixabay

Icons from the NounProject:

Seite 5, 9, 11, 15 Start Up Graphic Design (Hand mit Smartphone)
 Seite 17 Soremba (Geld); rivercon (Block)
 Seite 62 Ralf Schmitzer (Kamera); riyanto r (Mikrofon), John caserta (Zeitung)
 Seite 64 Lars Meiertoberens (Pfanne); alimasykurm (Becher);
 Adrien Coquet (Auge); Serhii Smirnov (Sofa); Samsul Rizal (Socken);
 monkik (Hase); Olena Panasovska (Voodoo)

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: 650 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