



verbraucherzentrale

*Rheinland-Pfalz*

Wissen, was wirklich Sache ist.

# EIN JAHR DER HERAUSFORDERUNGEN UND FORTSCHRITTE

Jahresbericht 2023

## LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

Verbraucherschutz ist kein Luxus, sondern eine Notwendigkeit. Besonders in Zeiten steigender Verbraucherpreise, der Digitalisierung und des demografischen Wandels müssen wir Verbraucher:innen stärken und einbinden. Deswegen braucht die Verbraucherzentrale eine hörbare Stimme und muss eine glaubwürdige, unabhängige Anlaufstelle für Ratsuchende bleiben. Sie ist und bleibt eine wichtige Institution, die Menschen hilft, informierte Entscheidungen zu treffen und ihre Rechte wahrzunehmen. Die gestiegenen Beratungszahlen zeigen, wie wichtig diese Arbeit ist. Denn Verbraucherschutz ist wie die Feuerwehr: Man erkennt ihre Bedeutung oft erst, wenn es brennt. Zudem leistet die Verbraucherzentrale Aufklärung und Hilfe zur Selbsthilfe. Dafür brauchen wir nachhaltige Strukturen, um auch weiterhin für aktuelle und künftige Beratungsbedarfe gerüstet zu sein.

**Digitale Innovation:** Wir werden unsere digitalen Angebote weiter ausbauen, um noch mehr Menschen zu erreichen. Neue Apps, Web-Seminare und benutzerfreundliche Plattformen werden ihnen helfen, ihre Rechte und Möglichkeiten besser zu erkennen, zu verstehen und durchzusetzen.

**Nachhaltigkeit und Umweltschutz:** Gemeinsam mit Verbraucher:innen werden wir Strategien entwickeln, um Ressourcen und die Umwelt zu schonen – für nachhaltigen Konsum und Umweltschutz.

**Finanzielle Bildung:** Der Umgang mit Geld ist für viele eine Herausforderung. Mit unserer intensivierten finanziellen Bildungsarbeit möchten wir Verbraucher:innen helfen, kluge Entscheidungen zu treffen und ihre finanzielle Grundlage zu verbessern.

**Verbraucherrechte stärken:** Gemeinsam mit politischen Entscheidungsträgern und anderen Organisationen werden wir uns für eine gerechtere Gesellschaft einsetzen und weiterhin für faire Verträge, transparente Preise und den Schutz der Verbraucherrechte kämpfen.

**Gemeinschaft und Zusammenhalt:** Die Verbraucherzentrale ist eine Gemeinschaft von Menschen, die sich für die Rechte von Verbraucher:innen einsetzen. Wir werden den Dialog mit ihnen suchen, ebenso mit Unternehmen und anderen Organisationen, um gemeinsam Lösungen zu finden.

Mein besonderer Dank gilt deshalb unseren überaus engagierten Mitarbeiter:innen für ihre Tatkraft, ihren Einsatz und Elan. Herzlichen Dank auch unserem Verwaltungsrat, unseren Kooperationspartnern und Mitgliedsverbänden für die erfolgreiche Zusammenarbeit. Wir schätzen zudem das konstruktive und kollegiale Miteinander mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Bundesverband. Ohne unsere Geldgeber – allen voran die Landesregierung und insbesondere das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration – könnten wir all das nicht leisten. Und auch die anderen Ministerien im Land und beim Bund tragen mit ihrer vielfältigen Förderung zahlreicher Projekte zum Erfolg unserer Arbeit bei.



Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen herausragende Aspekte unserer Arbeit im vergangenen Jahr vorstellen. Wir freuen uns zugleich auf ein spannendes und aufgabenreiches Jahr 2024 – in dem wir uns gemeinsam den Herausforderungen stellen und die Zukunft gestalten.

Ihre

*Heike Troue*

Heike Troue  
Vorständin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

## GRUSSWORT

Seit Sommer bin ich Vorsitzender des Verwaltungsrats und freue mich, meine Erfahrungen noch stärker in das Gremium einbringen zu können als bisher. Das Jahr war geprägt nicht nur von aktuellen (politischen) Herausforderungen, sondern auch von weitreichenden, personellen Veränderungen innerhalb der Verbraucherzentrale. Heike Troue hat im März das Ruder von Ulrike von der Lühe als Vorständin übernommen. Die studierte Diplom-Volkswirtin setzt sich dafür ein, den Verbraucherschutz weiter in den politischen und gesellschaftlichen Fokus zu rücken, insbesondere bei der jungen Zielgruppe.

Die Menschen haben im Jahr 2023 auch wieder die Bewegungen auf den Energiemärkten beschäftigt: gestiegene Preise und verschiedene Entlastungspakete für Verbraucher:innen sorgten für einen Anstieg der Beratungen insbesondere bei der Energierechtsberatung und der Energiekostenberatung. So wurden beispielsweise mehr als 3.500 Verbraucher:innen telefonisch energierechtlich beraten. Das war nur möglich, weil die Kapazitäten der Hotline mit Hilfe weiterer Honoraranwälte erhöht werden konnte. An ihre Kapazitätsgrenzen hingegen stieß zeitweise die Energiekostenberatung, da die Nachfrage weiterhin stark zugenommen hat. In Zusammenarbeit mit den örtlich entstanden Hilfsfonds konnten zumindest erste Hilfen durch einen Energiekostenzuschuss erreicht werden.

Das Thema Nachhaltigkeit rückt immer mehr in den Fokus, nicht nur bei Verbraucher:innen, sondern auch in der Arbeit der Verbraucherzentrale. Neben einer Erweiterung der Bildungsangebote zu diesem Thema ging die Wanderausstellung: »Nachhaltig konsumieren und leben« auf Tour und war unter anderem in der Beratungsstelle Mainz sowie am Rheinland-Pfalz Tag zu sehen.



Ebenso erweitern konnte die Verbraucherzentrale ihre Bildungsangebote bei den Themen Ernährung und dem Projekt Smart-Surfer. Dort wurde ein neues Lernmodul rund um Dark Patterns erstellt.

Seit Oktober beraten Expertinnen der Verbraucherzentrale einmal im Monat Angehörige von pflegebedürftigen Menschen sowie Senior:innen telefonisch zu einer bedarfsgerechten Ernährung im Alter.

Die Verbraucherzentrale hatte 2023 auch einen Grund zum Feiern: 20 Jahre Rechtsberatung rund um Pflege und Wohnen im Alter. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist mit diesem Beratungsangebot Vorreiterin gewesen. Mittlerweile haben auch Sachsen-Anhalt und Berlin das Vorzeigeprojekt in ihren Bundesländern nach rheinland-pfälzischem Muster umgesetzt.

Wir freuen uns darüber, den Sozialverband (VdK) Rheinland-Pfalz als neues Mitglied begrüßen zu dürfen und auf eine konstruktive Zusammenarbeit.

Abschließend möchte ich mich noch bei allen Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale für ihr unermüdliches Engagement bedanken. Ich bin immer wieder von der Schnelligkeit und Flexibilität der Verbraucherzentrale

beeindruckt. Zudem erprobt die Verbraucherzentrale stets neue Methoden und Formate, umso möglichst alle Verbraucher:innen zu erreichen, um ihnen mit Rat und Tat als kompetenter zuverlässiger Wegbereiter zur Verfügung zu stehen und ihnen die Hand zu reichen. Zudem möchte ich mich bei den Mitgliedern des Verwaltungsrats für ihr Vertrauen in mich bedanken. Ich freue mich auf eine gute Zusammenarbeit im kommenden Jahr.

Ihr

Dr. Günter Knell  
Vorsitzender des Verwaltungsrats



## UNSERE THEMEN 2023

- 2 Vorwort
- 4 Grußwort
  
- 8 Auf einen Blick: Die VZ in Zahlen
- 9 Gemeinsam mehr Schlagkraft – Gremienarbeit und Netzwerken
- 10 Unsere Expert:innen in den Medien – überregional stark gefragt
- 12 Kommunikation und digitale Verbraucherinformation
- 20 Digitales und Verbraucherrecht
- 28 Energie
- 34 Finanzdienstleistungen und Versicherungen
- 42 Lebensmittel und Ernährung
- 48 Gesundheit und Pflege
- 52 Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen
- 56 Beratungsstellen
- 62 Organisatorisches
  
- 79 Bildnachweis
- 80 Impressum

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN



117

BESCHÄFTIGTE

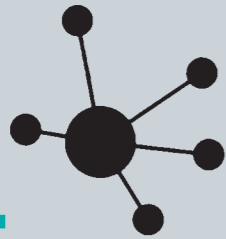
125.063

KONTAKTE



21

MITGLIEDSVERBÄNDE



6

BERATUNGSSTELLEN

8

STÜTZPUNKTE



7,3

MILLIONEN EURO  
GESAMTHAUSHALT

4,3

MILLIONEN EURO  
DRITTMITTEL

## GEMEINSAM MEHR SCHLAGKRAFT – GREMIENARBEIT UND NETZWERKEN



# UNSERE EXPERT:INNEN IN DEN MEDIEN – ÜBERREGIONAL STARK GEFRAGT

Michael Gundall war zu sehen im ZDF

**volle kanne**  
Service täglich

**Alternativen zum Kabelfernsehen**

**Abschaffung des Nebenkostenprivilegs**

Sophie Röckert zur **Umsetzung Mehrwegangebotspflicht in RLP**

**SWR» AKTUELL**

Und im Hörfunk SWR2 zum Thema **"Abnehmspritzen"**

**SOPHIE RÖCKERT**  
Fachbereichsleiterin Lebensmittel und Ernährung  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

**GELD MARKT MEINUNG**

Andrea Steinbach zu TEMU! - der RTL EXTRA Check

**RTL**

Sonja Guettat in Die Ratgeber Black Week | ARD Mediathek:

**die Ratgeber**

Julika Unger war gleich mit zwei Themen bei Kaffee oder Tee

**Ärztliche Zweitmeinung**

**Facharzttermin**

**KAFFEE ODER TEE**  
SWR»

**verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz**  
www.verbraucherzentrale-rp.de

**JULIKA UNGER**  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Ruth Preywisch Gab ein Interview zum Thema nachhaltige Kleidung für RON: Rheinland – Odenwald – Neckar!

**RON**

**Ruth Preywisch**  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz  
NACHHALTIGKEIT IN DER TEXTILBRANCHE

Sonja Guettat zum Thema Bahnstreiks bei ZDF heute

**zdfheute**

**Sonja Guettat**  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Gisela Rohmann zum Thema Pflegegrad bei

**volle kanne**  
Service täglich

**Gisela Rohmann**  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Und zu Vereinbarkeit von Pflege und Beruf bei

**ZDF WISO**

**Gisela Rohmann**  
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

und zu Kundenkarten und Treuesysteme im HR

**hallo hessen**

**hr**



## KOMMUNIKATION UND DIGITALE VERBRAUCHERINFORMATION

- Ende des Jahres Start einer integrierten Kommunikation (Inside-Out) für mehr Resonanz und Transparenz
- Neuer Webauftritt: glaubwürdig, authentisch, persönlich & nahbar
- Digitale Verbraucherinformation: DiVi-Projekt erreicht über 20.000 Teilnehmende in Web-Seminaren, inklusive Produktion von barrierefreien Erklärungsfilmen und Fortbildung für mehr Zugänglichkeit
- Attraktive Arbeitgebermarke schafft mehr Resonanz im Recruiting
- Eigene Videos über »Refurbished-Plattformen« informieren über nachhaltige Alternativen zum Neukauf
- Social-Media-Präsenz gestärkt, besonders auf Instagram, mit breitem Spektrum an Verbraucherthemen und erfolgreichen Kooperationen mit den Ministerinnen Binz und Eder

# KOMMUNIKATION

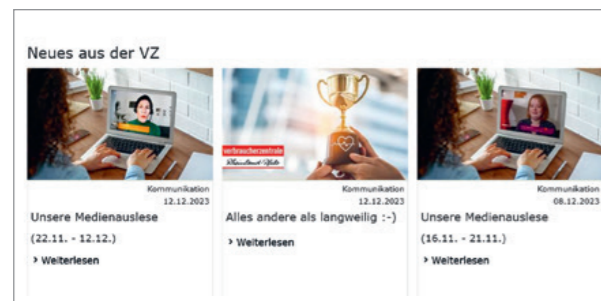
## Integrierte Kommunikation – wie das stimmige Zusammenspiel eines Orchesters

Das Prinzip integrierter Kommunikation, das wir seit Ende des Jahres anwenden, bezieht sich auf die koordinierte Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle und -instrumente, um eine konsistente Botschaft zu vermitteln:

Wie in einem Orchester, in dem jede Note ihre Bedeutung hat und jedes Instrument seinen Part, ist es auch hier die Kunst, verschiedene Kanäle und Botschaften zu einem stimmigen Gesamtbild zu vereinen. Hier hat Lore Herrmann-Karch in den vergangenen Jahren eine sehr gute Grundlage geschaffen, auf der wir nun unseren integrierten Ansatz auf- und ausbauen können.

## Neue Wege in der internen Kommunikation

Informative und visuelle Häppchen nehmen alle mit, begeistern und vermitteln Wertschätzung.



## NEU: Präsenz als attraktiver Arbeitgeber Look & Feel: frisch und modern Ergebnis: mehr Resonanz



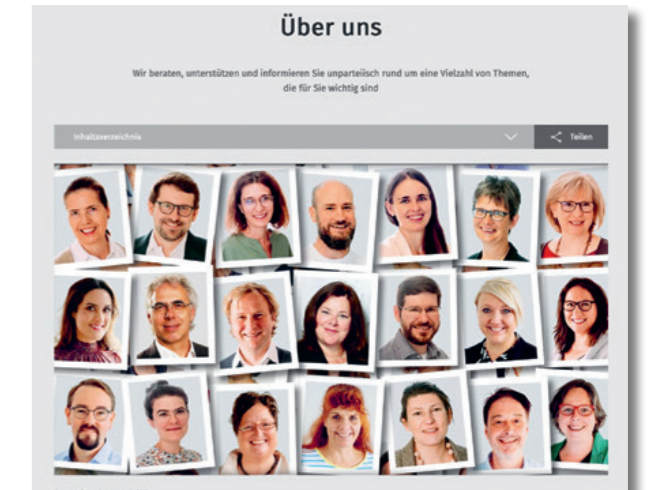
## Kanalübergreifender Redaktionsplan für mehr Transparenz und Effizienz

Mit unserem neuen, transparenten Plan können wir Inhalte effektiv aufeinander abstimmen, strukturieren und organisieren. Er hilft dabei, sicherzustellen, dass die Inhalte konsistent und relevante Fragestellungen im Sinne des strategischen Themensettings abgedeckt werden. Diese strukturierte Planung von Inhalten hilft uns, regelmäßig und zeitnah zu kommunizieren. Zugleich fühlen sich intern alle vorab informiert und inspiriert.



Strategisches Themensetting und Presseplanung

## NEU Webauftritt: glaubwürdig & authentisch



## persönlich & nahbar

**Kontakt:**  
Pressestelle der Verbraucherzentrale  
Rheinland-Pfalz e.V.

Fachbereichsleiterin PR und  
Kommunikation: Simone Feiler

Seppel-Glückert-Passage 10  
55116 Mainz

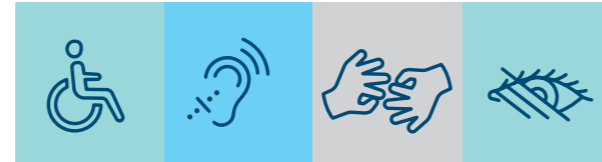
E-Mail:  
[presse@vz-rlp.de](mailto:presse@vz-rlp.de)





## DIGITALE VERBRAUCHER-INFORMATION

Das Projekt »Digitale Verbraucherinformation für alle« (DiVi) hat seit seiner Einführung im Jahr 2020 bedeutende Fortschritte in der Bereitstellung digitaler Bildungsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher gemacht. Mit über 20.000 Teilnehmenden in den Web-Seminaren hat das Projekt eine große Reichweite erzielt. Ein Jubiläumsvideo hat die Bedeutung und Effektivität seiner Bildungsarbeit hervorgehoben.



Ein besonderes Augenmerk lag auf der Produktion eines Erklärfilms zum Thema »Gap Year«, der auch in Gebärdensprache angeboten wird, um die Zugänglichkeit für alle Interessierten zu gewährleisten. Dieser Ansatz unterstreicht die Bemühungen des Projekts, inklusive Bildungsressourcen zu schaffen ohne Barrieren für Menschen mit Hörbehinderungen.

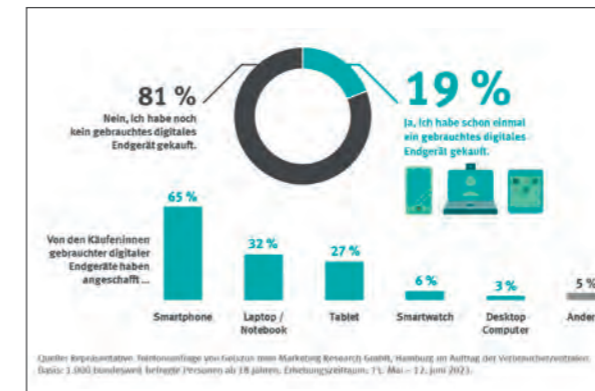


Um die Barrierefreiheit der Web-Seminare weiter zu verbessern, organisierte das Team eine interne Fortbildung für die Moderatorinnen und Moderatoren. Dieses Training hatte das Ziel, das Bewusstsein für die Bedürfnisse von Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten zu schärfen und sicherzustellen, dass die Web-Seminare für ein breiteres Publikum zugänglich sind.

Zudem wurden gemeinsam mit dem Fachbereich »Digitales und Verbraucherrecht« und dem Projekt »Das geht! Nachhaltig konsumieren und leben« eigene Videos über »Refurbished-Plattformen« erstellt und veröffentlicht, die Verbraucherinnen und Verbraucher über nachhaltige Alternativen zum Neukauf informieren.



Analytical Framework  
Monitoring & Erfolgskontrolle



**i** Insgesamt zeigt das DiVi-Projekt, wie digitale Angebote genutzt werden können, wichtige Verbraucherinformationen auf eine zugängliche und inklusive Weise zu verbreiten.

Durch die Kombination informativer Inhalte mit dem Einsatz für Barrierefreiheit trägt das Projekt dazu bei, in der Gesellschaft das Bewusstsein und das Verständnis für wichtige Verbraucherthemen zu steigern.

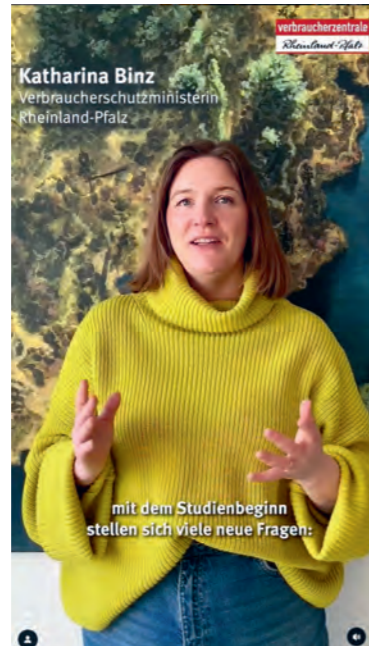
Social-Media-Aktivitäten

Wir haben unsere Social-Media-Präsenz gestärkt und die digitale Interaktion mit unserer Community weiter ausgebaut. Gerade unser junger Instagram-Kanal ist 2023 immer größer geworden. So konnten wir unsere Zielgruppe besser erreichen.

In zahlreichen Posts und Videos informierten wir die Verbraucher:innen auf Facebook, Instagram und YouTube über ein breites Spektrum an Themen. Das reichte vom wöchentlichen Lebensmitteltipp, über Reihen zu Nachhaltigkeit, Infos zum Schutz vor Cybercrime, bis hin zu Energiespar- und Finanztipps.



Auf X (ehemals Twitter) positionierten wir uns vor allem mit politischen Forderungen und Statements.



Ganz besonders erfolgreich waren unsere Kooperationen mit den Ministerinnen Katrin Eder und Katharina Binz.

# KOMMUNIKATION UND PR IN ZAHLEN



680 MEDIENKONTAKTE

163 PRESSEMELDUNGEN



259 INTERVIEWS  
(DAVON 77 FÜRS FERNSEHEN;  
43 STUDIOGESPRÄCHE)



4.478 ABONNENTEN NEWSLETTER



FOLLOWER AUF

FACEBOOK 2.209

INSTAGRAM 597

X 2.564



## DIGITALES UND VERBRAUCHERRECHT

- Unerlaubte Werbung, Abzockmaschinen, Fake-Shops und Ärger mit Abfallen waren Themen, mit denen Verbraucher:innen sich an uns wandten
- Neu: interaktives Post-Tool, um Verbraucher:innen zu ihren Rechten zu verhelfen
- Informationskampagne zum Ende des Nebenkostenprivilegs
- Abmahnungen gegen einige Anbieter und die Möglichkeit einer Verbandsklage für die Verbraucherzentrale
- Erfolgreiche Ausstellung rund um das Thema Nachhaltigkeit
- Neues Lernmodul bei den Smart Surfern

### Verbraucher:innen unzufrieden mit 1N Telecom

Allein in Rheinland-Pfalz haben mehrere hundert Verbraucher:innen Ärger mit 1N Telecom. Das Düsseldorfer Telekommunikationsunternehmen schrieb gezielt per Werbeschreiben Kund:innen der Deutschen Telekom an und bewegte sie zum Anbieterwechsel. Besonders problematisch war dabei: Durch Aufmachung und Sprache dieser Schreiben erkannten ältere Kund:innen nicht, dass sie ihren Internetanschluss bei der Deutschen Telekom kündigten. Einige Betroffene sind immer noch ohne Internet und der Kundenservice von 1N Telecom ist kaum erreichbar. Andere Verbraucher:innen möchten den Anbieterwechsel rückgängig machen und widerrufen den Portierungsauftrag. Eine Lösung der präzedenzlosen Fallgestaltung im Telekommunikationsmarkt ist bislang nicht absehbar und sie beschäftigt mittlerweile auch Gerichte.

### Abo-Ärger nach PVZ-Angebot

Verbraucher:innen berichten von Angeboten über ein kostenloses Probe-Abo für Zeitschriften, für das sie jedoch später eine Rechnung über ein kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo der Pressevertriebszentrale (PVZ) erhalten haben. Dabei handelt es sich um eine Abofalle. Betroffene schilderten verschiedene Betrugsmethoden: Gratis-Abos per Telefonanruf, Gewinnversprechen über Pop-up-Fenster, Teilnahme an Umfragen, kostenlose Zeitschriften nach Internetbestellungen und Datenabfragen für Produkttests. Die Verbraucher:innen erhiel-

ten vorab keine Vertragsdokumente und erfuhren erst durch Rechnungen von dem vermeintlichen Vertragsabschluss.

### Hilfe bei Abzockmaschen

Die Verbraucherzentrale unterstützt Betroffene bei Abzockmaschen. 2023 waren sogenannte »Asia Shops« ein Hauptbeschwerdegrund: Der Shopbetreiber sitzt meist im EU-Ausland, die Ware kommt aber per Drop-Shipping-Modell aus Fernost. Dazu unser Experte:

**»Kommt die bestellte Ware aus Fernost, müssen Verbraucher:innen sich darüber klar sein, dass eine Rückabwicklung des Kaufes bei Mängeln, minderer Qualität oder Widerruf oft kompliziert und nervenaufreibend ist: Kontaktpersonen sind schwer erreichbar oder es werden Einfuhrabgaben fällig. Zudem ist das Geld erstmal abgebucht. Daher sollten Verbraucher:innen genau hinschauen, bei welchen Händlern sie ihre Bestellung aufgeben. Ist der Shop dann auch noch ein Fake-Shop, bleiben Betroffene auf ihrem Schaden sitzen.«**



**Maximilian Heitkämper**  
Fachbereichsleiter  
Digitales und Verbraucherrecht

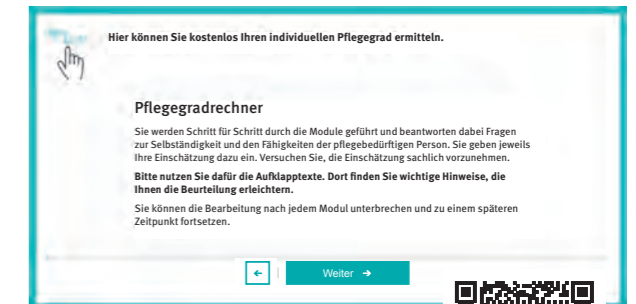
## +++ AUSSERDEM +++

- **Neues, interaktives Post-Tool:** Post- und Paketärger sind Dauerbrenner unter den Verbraucherbeschwerden. Unter Leitung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz wurde ein interaktives Tool erstellt, in dem Verbraucher:innen eine rechtliche Ersteinschätzung erhalten.



- **Informationskampagne zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes:** Mit der Änderung des Telekommunikationsgesetzes Ende 2021 wurde die Umlagefähigkeit von Kabelfernsehanschlüssen abgeschafft. Die Übergangsfrist läuft am 30. Juni 2024 aus. Die Kosten für den Kabelfernsehanschluss können daher ab dem 01. Juli 2024 nicht mehr über die Nebenkosten abgerechnet werden. Im Zusammenhang mit dieser Gesetzesänderung gibt es bereits Fälle, in denen sogenannte Medienberater:innen an Haustüren klingeln, um neue Verträge zu verkaufen.

- **Wirtschaftlicher Verbraucherschutz (WVS):** Im Bereich Pflege war das Projektjahr 2023 unter anderem geprägt von der Entwicklung des Pflegegradrechners. Federführend waren die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt.



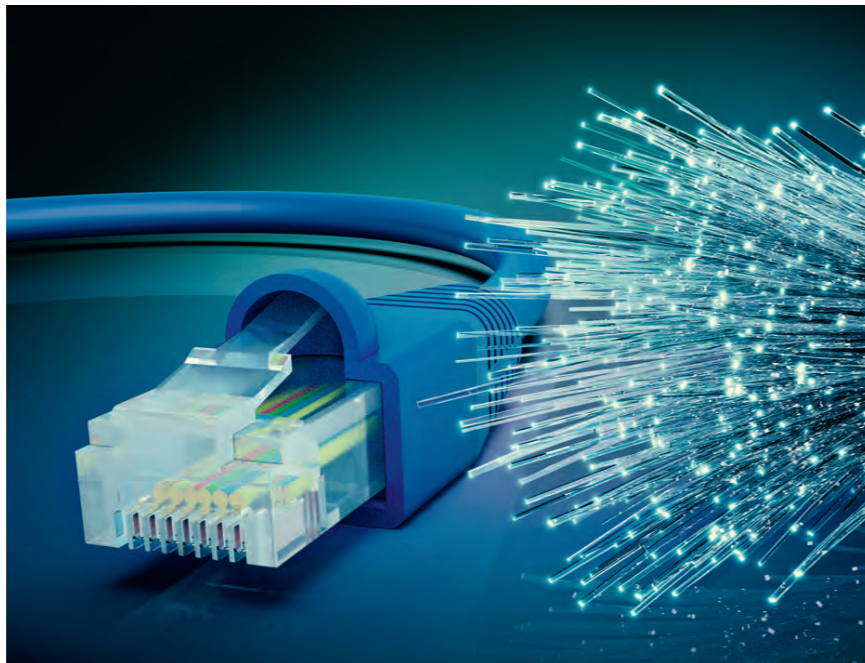
## KOLLEKTIVE RECHTS-DURCHSETZUNG

### Aktion AGB-Laufzeiten

Im Rahmen einer bundesweiten Gemeinschaftsaktion der Verbraucherzentralen mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband wurden auch 2023 Anbieter auf die Einhaltung von Verbraucherrechten überprüft. Ziel der diesjährigen Aktion war es, die Laufzeiten in den AGB zu überprüfen. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz mahnte sechs Anbieter ab. Die überprüften Unternehmen zeigten sich überwiegend einsichtig und behoben die monierten Verstöße. Zwei Auseinandersetzungen sind noch nicht abgeschlossen.

### Glasfaserdialog

Ein Dauerbrenner war 2023 auch der Glasfaserdialog. Gestartet im Jahr 2020 befasste sich die Rechtsdurchsetzung in diesem Jahr mit einem Ausnahmeantrag einiger Verbände und Unternehmen, zu dem im September eine Stellungnahme der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz veröffentlicht wurde. Die Verbraucherzentrale kritisiert, dass oftmals die gewährleistete Endgerätewahlfreiheit nicht berücksichtigt wird. Eine Allgemeinverfügung wurde bislang nicht mit Wirkung zugunsten der Beklagten erlassen. Hierzu haben einige Verbände und Unternehmen einen Ausnahmeantrag gestellt. Bleibt abzuwarten, wie der Ausnahmeantrag bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) beschieden wird und ob die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz Klage gegen einen Telekommunikationsanbieter einreichen muss.



## DAS GEHT! NACHHALTIGER KONSUMIEREN UND LEBEN

Der Trend zum nachhaltigen Konsum ist ungebrochen. Allerdings sehen sich Verbraucher:innen bei ihren Bemühungen, nachhaltiger zu konsumieren und zu leben, zahlreichen Hürden ausgesetzt. Finanzielle Einschränkungen, fehlende Informationen und intransparente Nachhaltigkeitsversprechen von Unternehmen erschweren die Umsetzung im Alltag. An diesen Punkten setzt das Projekt »Das geht! Nachhaltig konsumieren und leben« an. Es unterstützt Verbraucher:innen mit niedrigschwelligen Angeboten, fundierten Informationen und konkreten Tipps. Die Schwerpunkte des Projekts sind nachhaltige Textilien, digitale Nachhaltigkeit und Reparierbarkeit. Es richtet sich an Jugendlichen bis hin zu Senior:innen.

### Wanderausstellung zum nachhaltigen Konsum

Das Highlight im Jahr 2023 war die Konzeption und Produktion einer Wanderausstellung zum Thema nachhaltiger Konsum. Die Ausstellung betrachtet die Konsumbereiche Kleidung und Elektrogeräte, informiert über Hintergründe und Probleme zur Nachhaltigkeit und gibt Verbraucher:innen Tipps für ein nachhaltige-

### Verbandsklage

Das Jahr 2023 stand ebenfalls im Zeichen der Einführung einer neuen Form von Verbandsklagen. Die sogenannte Abhilfeklage ist seit Oktober 2023 möglich. Ihr Ziel ist es, Verbraucheransprüche leichter zu klären und durchzusetzen. Die Abhilfeklage erlaubt es Verbraucherverbänden, gleichartige Leistungsansprüche von Verbraucher:innen gegen ein Unternehmen gerichtlich unmittelbar einzuklagen. Vorteil für die Betroffenen: Sie müssen nicht selbst klagen, aber profitieren unmittelbar vom Verfahren.

»Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz befasste sich intensiv mit diesem Thema und plant für 2024, die Abhilfeklage anzuwenden und Verbraucherrechte durch dieses Rechtsinstrument durchzusetzen.«



**Stefan Brandt**  
Referent Projekt  
»Kollektive  
Rechtsdurchsetzung«



res, umweltfreundlicheres und sozialverträglicheres Konsumverhalten. Ihren ersten Auftritt hatte die Ausstellung beim Rheinland-Pfalz-Tag vom 16. bis 18. Juni 2023 in Bad Ems. An den drei Tagen hatte sie rund 1.000 Besucher:innen.

### Aktionstage, Webseminare, Vorträge, Podcasts

Darüber hinaus versorgten weitere Aktionstage, Webseminare und Vorträge Verbraucher:innen mit nützlichen Informationen über die Themen des Projektes. Eine themenbezogene Presse- und Öffentlichkeitsarbeit flankierte das Projekt. So war die Projektkoordinatorin mehrfach zu Gast beim vzbv-Podcast »genau genommen«. Daraus entstanden drei Folgen zu Fair Fashion, nachhaltiger Technik und Ökobilanz des Internets.

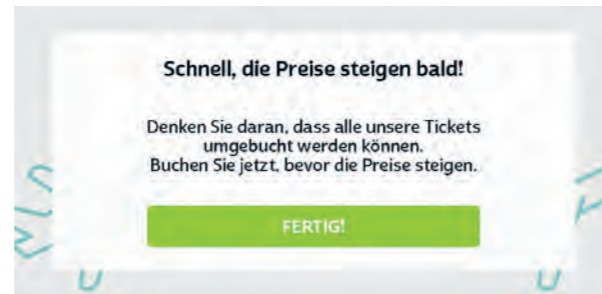
## SMART SURFER

Das Medienbildungsangebot für ältere Menschen entwickelt sich immer weiter. Im Jahr 2023 hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz alle Mitwirkenden und Multiplikator:innen mit neuen Themen und Unterrichtsmaterialien begleitet.

### Achtung, Dark Patterns! Manipulatives Design im Internet erkennen

Dieses neue Kapitel mit vielen Praxisbeispielen informiert Verbraucher:innen über manipulative Designs im Netz, den sogenannten Dark Patterns. Das sind beispielsweise unwahre Kontingent-Angaben beim Online-Shopping, Abonnements mit intransparenten Kosten, die Ansprache bei Kündigungen oder der Anreiz zum ungewollten und endlosen Scrollen in Sozialen Medien. Das neue Kapitel ist eingebettet in Modul 4 »Wie man Risiken im Netz vermeidet«.

Es ist online unter [www.smart-surfer.net](http://www.smart-surfer.net) abrufbar und auch per Mail an [smartsurfer@vz-rlp.de](mailto:smartsurfer@vz-rlp.de) bestellbar.



### Acht Schulungen in drei Bundesländern

Interessierte von Kiel bis München wurden 2023 nach dem Konzept Smart Surfer fortgebildet. Die Kooperationspartner Bayern und Baden-Württemberg der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bilden bereits seit einigen Jahren Multiplikator:innen aus. In Schleswig-Holstein wurden in diesem Jahr erstmals Digitale Pat:innen geschult.

Insgesamt gab es acht Schulungen in drei Bundesländern mit über 150 Teilnehmenden.

### Unterrichtsmaterialien und Plattform

Im Jahr 2023 wurde Unterrichtsmaterial zu Modul 11 »Digitale Gesundheit« und Modul 9.5 »Ambient Assisted Living« veröffentlicht und steht Multiplikator:innen auf [www.smart-surfer.net](http://www.smart-surfer.net) zur freien Verfügung.

Kooperationspartner waren 2023 die Verbraucherschutzministerien Rheinland-Pfalz, Bayern, Baden-Württemberg, Schleswig-Holstein und das Sozialministerium Rheinland-Pfalz. Weiterer Kooperationspartner war die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.

### WAS SONST NOCH WICHTIG WAR

- **Rekord an Workshops in Schulen:** Seit 2008 informiert die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. Kinder, Jugendliche und ihre Eltern in Grundschulen und weiterführenden Schulen zu aktuellen Fragen der Mediennutzung und sensibilisiert für Probleme und Kostenfallen. 2023 fanden insgesamt 256 Workshops mit 10.179 Teilnehmer:innen statt.
- **Aktiver Partner in der Lehrkraftfortbildung:** Die Verbraucherzentrale hat an der Organisation und Durchführung eines Fachtages Verbraucherbildung für Lehrkräfte mitgearbeitet, der vom Ministerium für Bildung Rheinland-Pfalz ausgerichtet wurde. Mit sechs von zehn Workshops war die Verbraucherzentrale eine sehr aktive Partnerin.



## ENERGIE

- ❖ **Energieeinsparungsberatung:**  
Rückgang der Nachfrage nach dem Boom-Jahr 2022, Fokus auf Gebäudeenergiegesetz und Heizungsfrage, Energiesparaktion zur Sicherung der Energieversorgung.
- ❖ **Energiekostenberatung:**  
Anstieg der Beratungszahlen aufgrund von Energiepreiserhöhungen, Netzwerkarbeit zur schnellen Hilfe, Zusammenarbeit mit örtlichen Hilfsfonds, Probleme bei Umsetzung von Preisbremsen und Heizkostenhilfe.
- ❖ **Energiericht:**  
Hohe Nachfrage, erweiterte Beratungskapazitäten, Schwerpunktthemen: Energiepreisbremsen-Gesetz, Entlastungspaket für alternative Heizmittel, Solarpaket I.
- ❖ **Weitere Aktivitäten:**  
Teilnahme an EU-Projekten zur Bekämpfung von Energiearmut, Gespräch mit politischer Vertreterin über energetisch schlechte Mietwohnungen.

## ENERGIEBERATUNG

Nach dem »Boom-Jahr« 2022 gab es einen leichten Rückgang der Beratungsnachfrage. Nichtsdestotrotz war die Energieberatung eine gefragte Ansprechpartnerin für Verbraucher:innen, insbesondere in Bezug auf das Gebäudeenergiegesetz und die Heizungsfrage. Es gab sehr viele Anfragen verunsicherter Hausbesitzer:innen, was die Novellierung des Gesetzes für die eigene Heizungsanlage bedeutet. Hinzu kamen sehr viele Vortragsanfragen zu diesem Thema.

Gut nachgefragt war auch unsere Kampagne: »Energiesparaktion 20 Prozent weniger – mindestens«. Im Rahmen der Aktion wurden jeweils 15 Energiespartipps für die Bereiche Strom und Heizung sowohl in zwei Broschüren als auch auf der Homepage ausführlich erläutert. Vortragskonzepte wurden dazu entwickelt und in Kooperation mit Kommunen und dortigen Klimaschutzmanager:innen wurden digitale und analoge Vortragsveranstaltungen durchgeführt.



## ENERGIERECHT

Aufgrund der konstant hohen Nachfrage in der Energierechtsberatung wurden weitere Honorarjuristen ins Projekt geholt. Damit konnte die Erreichbarkeit der Energierechtshotline deutlich erhöht werden. So wurden über 3.500 Verbraucher:innen im Jahr 2023 telefonisch beraten. Das persönliche Beratungsangebot wurde an allen fünf Beratungsorten ausgebaut.

Folgende Themen waren in diesem Bereich 2023 besonders nachgefragt:

### Energiepreisbremsen-Gesetz und dessen Umsetzung mit folgenden Problemen

- Entlastungskontingent falsch ermittelt
- Vorjahresverbrauch falsch ermittelt
- Verbrauchsprognose basiert auf falschem Vorjahresverbrauch

**Entlastungspaket für Haushalte**, die nicht mit Erdgas oder Fernwärme heizen, sondern mit Heizöl, Flüssiggas und Holzpellets mit folgenden Problemen in der Umsetzung

- Probleme bei der digitalen Antragsstellung
- Deadline für die Antragsstellung

**Solarpaket I** der Bundesregierung und damit einhergehende Fragen in der Umsetzung

## ENERGIEKOSTENBERATUNG

Es kam 2023 zu einem weiteren Anstieg der Beratungszahlen in der Energiekostenberatung. Die Preissteigerungen der Energiepreiskrise schlugen nun in den Jahresabrechnungen der Verbraucher:innen erstmals durch. In diesem Zuge wurde die Netzwerkarbeit mit Behörden, Kommunen und Verbänden der Wohlfahrt ausgebaut, um schnelle Hilfen leisten zu können und dem Informationsbedarf von Multiplikator:innen ge-



**HOHER VERBRAUCH?  
SCHULDEN? SPERRE?**  
Wir beraten Sie kostenlos.



recht zu werden. Zudem konnte in Zusammenarbeit mit örtlich entstandenen Hilfsfonds erste Hilfen durch einen Energiekostenzuschuss vermittelt werden und im Falle von drohenden Sperrern Aufschub erwirkt werden.

Der Start der **Preisbremsen** verlief in vielen Fällen nicht fristgemäß und holprig. Insbesondere bei Zahlungsschwierigkeiten sind Verbraucher:innen aber auf eine schnelle Entlastung angewiesen. Daher appellierte die Verbraucherzentrale im März mit einer bundesweit wahrgenommenen Pressemeldung an die Versorger, Mahnungen und Sperrvorgänge bis zur Auszahlung der Entlastungsbeträge auszusetzen. Es fanden viele besonders komplexe Beratungen aufgrund einer unsicheren Rechtslage bei den Preisbremsengesetzen hinsichtlich von Korrekturberechnungen statt. Eine Kontaktaufnahme mit dem Bundeswirtschaftsministerium (BMWK) und der Bundesnetzagentur konnte keine Klärung herbeiführen.

Auch bei der **Plattform zur Beantragung der Heizkostenhilfe** gab es Probleme: der Antrag war zunächst nur online und für Handynutzer:innen möglich. Dies stellte eine große Barriere z.B. für viele Senior:innen und andere Zielgruppen dar, die auf eine Heizkostenhilfe angewiesen sind. Mit einer Pressemeldung wies die Verbraucherzentrale auf diesen Missstand hin und forderte Nachbesserungen.

**»Die Nachfrage nach Beratung überstieg zeitweise unsere personellen Kapazitäten. Wir mussten daher das Vortragsangebot und weitere Schwerpunkte der Energiekostenberatung einschränken.«**



**Antje Kahlheber**  
Referentin Projekt »Energiekostenberatung«

## +++ AUSSERDEM +++

- Die Energiekostenberatung ist »associated partner« des neuen EU Projektes »Scaling Up the Energy Poverty Approach (SCEPA)« geworden und steht zukünftig in regelmäßigem Austausch mit Energiearmutsprojekten in ganz Europa. Ein erstes Treffen fand im September in Arnhem statt. Auch für das EU Projekt »Social Watts« haben wir Input für das Faktenblatt Deutschland geliefert.
- Es fand ein Gespräch mit Frau Köbberling MdL in Koblenz statt. Thema waren unter anderem die energetisch schlechten Mietwohnungen in denen viele einkommensschwache Haushalte leben.





## FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND VERSICHERUNGEN

- Die Verbraucherzentrale fordert eine Senkung der Dispozinsen, da hohe Dispozinsen für viele Verbraucher:innen ein Problem sind, besonders angesichts gestiegener Lebenshaltungskosten.
- Bei Postbank und DSL Bank hat der IT-Systemwechsel zum Mutterkonzern Deutsche Bank massive Probleme verursacht, die zu einer Flut von Beschwerden und schließlich zu einer Intervention der Finanzaufsicht geführt haben.
- Mit neuen Initiativen und Aktionen möchte die Verbraucherzentrale auch die finanzielle Verbraucherbildung verstärkt fördern, einschließlich Veranstaltungen an Schulen und Fachtagen.
- Die Verbraucherzentrale fordert eine Pflichtversicherung gegen Elementarschäden, um Verbraucher:innen wirksam vor den finanziellen Schäden durch Naturgefahren zu schützen.
- Neue Vorträge der Verbraucherzentrale haben das Ziel, ältere Menschen und Personen mit Demenz bei Versicherungsfragen zu unterstützen.

## FINANZDIENSTLEISTUNGEN

### Hohe Dispozinsen bei vielen Kreditinstituten

Die Verbraucherzentrale lenkte 2023 den Blick auf die Kosten für das Girokonto. Denn Kontoführungsgebühren und Dispozinsen können sich übers Jahr zu erheblichen Beträgen summieren. Bei einer stichprobenartigen Untersuchung der Verbraucherzentrale Ende März 2023 lagen die Dispozinsen bei Kreditinstituten zwischen 4,90 und 14,64 Prozent – im Schnitt bei 10,6 Prozent.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale sind die Dispozinsen schon seit Jahren viel zu hoch. Daher forderte sie unter anderem im Rahmen der SPD-Woche zum Verbraucher-

schutz im Februar 2023 sowie mit einer Pressemeldung im April 2023, dass hier auch die Kreditinstitute Verantwortung übernehmen sollten. Menschen, die durch Energiepreiskrise und Inflation unverschuldet in finanzielle Not geraten sind, sollten nicht noch mit hohen Dispozinsen »bestraft« werden, wenn sie ihr Girokonto überziehen müssen.

Darüber hinaus sieht die Verbraucherzentrale vor allem die Politik gefordert, Menschen in finanziellen Nöten mit einer Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen effektivere Hilfe vor und bei Überschuldung zu ermöglichen.

### Postbank – massive Beschwerdewelle von Verbraucher:innen

Im ersten Halbjahr 2023 haben die Postbank und die DSL Bank ihre IT-Systeme zum Mutterkonzern, der Deutschen Bank, verschoben. Dabei gab es erhebliche Probleme, für die offenbar aber auch kein ausreichender Kundenservice bereitgestellt worden ist. Vielmehr häufen sich seitdem bundesweit die Beschwerden bei den Verbraucherzentralen.

Probleme mit gesperrten Girokonten, nicht ausgeführten Überweisungen, schleppender Nachlassabwicklung oder Verzögerungen bei Immobilienfinanzierungen hatten für Verbraucher:innen teils schwerwiegende Folgen. Hinzu kamen die schlechte Erreichbarkeit des Kundenservice und die ausbleibende Bearbeitung von Anliegen. Allein bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz



**Josephine Holzhäuser**  
Fachbereichsleiterin  
Finanzen und  
Versicherungen

»Eine so große technische Umstellung muss gut vorbereitet sein und ggfs. auch noch mit entsprechenden personellen Ressourcen gerade im Kundenservice verstärkt werden.«

Die Anzahl der in dem Zusammenhang aufgetretenen Beschwerden über die Postbank bei uns ist in dem Ausmaß bisher einmalig und völlig inakzeptabel und darf sich in Zukunft in vergleichbaren Fällen keinesfalls wiederholen.«

gingen von Januar bis Dezember 2023 mehr als 200 Beschwerden allein über die Postbank/DSL Bank ein.

Die Verbraucherzentrale informierte Betroffene über ihre Handlungsmöglichkeiten, erläuterte die individuelle Rechtslage und unterstützte mit einem interaktiven Musterbrief hinsichtlich möglicher Schadensersatzansprüche gegenüber der Postbank/DSL-Bank. Denn Verbraucher:innen sollen nicht auf Schäden, die sie nicht selbst verursacht haben, sitzen bleiben.

Ende September 2023 hat sich auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingeschaltet und einen Sonderbeauftragten für den Mutterkonzern, die Deutsche Bank AG, bestellt. Dieser Sonderbeauftragte soll nun überwachen, dass das Institut die Einschränkungen im Kundenservice zügig und vollständig beseitigt.



## +++ AUSSERDEM +++



- **Social-Media-Kampagne** für die junge Zielgruppe mit Verbraucherschutzministerin Katharina Binz zum Thema Girokonto und Kosten
- Ebenso ist es gelungen, durch einen Besuch am Raiffeisencampus Dernbach, einer vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ausgezeichneten Verbraucherschule in Gold, wertvolle Praxis-Kontakte zu knüpfen und in einen Erfahrungsaustausch zu treten.
- Mit Unterstützung des rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministeriums konnte das Thema der **erhöhten Dispozinsen** auch bei der Verbraucherschutzministerkonferenz eingebracht werden.
- Verbraucherschutzministerin Katharina Binz diskutierte im Rahmen der Veranstaltungsreihe »**Verbraucherschutz am Mittag**« u. a. mit Josephine Holzhäuser, der Fachbereichsleiterin Finanzen und Versicherungen, über verantwortungsvolle Kreditvergabe, Dispozinsen und Schuldenprävention.

## VERSICHERUNGEN

## Verbraucherzentrale fordert Elementarversicherungsschutz für alle

Auch zwei Jahre nach der verheerenden Flutkatastrophe im Ahrtal sind immer noch nicht alle Versicherungsfälle vollständig abgewickelt und den Betroffenen ihre Schäden von den privaten Versicherungen erstattet worden. Zum Jahrestag im Juli erinnerte die Verbraucherzentrale daher an die Jahrhundertflut und appellierte an die Versicherungen, gemeinsam mit den Betroffenen nach schnellen und unbürokratischen Lösungen zu suchen.

Zudem erneuerte die Verbraucherzentrale ihre Forderung nach einer bundeseinheitlichen Pflichtversicherung gegen Elementarschäden und forderte eine zügige Umsetzung.

Eine deutliche Erhöhung der Versicherungsdichte auf freiwilliger Basis ist offensichtlich nicht zu erreichen, obwohl Extremwetterereignisse vermehrt auftreten und teils auch existenzbedrohend sein können. Denn trotz der Katastrophe an der Ahr mit Schäden in Milliardenhöhe ist die Versicherungsquote in Rheinland-Pfalz seitdem nur leicht angestiegen und immer noch fast jedes zweite Haus nicht gegen Elementarschäden versichert.



Aus Sicht der Verbraucherzentrale könnte eine solche Pflichtversicherung gegen Elementarschäden, das heißt, wenn alle Hauseigentümer:innen ihre Gebäude in einer Solidargemeinschaft gegen Elementarschäden wie Starkregen, Überschwemmung und Hochwasser versichern, auch dazu führen, dass die Beiträge bezahlbarer werden.

Solange es eine solche Pflichtversicherung aber noch nicht gibt, sollten Hauseigentümer:innen selbst aktiv werden, ihren Versicherungsschutz gegen Elementarschäden prüfen und eventuell anpassen. Auch 2023 hat die Verbraucherzentrale hier wieder viele Verbraucher:innen auf dem Weg zum passenden Versicherungsschutz unterstützt.

### Neues Vortragsangebot: »Versicherungen für ältere Menschen mit und ohne Demenz«

Wir leben in einer Gesellschaft, deren Mitglieder immer älter werden. Doch mit höherem Alter steigt auch die Wahrscheinlichkeit, an einer Form von Demenz zu erkranken. Betroffene und ihre Angehörigen stehen dann vor großen Herausforderungen und brauchen Unterstützung und Hilfe.

Gerade auch im Bereich der Versicherungen gibt es viele Unsicherheiten und Fragestellungen, etwa: Was ist, wenn Menschen mit Demenz einen Schaden verursachen? Haften sie dann dafür und müssen Schadens-



**Philipp Wolf**  
Referent für  
Versicherungen

»Ohne eine Elementarschadensversicherung sind die Betroffenen in solchen Fällen oftmals auf staatliche Hilfen angewiesen. Doch die finanzielle Existenz von Familien sollte nicht von der aktuellen Kassenlage der öffentlichen Haushalte abhängen und von der Frage, ob dann auf die Schnelle ausreichende Hilfsmittel von Bund und Ländern bereitgestellt werden können.«

ersatz leisten? Oder haben Angehörige eine Aufsichtspflicht und diese möglicherweise verletzt?

Die Verbraucherzentrale hat 2023 dieses Thema aufgegriffen, um auch hier betroffene Verbraucher:innen unterstützen zu können. Erstmals wurde im November 2023 in Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Demenz

im Rhein-Hunsrück-Kreis ein Vortrag dazu angeboten. Zahlreiche Fragen von Angehörigen und Pflegefachkräften rund um das Thema Versicherungen, wie beispielsweise zur Haftpflichtversicherung für Betroffene und Betreuende, wurden diskutiert und beantwortet, bestehende Unsicherheiten konnten ausgeräumt werden.





## LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

- Ministerin Katrin Eder übergibt Förderbescheide in der Verbraucherzentrale für Ernährungsbildungsangebote in Kitas und Schulen.
- Lebensmittelpreise bleiben auf hohem Niveau, Verbraucherzentralen beobachten versteckte Preiserhöhungen und geben Tipps zum cleveren Einkauf.
- Schul-Workshop #Ernährungshype auf Social Media deckt Werbestrategien von Influencer:innen auf.
- Gesundheitstag in Kusel informiert über Zusammenhang von Klima und Ernährung, bietet Tipps zur Bewegung im Alltag und vegetarische Rezepte zum Probieren.
- Marktchecks zeigen teilweise unzureichende Umsetzung der Mehrwegangebotspflicht für Essen to go und mangelnde Transparenz bei Klimawerbung auf Lebensmitteln.

### Übergabetermin der Förderbescheide in der Verbraucherzentrale

Eine ausgewogene Ernährung ist die Voraussetzung für Gesundheit, Leistungsfähigkeit und Wohlbefinden. Das Klimaschutzministerium fördert deshalb unter anderem die Ernährungsbildungsangebote der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in Kitas und Schulen, um schon den Kleinsten spielerisch eine gesundheitsfördernde und nachhaltige Ernährung mit auf den Weg zu geben. Auf diese Weise werden frühzeitig die Weichen für eine gesunde Ernährung gestellt. Zur Übergabe der Förder-



bescheide im Bereich Ernährung kam Ministerin Katrin Eder persönlich in die Verbraucherzentrale. Vor Ort wurde gemeinsam mit Heike Troue ein Smoothie für Kinder als vollwertige Alternative zum Quetschie zubereitet.

### Lebensmittelpreise weiter auf hohem Niveau

Die Preise für Lebensmittel bleiben 2023 weiterhin auf hohem Niveau und sind seit März sogar die Haupttreiber der Inflation. Ob die Preissteigerungen allein auf höhere Herstellungskosten zurückzuführen sind, ist nicht nachvollziehbar und bleibt unklar. Besonders häufig beobachten die Verbraucherzentralen zudem versteckte Preiserhöhungen durch geringere Füllmengen und veränderte Rezepturen. Hersteller und Händler probieren teilweise mithilfe von Mogelpackungen Preiserhöhungen zu kaschieren. Das fällt auch Verbraucher:innen auf und sorgt für Ärger, denn viele Menschen sind preissensibler geworden und kaufen aufmerksamer ein. Zahlreiche Anfragen und Beschwerden rund um gestiegene Lebensmittelpreise erreichten die Verbraucherzentrale.

Die Fachberaterinnen informierten mit Tipps zum cleveren Einkauf, um die Einkaufsfallen im Supermarkt zu entlarven. Im gut besuchten Web-Seminar Essen, Trinken und Genießen – geht auch preiswert wurden Preisunterscheide zwischen Fertiglernmitteln und selbst zubereiteten Mahlzeiten aufgezeigt und über Themen wie kreative Resteküche informiert.

### Marktcheck zu Klimawerbung auf Lebensmitteln

Wer mit Blick auf die Verpackung ein klimafreundliches Produkt erkennen will, findet einen Wildwuchs an Labeln vor. Von klimaneutral bis CO<sub>2</sub>-reduziert: Für Verbraucher:innen ist oft schwer nachvollziehbar, was dahinter steckt. Ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen untersuchte 87 Produkte mit Klima- und CO<sub>2</sub>-Aussagen.

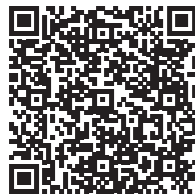


**Sophie Röckert**  
 Fachbereichsleiterin  
 Lebensmittel  
 und Ernährung

»Die Ergebnisse des Marktchecks zeigen deutlich, dass es sich derzeit kaum beurteilen lässt, wie aussagekräftig Klimaaussagen sind. Häufig fehlen nähere Informationen zu den klimabezogenen Aussagen auf der Verpackung. Daher fordern die Verbraucherzentralen Transparenz und einheitliche rechtliche Vorgaben für die Verwendung von Klima- und CO<sub>2</sub>-Aussagen auf Lebensmitteln.«

### Marktchecks zu neuer Mehrwegpflicht für Essen to go

Obwohl das Verpackungsgesetz seit Januar 2023 eine Mehrwegangebotspflicht für Speisen und Getränke zum Mitnehmen vorschreibt, wird sie teilweise nicht ordnungsgemäß umgesetzt. Das zeigte ein Marktcheck der Verbraucherzentrale, der die Umsetzung der Mehrwegangebotspflicht in vier Städten in Rheinland-Pfalz unter die Lupe genommen hat. Der Marktcheck machte deutlich, dass Verbraucher:innen nicht immer die Wahl zwischen Einwegverpackung und Mehrwegbehältnissen haben. Einige Betriebe bieten schlichtweg keine Mehrwegverpackungen an, während andere den Kauf von Mehrwegbehältnissen verlangen. Außerdem hat sich gezeigt, dass in Rheinland-Pfalz bislang kaum regelmäßigen Kontrollen der Landkreis- und Stadtverwaltungen zur Überprüfung der Mehrwegangebotspflicht stattfinden.



### +++ AUSSERDEM +++

- **Neuer Schul-Workshop #Ernährungshype auf Social Media:** Der Workshop geht Ernährungstrends in den sozialen Medien auf die Spur und deckt verschiedene Werbestrategien von Influencer:innen auf. Durch die Arbeit an Stationen lernen die Jugendlichen, die in den sozialen Medien beworbenen Lebensmittel und Getränke einzuordnen und zu bewerten.
- **Neues Beratungsangebot:** Telefonische Ernährungsberatung für pflegende Angehörige. Einmal im Monat beantwortet eine Ernährungsexpertin pflegenden Angehörigen sowie älteren Menschen Fragen rund um die Ernährung im Alter.
- **Gesundheitstag in Kusel – »Fit, gesund und nachhaltig«:** Der Fachbereich Lebensmittel und Ernährung hat mit mehreren Thementischen die Besucher:innen über den Zusammenhang zwischen Klima und Ernährung informiert. Weitere Akteur:innen stellten in kurzen Vorträgen die Auswirkungen einer ausgewogenen Ernährung auf die langfristige Gesundheit vor und informierten mit Tipps zur Bewegung im Alltag. Außerdem wurden leckere und gesunde vegetarische Rezepte zum Probieren zubereitet.

**i** Telefonische Ernährungsberatung  
jeden 1. Donnerstag im Monat  
unter (0631) 36 09 152 von 10 bis 12 Uhr







## GESUNDHEIT UND PFLEGE

- ❖ Online-Tool zur Erstellung einer individuellen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsvollmacht weiterhin sehr stark nachgefragt
- ❖ 20 Jahre Rechtsberatung zu Pflege und Wohnen im Alter. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz als Vorreiterin bei diesem Beratungsangebot
- ❖ Web-Seminare in der Woche zur Vorsorge sehr gut besucht, insbesondere das Web-Seminar Patientenverfügung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz mit 144 Teilnehmenden
- ❖ Abschlussveranstaltung des Projekts Faktencheck Gesundheitswerbung
- ❖ Erfolgreiche Lobbyarbeit: Abschaffung der »Drei-Jahresregelung« für freiwillig versicherte Kleinselbstständige

## Patientenverfügung, Betreuungsvollmacht und Vorsorgevollmacht

Wer durch Alter, Unfall oder Krankheit seine Angelegenheiten nicht mehr selbst regeln kann, benötigt eine oder mehrere Personen, die sich darum kümmern. Mit einer Vorsorgevollmacht kann bestimmt werden, wer für die betroffene Person handeln und entscheiden darf. Wichtig für die Vorsorge sind auch eine Betreuungsverfügung und eine individuelle Patientenverfügung.

Im Jahr 2023 haben bundesweit mehr als 236.000 Menschen mit Hilfe des Online-Tools der Verbraucherzentralen individuell eine Patientenverfügung, Betreuungsvollmacht oder Vorsorgevollmacht erstellt. Zudem gab es eine rege Beteiligung an den Web-Seminaren zu diesen Themen, die im Rahmen der Woche der Vorsorge stattfanden, insbesondere das Web-Seminar Patientenverfügung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz war mit 144 Teilnehmenden sehr gut besucht.

## Lobbyerfolg der Verbraucherzentralen

Seit 2018 hatten zahlreiche freiwillig versicherte Klein-selbstständige massive Nachzahlungsaufforderungen von ihrer Krankenkasse erhalten, weil sie ihren vollständigen Steuerbescheid nicht fristgerecht, innerhalb von drei Jahren, vorgelegt hatten und so zunächst der Höchstbeitrag gilt. Nach jahrelanger Forderung zur Abschaffung der »Drei-Jahres-Regelung« seitens des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) und der Ver-

braucherzentralen wurde eine Neuregelung ins Gesetz aufgenommen, die diese Regelung abschafft. Die Krankenkassen müssen nun ihre Praxis bei der Beitragsbemessung freiwillig versicherter Kleinselbstständiger ändern. Jetzt müssen auch eingereichte Steuerunterlagen im Widerspruchsverfahren noch berücksichtigt werden, auch wenn diese mehr als drei Jahre zurückliegen. Die Gesetzesänderung ist nach der Verkündung im Bundesgesetzblatt im Januar 2024 in Kraft getreten.

## +++ AUSSERDEM +++

- Abschlussveranstaltung: Projekt Faktencheck Gesundheitswerbung**  
 Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat in den vergangenen drei Jahren unter Federführung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in dem vom BMUV geförderten Projekt Faktencheck Gesundheitswerbung erfolgreich mitgearbeitet.
- Expertenform Pflege des Medizinischen Dienstes Bund**  
 Sabine Strüder, Fachbereichsleiterin Gesundheit und Pflege, war als Expertin bei der Veranstaltung gefragt.
- Nachgefragt**  
 Unsere Expertinnen waren gefragte Ansprechpartnerinnen für verschiedene Medien rund um das Thema Pflege.

## 20 Jahre Rechtsberatung zu Pflege und Wohnen im Alter

Im Oktober hatte der Fachbereich Grund zum Feiern: seit 20 Jahren beraten die Expertinnen Pflegebedürftige und ihre Angehörigen in rechtlichen Fragen rund um die Pflege und das Wohnen im Alter. Rund 40.000 Anfragen hat das Team seither bearbeitet. Schwerpunkte sind die Einstufung in einen Pflegegrad, Leistungen der Pflegeversicherung, Probleme mit ambulanten Pflegediensten, intransparente Entgelterhöhungen von Pflegeheimen, ausländische Haushaltshilfen sowie Leis-

tungen der Sozialhilfe für Pflegebedürftige. Mit diesem Beratungsangebot war die Verbraucherzentrale bundesweit Vorreiterin. Seit 2010 ist das Beratungsangebot auch im Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (LWTG) gesetzlich verankert. Dabei kooperieren die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale eng mit den 135 Pflegestützpunkten und auch mit dem Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung, der früheren Heimaufsicht. Sozialminister Alexander Schweitzer betonte bei einer kleinen Feier die Wichtigkeit des Beratungsangebots.

»Rheinland-Pfalz ist es gelungen, eine zentrale Anlaufstelle für Menschen mit Pflegebedarfen und ihre Angehörigen zu schaffen, wo sie Informationen und Beratung zu rechtlichen Fragen der Pflege und zum Vertragsrecht in Senioreneinrichtungen sowie Einrichtungen der Pflege erhalten. Dieses Angebot hilft den Betroffenen, ihre Anliegen besser zu vertreten und sich unabhängige rechtliche Expertise einzuholen.«

Sozialminister Alexander Schweitzer



v.l.n. r. Gisela Rohmann, Hatun Yüce, Susanne Reimann-Rättig, (alle Juristinnen im Projekt) Sozialminister Alexander Schweitzer, Heike Troue, Vorstandin der Verbraucherzentrale, Silke Lachenmaier (Juristin im Projekt), Sabine Bohland (Sachbearbeiterin im Projekt)



## LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN

- Vorträge an rheinland-pfälzischen Hochschulen und Begleitung von Studierenden, um für das Thema barrierefrei Bauen zu sensibilisieren
- Aufnahme einer Podcast-Folge an der Hochschule Mainz
- Aktive Teilnahme an der 6. Demografie-woche mit landesweiten Vorträgen und einem Web-Seminar. Dabei ging es nicht nur um barrierefreies Bauen und Wohnen, sondern auch um digitale Assistenzsysteme
- Beteiligung an verschiedenen Messen und Netzwerktreffen

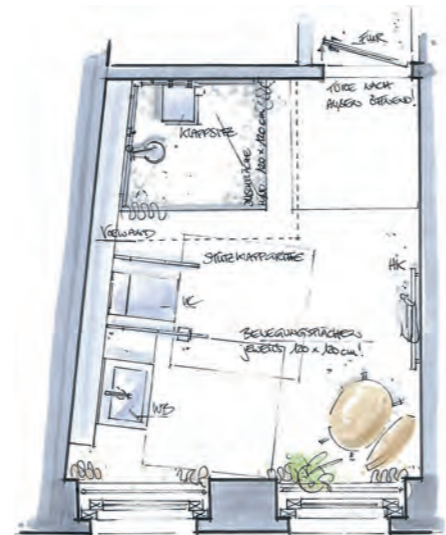
Im Jahr 2023 haben die Mitarbeiter:innen der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen 1200 Beratungen und 30 Veranstaltungen (z.B. Vorträge und Messen) durchgeführt. So haben Architekt:innen der Landesberatungsstelle beispielsweise Vorträge an Hochschulen in Rheinland-Pfalz gehalten, um den Architektennachwuchs im Hinblick auf die Relevanz von barrierefreiem Bauen zu sensibilisieren. Zudem begleiteten sie Semesterarbeiten in Coaching-Terminen. Neben der langjährigen Kooperation mit der Hochschule Mainz konnte 2023 unsere Tätigkeit an der Hochschule Koblenz wiederaufgenommen werden. Neu hinzugekommen ist seit dem Wintersemester 2023/24 die Zusammenarbeit mit der Hochschule Kaiserslautern.



### Fall aus der Beratung: Planung eines barrierefreien Bades

Das Ehepaar M. ist Eigentümer einer Altbauwohnung, die für den Eigenbedarf altersgerecht umgebaut werden soll. Probleme bereitete bisher insbesondere das sehr kleine Bad, in dem kaum Bewegungsflächen vorhanden sind. Die Innenarchitektin der Landesberatungsstelle schlug deshalb vor, ein angrenzendes Zimmer zu nutzen und dort ein barrierefreies Bad einzubauen. Das bisherige kleine Bad sollte anschließend als Schrankraum dienen.

Im neu geplanten Bad konnte eine geräumige, bodengleiche Duschfläche der Größe 120 x 120 cm eingeplant werden. Die Nutzung der Dusche wird durch Hilfsmittel wie Haltestangen und Klappsitz verbessert und am WC-Becken ist beidseitig ausreichend Platz für Stützklappgriffe. Das neue barrierefreie Bad bietet ausreichend Bewegungsflächen zum Befahren mit einem Rollator sowie für die Assistenz durch eine Hilfsperson.



### +++ AUSSERDEM +++

- Beim Jahrestreffen Landesnetzwerk der Anlaufstellen für ältere Menschen präsentierte die Landesberatungsstelle ihr Angebot an einem Stand.



- Teilnahme an der 6. Demografiewoche mit landesweit insgesamt acht Vortragsveranstaltungen sowie einem Web-Seminar. Den Teilnehmenden wurden grundlegende Begriffe und Anforderungen der Barrierefreiheit sowie die Möglichkeiten einer entsprechenden Anpassung der Wohnumgebung vorgestellt. Informationen gab es auch zu möglichen Hilfsmitteln und digitalen Assistenzsystemen für den Alltag sowie zu finanziellen Fördermöglichkeiten.
- Aufnahme einer Podcast-Folge der Hochschule Mainz: Petra Ruß, die Leiterin der Landesberatungsstelle, war zu Gast im Podcast H1.12 und sprach mit

den Moderatorinnen über die Arbeit der Landesberatungsstelle und die vielen verschiedenen Aspekte der Barrierefreiheit in der Architektur.

- Social-Media-Beiträge zu verschiedenen, internationalen (Gedenk-) Tagen, die auf Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen aufmerksam machen, beispielsweise der europäische Protesttag zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung am 5. Mai.



- Teilnahme an verschiedenen Messen und Veranstaltungen, beispielsweise an dem Seniorensommerfest KISS Mainz, der Seniorenmesse des Landkreises Kusel oder an der Öko-Messe in Trier.



## BERATUNGSSTELLEN

- Beratungsstellen sind gefragte Anlaufstellen für Verbraucher:innen
- Kick-Off des Quartiersprojekts Ansprechbar@Matthäus
- Jubiläum: Seit 30 Jahren gibt es eine Verbraucherberatung in der Verbandsgemeindeverwaltung Hachenburg
- Stark nachgefragt: Vorträge und Wissen der Verbraucherzentrale
- Erfolgreicher Weltverbrauchertag

Die Beratungsstellen und Stützpunkte der Verbraucherzentrale verzeichneten im Jahr 2023 rund 39.000 Kontakte mit Verbraucher:innen. Viele Beratungen drehten sich um untergeschobene Abos, irreführende Werbung, beispielsweise der Firma 1N Telecom GmbH, oder auch viele Anfragen zu Energiethemen. So gibt es beispielsweise in Koblenz aufgrund der starkgestiegenen Nachfrage wöchentlich eine Energierechtsberatung sowie mittlerweile 14-tägig eine Beratung rund um das Thema Miete in Zusammenarbeit mit dem örtlichen Mietverein.

»Die meisten Anfragen gab es in den letzten Jahren zu unerlaubter Telefonwerbung, untergeschobenen Verträgen, fragwürdigen Gewinnspielen und Inkassounternehmen.«



**Martina Röttig**  
Beraterin in Hachenburg

Einen Grund zum Feiern gab es in **Hachenburg**: Seit 30 Jahren bietet die Verbraucherzentrale einmal in der Woche Beratungen in der Verbandsgemeindeverwaltung an. Rund 12.500 Menschen konnte die Verbraucherzentrale seither in Hachenburg informieren, beraten und unterstützen.

Die Beraterinnen und Berater aus den Außenstellen waren in diesem Jahr auch wieder vermehrt bei Veranstaltungen vor Ort. So beteiligten sich beispielsweise die Kolleginnen aus **Trier** an dem Weltbürgerfrühstück und informierten Besucher:innen rund um das Angebot der Verbraucherzentrale. Auch Ministerpräsidentin Malu Dreyer besuchte den Stand.



Sehr erfolgreich war der **Weltverbrauchertag** im März: Die Berater:innen hatten an ihren Ständen in den Fußgängerzonen trotz winterlicher Witterung regen Zulauf. Unter dem Motto: »Gemeinsam durch die Krise – versuchen wir es« informierten sie Interessierte, wie sie sich vor Abzockmaschinen schützen können und gaben Tipps zum Geldsparen. Während einer Aktionswoche rund um den Weltverbrauchertag gab es neben Informationsständen auch offene Sprechstunden, telefonische Sonderberatungen sowie Online-Vorträge.



Landesweit beteiligten sich alle Beratungsstellen an der **Woche der Medienkompetenz** mit verschiedenen Informationsständen.



### Fälle aus der Beratung

**Nicole Taussing, Beraterin in Ludwigshafen:** »Ich habe einen Verbraucher beraten, der Probleme mit einer Inkassoforderung von über 498,83 Euro hatte. Er sollte den Betrag für ein vermeintliches Abo der Webseite ›verbotenefrauen.com‹ bezahlen, obwohl er kein Abonnement abgeschlossen und auch nicht bestellt hatte. Ich erklärte für den Verbraucher die Anfechtung des untergeschobenen Vertrages wegen arglistiger Täuschung. Der zu Unrecht geforderte Betrag musste nicht bezahlt werden und das Inkassoverfahren wurde eingestellt.«

**Gudrun Hansen, Beraterin in Trier:** »Ein älterer Verbraucher abonnierte zwei Zeitschriften im Internet, bei denen die rechtliche Prüfung ergab, dass der Bestellbutton im Internet falsch beschriftet war und damit nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprach. Da nicht eindeutig und unmissverständlich erkennbar war, dass die bestellte Ware etwas kostet, war kein Vertrag zustande gekommen. Nachdem die Verbraucherzentrale dies vorgetragen hatte, erstattete der Anbieter die bereits gezahlten Beträge zurück.«

**Martina Röttig, Beraterin in Koblenz:** »Eine Verbraucherin erhielt überraschend 14 Briefe von einem Inkassounternehmen. Die Inkasso-Briefe trugen unterschiedliche Aktenzeichen und teilten der Verbraucherin mit, dass sie ihrer Pflicht zur Zahlung trotz mehrfacher Aufforderung nicht nachgekommen wäre. Die Zahlungsverbindlichkeiten wären durch zahlreiche Anmeldungen auf den unterschiedlichsten kostenpflichtige Dating Seiten und Kommunikationsplattformen entstanden und eine offene Gesamtforderung von 2.000 Euro wären fällig. Die Verbraucherin konnte sich derartige Schreiben nicht erklären und auch die angeblichen Gläubiger waren der Verbraucherin nicht bekannt. Möglicherweise wurden ihre Adressdaten missbraucht. Wir konnten die Verbraucherin bei der Abwehr der unberechtigten Forderungen begleiten. Was blieb war der Schreck nach Erhalt derartiger Zahlungsaufforderungen und natürlich auch der Zeitaufwand, sich zu wehren.«

## +++ AUSSERDEM +++

- Vortrag bei der VDK in Otterberg zum Thema »Digitale Vorsorge« stieß auf sehr große Resonanz



- Kooperation der Beratungsstelle Ludwigshafen mit den vhs-Lerntreffs: Einmal monatlich gab es Informationen für Verbraucher:innen

- Vortrag bei einer internationalen Konferenz der grenzüberschreitenden luxemburgischen Verbraucherorganisation (CEC Luxembourg) zum Thema »Dark Pattern« mit Kirsten Thul-Kunsmann als Referentin (Beratungsstelle Trier)

- Telefonaktion mit dem Trierischen Volksfreund zur Energiekrise

- Kick-off für das neue Projekt: »Ansprechbar@Matthäus«, ein Kooperationsprojekt zwischen der Jona-Kirchengemeinde, dem Diakonischen Werk und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in Ludwigshafen-West. Ziel ist es, die vielfältigen diakonischen Angebote vor Ort zu stärken und zu verstetigen und niedrigschwellig ansprechbar zu sein für die Menschen im Quartier auch über das Ende des Quartier-

managements hinaus. Gefördert wird das Projekt vom Ministeriums für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung.



- Erfolgreiche Medienarbeit: Alle Berater:innen waren regelmäßig Interviewpartner:innen für zahlreiche Medien



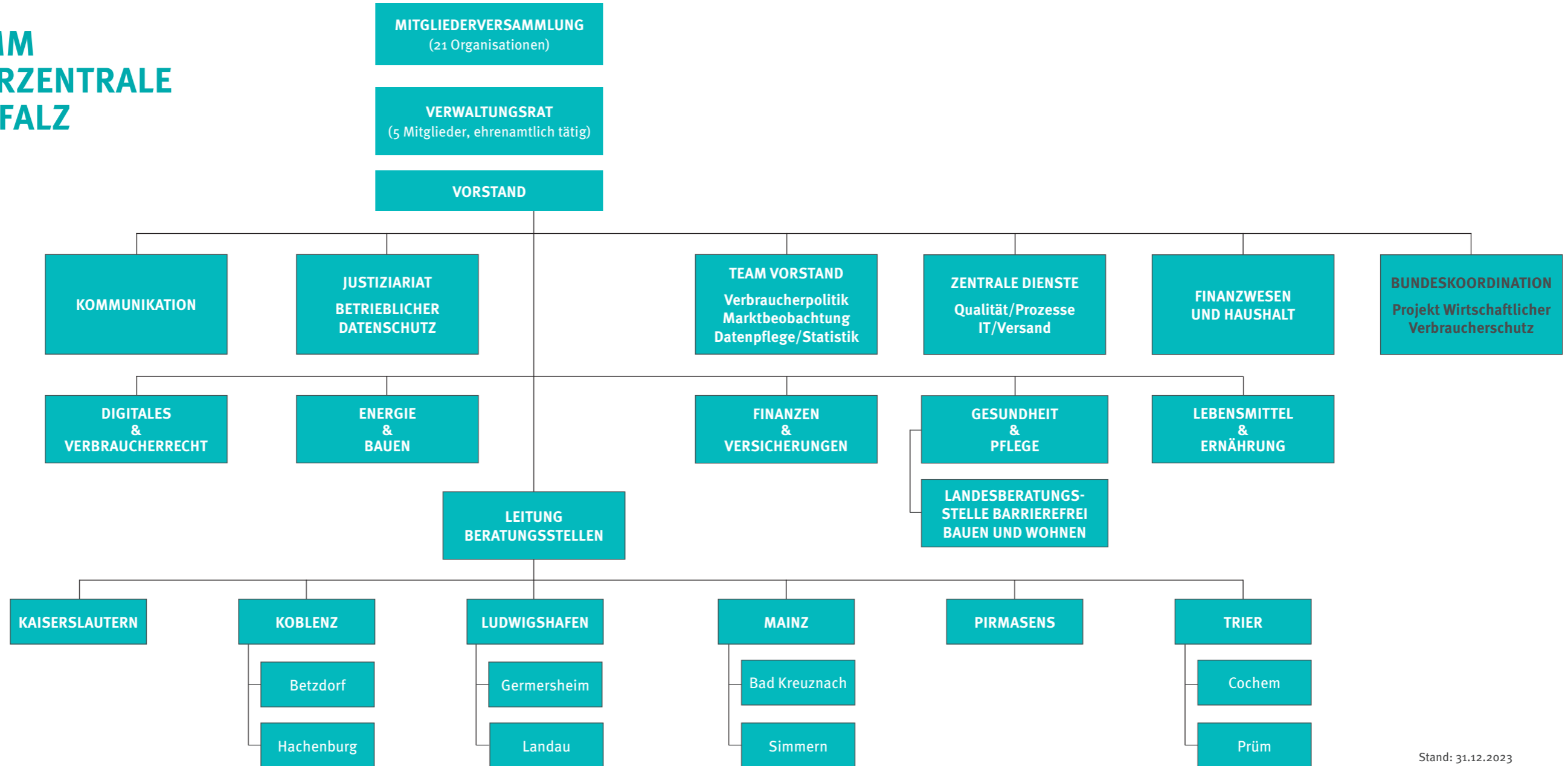


## ORGANISATORISCHES

- Organigramm der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V
- Etat für das Jahr 2023
- Vorstand, Betriebsrat und Verwaltungsrat
- Mitgliedsverbände
- Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien
- Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen



# ORGANIGRAMM VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ



Ist-Einnahmen (Euro)	2023	2022
Allgemeine Zuweisung des Landes	2.608.664,00	2.520.000,00
Kommunen	0,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	600,00	600,00
Erstattung von Verwaltungsausgaben	459.008,49	381.858,74
Eigeneinnahmen	136.058,56	155.087,72
Sonstige Einnahmen	241.342,64	548.220,50
<b>Gesamtsumme der Ist Einnahmen</b>	<b>3.445.673,69</b>	<b>3.617.766,96</b>

Ausgaben (Euro)	2023	2022
Personalkosten	2.861.580,06	2.925.567,14
Sachkosten	559.043,15	589.653,16
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	22.381,48	19.002,39
– Kommunikation und Kopierer	34.164,59	30.181,48
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	21.562,86	30.135,90
– Bewirtschaftung der Diensträume	30.964,15	29.947,76
– Mieten und Pachten	177.829,68	197.737,99
– Sachverständige (Rechtsberatung)	67.820,27	61.949,21
– Reise- und Fortbildungskosten	39.606,53	38.896,74
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	70.415,62	76.336,54
– Sonstige Sachkosten der Verwaltung	89.831,84	104.234,02
– Mitgliedsbeiträge	701,13	1.231,13
– Zuführung in Rücklagen	3.765,00	0,00
<b>Gesamtsumme der Ist Ausgaben</b>	<b>3.420.623,21</b>	<b>3.515.220,30</b>

<b>ÜBERSCHUSS Einnahmen/Ausgaben</b>	<b>25.050,48</b>	<b>102.546,66</b>
--------------------------------------	------------------	-------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2023	2022
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>7.029.844,49</b>	<b>6.781.176,50</b>
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.961.614,72	3.617.766,96
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	4.068.229,77	3.163.409,54

Weitere Projekte im Jahr 2023 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2023
<b>Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration (MFFKI)</b>	
– Verbraucher in der Krise (Resilienzprojekt) darin Eigeneinnahmen	152.886,67 300,00
– Kollektive Rechtsdurchsetzung	104.170,00
– Das Geht! Nachhaltig konsumieren	52.550,00
– Verbraucherinformationen für Schüler und Schülerinnen	112.450,00
– Digitale Verbraucherbildung	150.350,00
– Smart Surfer	33.000,00
– Smart Surfer Kooperation	28.000,00
<b>Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung (MASTD)</b>	
– Smart Surfer HTML	10.300,00
– Maßnahmen zu Gunsten der älteren Generation Smart Surfer Lernmodule	4.150,00
– Maßnahmen zu Gunsten der älteren Generation HTML-Nachfolgeprojekt	6.460,00
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	6.738,73
– Rechtsberatung Pflege und Wohnen im Alter	313.660,00
– »Orte des Zusammenhalts« – Modellvorhaben in Ludwigshafen	62.825,00
– »Förderung der Gemeinwesenarbeit« – Modellvorhaben in Ludwigshafen	72.775,00
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	196.970,00
<b>Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität (MKUEM)</b>	
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	31.430,00
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung darin Eigeneinnahmen	221.007,67 1.965,17
– Gut versorgt ins hohe Alter – Bedarfsgerechte Verpflegung in Einrichtungen für ältere, pflegebedürftige Menschen darin Eigeneinnahmen	78.801,65 2.201,65
– Energieberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz darin Eigeneinnahmen	1.681.257,15 14.453,86

Weitere Projekte im Jahr 2023 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2023
<b>Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz</b>	
– Bauen mit Zukunft	36.062,86
– darin Eigeneinnahmen	16.260,36
<b>Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV)</b>	
– Informationen der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	172.190,54
– darin Eigeneinnahmen	1.353,76
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	105.500,00
<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	15.740,00
– Gesundheitlicher Verbraucherschutz im digitalen Health-Style-Markt	3.000,00
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)</b>	
– Gut essen macht stark	5.372,00
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)</b>	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	190.261,20
– Eigeneinnahmen	811,20
<b>Stadtverwaltung Koblenz</b>	
– Kostenübernahme Energie-Checks für Verbraucher in Koblenz	3.690,00
<b>Kreisverwaltung Bad Kreuznach</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	17.921,79
– Eigeneinnahmen	1.016,79
<b>Kreisverwaltung Cochem-Zell</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	23.451,17
– Eigeneinnahmen	1.428,67

Weitere Projekte im Jahr 2023 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2023
<b>Kreisverwaltung Germersheim</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	17.864,08
– Eigeneinnahmen	1.096,58
<b>Verbandsgemeindeverwaltung Prüm</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	20.984,61
– Eigeneinnahmen	618,51
<b>Stadt- und Kreisverwaltung Landau</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	22.582,55
– Eigeneinnahmen	1.012,55
<b>Kreisverwaltung Rhein-Hunsrück-Kreis</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	18.679,93
– Eigeneinnahmen	289,93
<b>Verbandsgemeinde Betzdorf-Gebhardshain</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	11.336,55
– Eigeneinnahmen	286,55
<b>Verbandsgemeinde Hachenburg</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	11.893,63
– Eigeneinnahmen	584,88
<b>Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV)</b>	
– Bundesförderung für Energieberatung der Verbraucherzentrale Energieberatung, Energie-Checks und Substitutsberatung	317.238,10
<b>Gesamtsumme Projekte</b>	<b>4.313.550,88</b>
davon: Überträge aus dem Vorjahr	168.225,60
davon: Überträge ins Folgejahr	102.629,20
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	142.691,91
nachrichtlich:	
<b>alle Verbraucherzentralen</b>	
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	102.665,84

## VORSTAND, BETRIEBSRAT UND VERWALTUNGSRAT

### Vorstand



Vorständin bis 28. Februar 2023  
war Ulrike von der Lüche.



Vorständin seit 1. März 2023  
ist Heike Troue.

### 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

Im Juli hat die Mitgliederversammlung der Verbrau-  
cherzentrale Rheinland-Pfalz einen neuen Verwaltungs-  
rat gewählt.

Neuer Vorsitzender ist Dr. Günter Knell vom Naturschutz-  
bund Deutschland, Landesverband Rheinland-Pfalz.

Zur Stellvertreterin wurde Rose Reber von den Land-  
Frauen Rheinland Pfalz gewählt.

Weitere Mitglieder sind Hans-Peter Groschupf (Arbeits-  
gemeinschaft der Beiräte für Migration und Integra-  
tion e.V.), Christian Dirb (Sozialverband Deutschland  
e.V. (SoVD), Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland)  
und Wilbert Peifer (Der Paritätische, Landesverband  
RLP/Saarland e.V.).

Die Verbraucherzentrale bedankt sich bei der langjähri-  
gen Verwaltungsratsvorsitzenden Angelika Stegmann  
und ihrer Stellvertreterin Ilse Wambsganß für ihre en-  
gagierte Arbeit.

Angelika Stegmann kandidierte 2023 nicht erneut als  
Vorsitzende des Verwaltungsrat. Nach 33 Jahren ehren-  
amtlich im Verwaltungsrat, davon 19 Jahre als Vorsitzen-  
de und elf als Stellvertreterin, hat sie die erfolgreiche  
Entwicklung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz  
entscheidend mit geprägt.

Ilse Wambsganß engagierte sich 23 Jahre für den Ver-  
braucherschutz und war vier Jahre stellvertretende Vor-  
sitzende.



# MITGLIEDSVERBÄNDE

## Die Mitgliedsverbände im Überblick



Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Rheinland e.V. (AWO)



DBB Beamtenbund und Tarifunion, Landesbund Rheinland-Pfalz



Land Frauen Verband Rhein Hessen e.V.



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



Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) Rheinland-Pfalz/Saarland



NaturFreunde Rheinland-Pfalz e.V.



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



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



Naturschutzbund Deutschland e.V. (NABU) Landesverband Rheinland-Pfalz



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



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



SoVD-Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland



Chaos in KL e.V.



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



Sozialverband VdK Rheinland-Pfalz (ab 1.1.2024)



Der Paritätische Rheinland-Pfalz/Saarland



Landesverband Offene Kanäle in Rheinland-Pfalz e.V.



Verband Wohneigentum Rheinland-Pfalz e.V.



LandFrauen Rheinland-Pfalz e.V.



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

## Verdienstorden des Landes Rheinland-Pfalz für Ulrike von der Lühe

Ulrike von der Lühe, ehemalige Vorsitzende der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, erhielt am 5. Dezember den Verdienstorden des Landes. Ministerpräsidentin Malu Dreyer überreichte von der Lühe in der Staatskanzlei die höchste Auszeichnung des Landes für ihren Einsatz für den Verbraucherschutz. »Mit dieser höch-

sten Auszeichnung des Landes an Ulrike von der Lühe wird anerkannt, wie wichtig der Verbraucherschutz für uns alle ist,« freut sich Heike Troue, Vorsitzende der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz anlässlich der Verleihung. »Es ist der Verdienst von Ulrike von der Lühe, dass die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bei den Menschen und auch bei der Politik als kompetenter Ansprechpartner präsent ist,« so Troue weiter.



## MITARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE IN GREMIEN

- Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.
- AG Armut und Sozialraumanalyse
- Aktionsbündnis »Aktiv gegen Armut« in der Stadt Trier und dem Landkreis Trier-Saarburg
- Arbeitsgemeinschaft Patientenorganisationen RLP
- Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)
- Arbeitskreis Soziales Kaiserslautern
- Arbeitskreis Energie Speyer
- Bundesnetzagentur
  - Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation
  - Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte
- Demenzzentrum e.V., Trier
- Deutsche Lebensmittelbuchkommission
- Deutschen Weinfonds
  - Verwaltungsrat
- Digital-Botschafterinnen und -Botschafter für Rheinland-Pfalz
  - Beirat
- Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
  - IHK Pfalz, Ludwigshafen
  - IHK Koblenz
- Industrie- und Handelskammer Trier
- Erweiterter Landesausschuss für die ambulante spezialfachärztliche Versorgung
- Expertenkreis für die bauliche barrierefreie Umsetzung kirchlicher Einrichtungen der evangelischen Kirche der Pfalz
- Gemeinsamer Bundesausschuss
  - Unterausschuss Bedarfsplanung sowie AG Neuregelungen
- Landesärztekammer
  - Schlichtungsausschuss
- Landesapothekerkammer
  - Schlichtungsausschuss
- Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz
- Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz
  - Beirat
- Landesmarktverband für Vieh und Fleisch
- Landespflegekammer
  - Beirat

- Landespsychotherapeutenkammer  
– Schlichtungsausschuss
- Landeszahnärztekammer  
– Schlichtungsausschuss
- Landeszentrale für Umweltaufklärung
- Lenkungskreis Energie Koblenz
- Marktbeobachtung Expert:innen Netzwerke
- Medienanstalt Rheinland-Pfalz  
– Versammlung/Ausschuss für Jugendschutz und Medieninhalte
- Medizinischer Dienst Bund  
– Grundsatzsausschuss  
– Verwaltungsrat
- Medizinischer Dienst RLP  
– 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 Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie  
– Dialoggruppe Wohnen, Sozialraumprojekt  
– Landespflegeausschuss
- Ministerium für Wissenschaft und Gesundheit  
– Gemeinsames Landesgremium nach § 90a Sozialgesetzbuch 5  
– Krankenhausplanungsausschuss
- Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität  
– Arbeitsgruppe Elementarschadenversicherung  
– 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
- Nationale Stillstrategie
- 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  
– verschiedene Arbeitsgruppen im Rahmen der Beteiligung nach § 118 SGB XI
- Rockland-Radio  
– Programmbeirat
- Runder Tisch Koblenz-Goldgrube
- Runder Tisch Sozialgesetzbuch II/XII Mainz
- Runder Tisch Worms/EWR
- Sachverständigenausschuss gemäß § 3c des Weingesetzes zur Bewertung beabsichtigter Informationen über die Auswirkungen des Weinkonsums auf die Gesundheit und das Verhalten
- Schlichtungsstelle Energie  
– Beirat
- Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes Gutenberg-Universität Mainz  
– Beirat
- Stadt Ludwigshafen (VB LU)  
– Arbeitskreis Blies-/Bayreuther Straße  
– Arbeitskreis KoKo Flur-/Kropsburgstraße  
– AK Netzwerk Armut begegnen – gemeinsam handeln  
– Fairtrade Lenkungsausschuss
- Stadt Mainz  
– Behindertenbeirat  
– Fairtrade – Lenkungsausschuss/ Klimaschutzbeirat
- Stadt Trier  
– Fairtrade Steuerungsgruppe
- Stiftung Warentest  
– Fachbeiräte
- Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)  
– Beirat
- Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.  
– Transparentbeirat
- Zentrum für Selbstbestimmtes Leben (ZSL) Mainz  
– Beirat

## MITGLIEDSCHAFT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE IN ORGANISATIONEN

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

BEN- Bau und Energienetzwerk Mittelrhein e.V.

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V.

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszentrale für Gesundheitsförderung e.V.

MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinessen

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft  
Rheinland-Pfalz e.V.

Unser Klima Cochem-Zell e.V.

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittel-  
rechte e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz e.V.

Landesarbeitsgemeinschaft Gemeinschaftliches  
Wohnen Rheinland-Pfalz e.V.

## BILDNACHWEIS

Titelbild: David Esser / shutterstock.com

Seite 3: privat

Seite 5: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 6: Tierney / AdobeStock.com

Seite 8: Icons from the NounProject – Soremba (Geld)

Seite 9: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 12: filadendron / istock.com

Seite 14: Bewerberfoto luismolinero / AdobeStock.com

Seite 15: Andrey\_Popov / shutterstock.com; Verbraucher-  
zentrale Rheinland-Pfalz

Seite 16: ColombioArt / shutterstock.com (Icons oben);

Andrey\_Popov / shutterstock.com;

fizkes / shutterstock.com (Hand)

Seite 17: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (Grafik);

Andrey\_Popov / shutterstock.com

Seite 19: Icons from the NounProject: John caserta (Zeitung),  
Ralf Schmitzer (Kamera); riyanto r (Mikrofon)

Seite 20: VideoFlow / shutterstock.com

Seite 22: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 24: Thomas-Soellner / iStock.com

Seite 25: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 26 - 27: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 28: anatoliy\_gleb / shutterstock.com

Seite 30: Alexandra Palm

Seite 31: Flyer der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz,

Titelgrafik Wolfgang Scheffler

Seite 32: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 33: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 34: fizkes / shutterstock.com

Seite 36: mzsorasak / adobestock.com

Seite 37: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 39: MHP / adobestock.com

Seite 40: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 41: fizkes / shutterstock.com

Seite 42: PeopleImages.com - Yuri A / shutterstock.com

Seite 44: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 45: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 46: Marktcheck der Verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz, Titelbild Loonprom / shutterstock.com

Seite 47: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 48: Halfpoint / shutterstock.com

Seite 51: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 52: Dmytro Zinkevych / shutterstock.com

Seite 54: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz;  
Susanne Gambla (Skizze)

Seite 55: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 58: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 59: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 60: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 62: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 70: Laura Muth / Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 71: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 74: Staatskanzlei RLP / Torsten Silz



## IMPRESSUM

### Herausgeber:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz  
Telefon (06131) 28 48 0 | Telefax (06131) 28 48 681  
info@vz-rlp.de | <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de>

Für den Inhalt verantwortlich: Heike Troue

Redaktion: Simone Feiler

**Gestaltung:** Wolfgang Scheffler, Mainz

**Druck:** Senser Druck, Augsburg

**Auflage:** 600 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