

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

# zwanzig 18





## 2018 – im Interview mit Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

### ? Auf einen kurzen Nenner gebracht: Was waren die Schwerpunkte der Arbeit?

› Digitalisierung, Datenschutz, Teilhabe – die großen Themenfelder spiegeln sich auch in den Anfragen. Von Fallstricken bei der Telekommunikation über Informationsrechte nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung bis hin zur Existenzsicherung privater Haushalte reichte die Themenpalette. In zwei Projekten haben wir Akzente bei den Themen Energieeffizienz, Nachhaltigkeit und Klimaschutz gesetzt. Erfolgreich haben wir gegen unzulässige Ticket-Gebühren geklagt. Nicht zuletzt: Beim 60. Geburtstag der Verbraucherzentrale NRW haben wir auf wichtige Stationen unserer Arbeit zurückgeblickt und Zukunftsperspektiven ausgelotet.

### ? Welche Probleme brannten Ratsuchenden auf den Nägeln?

› Die klassischen Abzockmethoden der Inkassobranche hatten erneut Konjunktur. Wenn Verkäufer auf dem Tablet unnötige Verträge zur Unterschrift unterschoben oder Online-Bezahlungsfunktionen Tücken bargen, war Beratung im digitalen Verbraucheralltag gefragt. Untergeschobene Strompreiserhöhungen, Reinfälle bei Shopping-Apps oder lahmende Versprechen bei Verträgen über Highspeed-Internet – mit diesen Problemen kamen die Menschen zu uns.

### ? Wer hat vor allem Rat gesucht?

› Menschen aller Altersgruppen und Bevölkerungsschichten brauchten Orientierung und Unterstützung. Ältere Menschen und Migranten suchten ebenso Rat wie verunsicherte Dieselaufbesitzer in Sachen Musterfeststellungsklage gegen VW.



### ? Wie haben Sie weitergeholfen?

› Der schnelle Zugang zum Recht in den 61 Beratungsstellen, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder täuschen, ist ein wichtiger Baustein für direkte Hilfe. Aber auch mit Informationsangeboten im Internet, beim Onlineservice und dem Verbrauchertelefon, mit der neuen Videoberatung Energie oder auf den Kanälen der sozialen Netzwerke sind wir präsent.

### ? Was steht beim Blick auf aktuelle Probleme im Fokus?

› Bei Telekommunikationsshops haben wir festgestellt, dass sie bei ihren Informationspflichten gegenüber dem Kunden beim Vertragsabschluss patzen. Wir haben daher für solch komplexe Vertragskonstellationen – wie bei Online- und Haustürgeschäften – ein 14-tägiges Widerrufsrecht für Verbraucher gefordert. Zur Europawahl haben wir vorgestellt, wie die Menschen im Alltag von der europäischen Verbraucherpolitik profitieren. Aktuell wollen wir eine App an den Start bringen, um Entschädigungen bei Flugverspätungen per Handy geltend machen zu können.



## VERBRAUCHERZENTRALE 2018: KURZ UND KNAPP

### Anfragen und Kontakte:



persönlich	293.534
schriftlich	52.816
telefonisch	170.554
Veranstaltungskontakte	238.830
Ratgeberanforderungen	101.323
Internetnutzer*	12.989.052
Beratungsstellen in NRW	61
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	815
Etat in Millionen Euro	45,72

\*Hierin enthalten sind rund 10.654.489 Besuche auf der Seite [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

### Verbraucherzentrale im Netz:

-  → [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)
-  → [www.checked4you.de](http://www.checked4you.de)

### Verbraucherzentrale NRW in sozialen Netzwerken:

-  → [www.facebook.de/vznrw](http://www.facebook.de/vznrw)
-  → [www.twitter.com/vznrw](http://www.twitter.com/vznrw)
-  → [www.youtube.de/vznrw](http://www.youtube.de/vznrw)
-  → [www.instagram.com/verbraucherzentrale.nrw](http://www.instagram.com/verbraucherzentrale.nrw)

### Alle Social-Media-Profile der Verbraucherzentrale NRW:

→ [www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](http://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)



**Vorausschau:** »Verbraucherarbeit im Wandel – Beratung in der digitalen Zeit« – beim Fachdialog zum 60. Geburtstag der Verbraucherzentrale NRW wurden Zukunftsszenarien diskutiert. Beiträge von Verwaltungsrat, Ministerium, Vorstand und Teilnehmenden dokumentieren die Seiten 4 und 5.



**Starkmacher:** Unabhängig von Elternhaus und Muttersprache sollen Kinder schon früh gesundes Essen kennenlernen. Wie das Projekt »Gut Essen macht stark« unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW dabei auf den Geschmack bringt, zeigt die Seite 35.



**Schulterblicker:** Mit einem Blick über die Schulter bei Beratungsgesprächen gewann NRW-Justizminister Peter Biesenbach Einblick in Verbraucherprobleme. Welche Anstöße er für Verbesserungen beim Verbraucherschutz mitnahm, darauf wirft Seite 46 einen Blick.

## INHALT

### Verbraucherpolitik, -forschung und -bildung

Fachdialog: Verbraucherarbeit im Wandel	4
Kompetenzzentrum Verbrauchersforschung NRW	6
Verbraucherschulen	8
Geflüchtete Menschen	44
Politik zu Gast	46
Junge Zielgruppe	54

### Energie

Fachtagung Smart Meter	16
Besser heizen	18
Sonne im Tank	20
Solarstromspeicher: Garantieverprechen	21

### Verbraucherfinanzen

Vorsicht, Inkasso!	38
Zu langer Weg aus den Schulden	40
Energiearmut	42



**Rezeptsammler:** Zehn Jahre Schulessen im Wandel der Zeit – darüber wurde beim Tag der Schulverpflegung diskutiert. Welche Rezepte der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung für eine gesunde Ernährung gleich probiert wurden, servieren die Seiten 32 und 33.

### Markt und Recht

Dash-Button	10
Eventim-Ticketgebühr	11
Media-Markt Liefertermine	11
Energiemarkt	12
Musterfeststellungsklage	14
Vonovia: Kopplung von Miet- und Energievertrag	15



**Neinsager:** Mit der Aktion »Vorsicht, Inkasso!« zeigte die Verbraucherzentrale NRW, dass Neinsagen bei aufgeblasenen Inkassokosten erlaubt ist. Wo der Gesetzgeber gefordert ist, Inkassokosten zu deckeln, ist auf den Seiten 38 und 39 zusammengestellt.

### Gesundheit und Pflege

Pflegewegweiser NRW	22
Hilfen im Haushalt	23
Krankenkassen-Aktion	24
Gesundes Bauen	25



**Kanalarbeiter:** Ich sehe was, was Du nicht siehst! Wie das Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung mit einer Graffiti-Aktion auf falsch entsorgten Müll in der Kanalisation aufmerksam gemacht hat, zeigt der Gang in die Unterwelt auf den Seiten 26 und 27.



**Wegweiser:** Alles klar mit der Krankenkasse? Mit Bodenplakaten hatten die Beratungsstellen plakativ zur Standortbestimmung beim Krankenversicherungsschutz eingeladen. Den Weg dorthin – von der Geburt über Beruf bis zur Rente – zeichnet Seite 24 nach.



**Müllvermeider:** Für »Weniger Plastikmüll unterwegs« war die Verbraucherzentrale NRW unterwegs. Was da vom Einwegbecher für den coffee to go bis zur Refill-Station für Trinkwasser auf der Route lag, beschreiben die Seiten 28 und 29.



**Schatzsucher:** Heimische Lebensmittel sind wahre Schätze in Sachen Klimaschutz. Das Projekt MehrWert NRW hat zum Probieren eingeladen, was da an Plus bei Frische, Geschmack und Regionalität köchelt. Die Seite 30 guckt unter den Topfdeckel.



**Brückenbauer:** Ein Dutzend Verbraucherscouts waren im Kreis Mettmann auf Tour, um älteren Menschen Wissenswertes für den Verbraucheralltag nahezubringen. Wie das erfolgreiche Projekt ausgeweitet werden soll, verrät die Seite 56.



**Besserheizer:** Mit Aktionen, Online-Tools, Videos und in Hunderten von Beratungsgesprächen wurde fürs Energiesparen eingeeizt. »Was läuft im Keller?« Welche Einsparpotenziale mit dieser Frage ausgemacht wurden, beantworten die Seiten 18 und 19.

## Ernährung und Umwelt

Keinen Müll ins Abwasser	26
Weniger Plastikmüll unterwegs	28
MehrWert NRW	30
Bio-Einweggeschirr	37
Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW	32
Gut Essen macht stark	35
Schummelei bei Füllmengen	36

## Vor Ort aktiv

Verbraucher stärken im Quartier	9
Vor Ort verankert	48
Rat und Recht gefragt	50
Kooperationen vor Ort	53

## Organisation

Ehrenamt: Verbraucherscouts	56
Mitgliedsverbände: Dialog Wasser/Handy-Sammlung	57
Förderverein	58
Ratgeber: Aktivitäten im Verlag	59
Daten, Zahlen, Fakten	60



Verwaltungsratsvorsitzender Erwin Knebel, NRW-Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski unternahmen vor dem Hintergrund von 60 Jahren Verbraucherarbeit eine Standortbestimmung, welche Herausforderungen der digitale Wandel birgt.

### Fachdialog: 60 Jahre zwischen Kontinuität und Wandel

»Verbraucherarbeit im Wandel – Beratung in der digitalen Zeit«, so lautete der Titel des politischen Fachdialogs, zu dem das nordrhein-westfälische Verbraucherschutzministerium zum 60. Geburtstag der Verbraucherzentrale NRW eingeladen hatte. Gemeinsam mit rund 200 Teilnehmenden wurden Zukunftsszenarien diskutiert, um der Leitidee der Gründungsorganisationen »Wir verhelfen Verbrauchern zu mehr Marktmacht!« auch im digitalen Konsumalltag Durchschlagskraft zu verleihen.

Mit Vertretern aus Bundes- und Landesministerien, aus Mitgliedsverbänden und dem Verwaltungsrat, von Anbieterverbänden und aus der Wirtschaft, von Kooperationspartnern wie dem Landeskriminalamt oder dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, aus Wissenschaft und Forschung, mit Vertretern anderer Verbraucherorganisationen und aus Verbänden und nicht zuletzt mit Mitarbeitern aus Geschäftsstelle und aus den Beratungsstellen wurde eine Kursbestimmung für Verbraucherarbeit 4.0 vorgenommen.

Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski hatte in seiner Rede »Alles bleibt anders – 60 Jahre zwischen Kontinuität und Wandel« zunächst die wichtigsten Wegmarken abgesteckt, um den Bogen von den Anfängen der Verbraucherarbeit 1958 bis in die Gegenwart zu schlagen. Als eine wesentliche Herausforderung formulierte er, die Rechtsentwicklung in einer entgrenzten, digitalen Welt so zu gestalten, dass die Chancen genutzt werden könnten, jedoch der Nutzen der Technik für Verbraucher dabei im Vordergrund stehe. Er versprach, dass die Verbraucherzentrale NRW systematisch digitale Instrumente weiterentwickeln und erproben werde.



*Mit einer Videobotschaft gratulierte Ministerpräsident Armin Laschet zum 60. Geburtstag der Verbraucherzentrale NRW.*

Mit drei Impulsreferaten aus der Wissenschaft wurde beleuchtet, welche Ansätze und Strategien in der Verbraucherarbeit für morgen gefragt sein werden, welche Zielgruppen besonders anzusprechen und wie Verbraucherrechte weiterzuentwickeln sind, um digitale Innovationen zu ermöglichen.

Unter der Fragestellung »Verbraucherarbeit digital und bürgernah – neue Wege in NRW?« hatte Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser die hohe Priorität von Verbraucherpolitik für die Landesregierung unterstrichen. Es gelte, die Verbraucherarbeit zukunftsfest weiterzuentwickeln und das hohe Verbraucherschutzniveau im Land zu halten und stärken. Eine mündige und eigenverantwortliche Entscheidung könne nur treffen, wer gut informiert sei und dessen Rechte gewahrt würden. Um Unabhängigkeit und Qualitätskontrolle im Internet sicherzustellen, müsse die Verbraucherzentrale auch zur zentralen Anlaufstelle für Ratsuchende in



*Was macht gute Verbraucherarbeit aus? Auf dem Podium wurden wichtige Faktoren hierfür herausgearbeitet.*

der digitalen Welt werden. Den Ausbau einer nutzerfreundlichen, innovativen und breit aufgestellten Online-Beratung der Verbraucherzentrale skizzierte sie als wichtige Zukunftsaufgabe. Ein Beispiel dafür sei eine App, die zurzeit entwickelt werde: Diese informiere Verbraucher bei Flugverspätungen oder -ausfällen nicht nur über ihre Rechte, sondern ermittle auch Entschädigungsansprüche, die dann direkt bei der Fluggesellschaft eingefordert werden könnten.

Moderiert von WDR-Journalist Helmut Rehmsen tauschten sich Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser, Wuppertals Oberbürgermeister Andreas Mucke, Michael Radau, Präsident Einzelhandelsverband NRW, Stefan Dierks, Leiter Corporate Responsibility bei der Tchibo GmbH, und Dr. Iris van Eik, Bereichsleiterin Beratung und Bildung bei der Verbraucherzentrale NRW, darüber aus, was gute Verbraucherarbeit ausmache.



*Der Verwaltungsratsvorsitzende Erwin Knebel unterstrich die wichtige Rolle der Mitgliedsverbände – gestern wie heute.*

Erwartungen von Politik und der Kommunen, in deren Portfolio zur Daseinsvorsorge die örtlichen Beratungsstellen ein wesentlicher Baustein sind, kamen dabei ebenso zur Sprache wie die Impulse für einen fairen Wettbewerb. Aber auch die praktische Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung, zielgruppenorientierte Präventionsarbeit und bewusst zu machen, wie viel Gestaltungsmacht Verbraucher durch ihr Konsumverhalten haben, waren dabei zentrale Faktoren der Nutzwert-Bestimmung.

Zum 60. Geburtstag hatte das Ministerium im Anschluss an den Fachdialog zum Empfang eingeladen: Der Verwaltungsratsvorsitzende Erwin Knebel hob noch einmal die zentrale Rolle der Mitgliedsverbände hervor, die die Verbraucherzentrale seit ihrer Gründung 1958 tragen. Mit dem neuen Konzept zum Ehrenamt in der Verbraucherarbeit werde sich auch hier zukunftsfähig aufgestellt.



## VERBRAUCHERFORSCHUNG

### Austauschen – vernetzen – fördern

Die halbjährlichen Workshops des Kompetenzzentrums Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) boten auch 2018 viel beachtete Foren für den interdisziplinären wissenschaftlichen Austausch. Während beim 12. Workshop der Frage nachgegangen wurde, wie und ob Verbraucherbildung einen mündigen Konsumenten befördern kann, stand bei der 13. Veranstaltung das Thema »Konsumästhetik« im Mittelpunkt. Gemeinsam mit der Forschungsstelle Konsumkultur der Universität Hildesheim und dem Lehrstuhl Betriebswirtschaftslehre/Marketing an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, nahm das KVF NRW in den Blick, welche Rolle Konsum und seine Ästhetik in Kunst und Kultur spielen.

Wie gehen Menschen mit käuflichen Dingen um? Wie prägen diese das Leben und die Kultur der jeweiligen Gesellschaft? – Diese Fragen standen im Zentrum des wissenschaftlichen Austauschs. Vorträge mit historischen Zeitdiagnosen, zu Ökonomie und Kunst sowie zur ästhetischen Bildung lieferten den Input für angeregte Diskussionen. In seiner Keynote zeigte Michael Hutter, ehemals Leiter der Forschungsabteilung »Kulturelle Quellen von Neuheit« am Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB), auf, wie der Blick des Betrachters Lebensstile und Kunst prägt. Die kulturwissenschaftliche Forschung – so das Fazit der drei Kooperationspartner des Workshops – verdiene sowohl in der klassischen Verbraucherwissenschaft als auch in Verbraucherpolitik und Verbraucherschutz wachsende Aufmerksamkeit.

Verbraucherbildung gilt als das A und O, um Konsumenten so zu stärken, dass sie Händlern, Dienstleistern und Herstellern auf Augenhöhe begegnen können. Wie diese jedoch in einer digitalen Welt aufgestellt sein muss, welche Themen und Methoden sich dabei als zukunftsfähig und zielgruppenorientiert zeigen und wie das Fundament für die Einbindung in das vorhandene Bildungssetting in Schule und Weiterbildung gelegt werden kann – dazu brachten die Teilnehmenden beim 13. Workshop der KVF NRW Vorschläge und Ideen ein. In seiner Keynote referierte Dr. Stefan Herzog vom Max-Planck-Institut für Bildungsforschung Berlin über Boosting und fasste dabei verhaltenswissenschaftliche Erkenntnisse jenseits von Nudging zusammen. Die anschließende Podiumsdiskussion mit Vertretern aus Landespolitik, der Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft NRW, des Landesvorstandes der Landeschüler\*innenvertretung NRW, des Verbands Unternehmer NRW und der Verbraucherzentrale NRW resümierte die Grundkompetenzen für mündiges Konsumverhalten aus verschiedenen Blickwinkeln.

Verbraucherbildung – mehr als Kaufkompetenz? – Die Leitfrage der Veranstaltung umfasste auch einen Ausblick auf innovative Methoden der Verbraucherbildung wie etwa Storytelling.

Das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit den Ministerien für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz sowie für Kultur und Wissenschaft NRW. Seit Anfang 2018 ist das 2011 gestartete Projekt in die institutionelle Förderung überführt und eine feste Einrichtung bei der Verbraucherzentrale NRW.

➔ [www.verbraucherforschung.nrw](http://www.verbraucherforschung.nrw)



## Zwei Nachwuchsförderpreise verliehen

Beim 13. Workshop Verbraucherforschung wurden auch zwei Doktorandinnen der Universitäten Bielefeld und Paderborn mit dem »Nachwuchsförderpreis Verbraucherforschung 2018« und einem Preisgeld in Höhe von 5.000 Euro ausgezeichnet. Die Laudatio hielt als Mitglied des Auswahlgremiums Prof. Dr. Angela Häußler vom Institut für Gesellschaftswissenschaften, Alltagskultur und Gesundheit an der Pädagogischen Hochschule Heidelberg. Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski unterstrich bei der Preisverleihung die hohe Bedeutung von Verbraucherforschung für eine zukunftsfähige Verbraucherarbeit.

»Patientenpartizipation aus Sicht der Pflege. Eine Analyse der häuslichen Versorgung von Menschen mit Multimorbidität« – unter diesem Titel hatte sich Dr. Melanie Messer an der Universität Bielefeld intensiv mit einer hochvulnerablen Verbrauchergruppe beschäftigt. Dabei hat sie in Interviews herauszufinden versucht, wie es beruflich Pflegenden mit der Patientenpartizipation halten und welche Vorstellungen sie davon haben. Die Interaktion zwischen Pflegekraft und Patienten im Hinblick auf heterogene Vorstellungen von Partizipationsmöglichkeiten sowie das Dienstleistungsverständnis wurde dabei facettenreich empirisch beschrieben und analysiert.

Mit dem in der Öffentlichkeit schon länger präsenten Problem des Lebensmittelabfalls hat sich Dr. Christine Göbel an der Universität Paderborn befasst: Die Arbeit »Entstehung von Lebensmittelabfällen in Care-Einrichtungen – Deskription situativer Bedingungen und Herleitung von Gestaltungsempfehlungen mit Hilfe des pragmatisch-situativen Ansatzes der Organisations-theorien« beleuchtet, wo und warum Lebensmittelabfall in Ein-



*Im Rahmen des 13. Workshops Verbraucherforschung überreichten Thorsten Menne (Foto links), Gruppenleiter im Wissenschaftsministerium, und Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser die Förderpreise an zwei Nachwuchswissenschaftlerinnen. Dr. Christine Göbel (l.) freute sich über die Auszeichnung ihrer Dissertation an der Universität Paderborn, Dr. Melanie Messer wurde für ihre Dissertation an der Universität Bielefeld mit Urkunde und Preisgeld gewürdigt.*

richtungen der Gemeinschaftsgastronomie entsteht. Empirisch basiert werden Empfehlungen zur Umorganisation von Abläufen in Pflegeeinrichtungen gegeben, um dort Abfälle in der Küche wirkungsvoll zu vermeiden.

Die ausgeschriebenen Geldpreise für Bachelor- oder Masterarbeiten sowie für Dissertationen werden alljährlich für wissenschaftlich hervorragende Examensarbeiten zu praxisrelevanten Verbraucherthemen vergeben. Die Auszeichnung erfolgt aufgrund einer Empfehlung des wissenschaftlichen Beirats des KVF NRW.

# VERBRAUCHERBILDUNG

## Fünf vorbildliche Schulen ausgezeichnet

Seit dem Schuljahr 2017/18 ist Verbraucherbildung in die Lehrpläne aller NRW-Schulen integriert. Als »Musterschüler« hierbei haben sich fünf Schulen in Nordrhein-Westfalen in einem bundesweiten Wettbewerb hervorgetan: Mit Gold und Silber wurden diese als Verbraucherschule durch Schulministerin Yvonne Gebauer und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski ausgezeichnet. Der Verbraucherzentrale Bundesverband, Ausrichter des Wettbewerbs, prämierte insgesamt 32 Verbraucherschulen in 13 Bundesländern.

Ministerin Gebauer unterstrich, dass junge Menschen ökonomisches Verständnis und Verbraucherkompetenzen brauchen, um in einer globalisierten und digitalisierten Welt ein selbstbestimmtes Leben führen zu können. Die ausgezeichneten Schulen zeigten vorbildlich, wie dies praktisch vermittelt werden könne. Die Landesregierung strebe eine Verstetigung der Verbraucherbildung in allen Schulformen an.

Wer bereits in der Schule lerne, woran Fallstricke des Verbraucheralltags zu erkennen sind und wie sie umgangen werden können, werde sich später auch besser in unübersichtlichen Konsum- und Vertragswelten zurechtfinden, betonte Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski. Deshalb bringe sich die Verbraucherzentrale NRW schon viele Jahre als außerschulische Partnerin bei der Integration von Verbraucherbildung an Schulen mit didaktischen Konzepten und lebensnahen Unterrichtseinheiten ein.

2018 hat sie rund 34.000 Kindern, Jugendlichen und Auszubildenden in 1.667 Veranstaltungen Basiswissen für den Konsumalltag vermittelt, aber auch mit Unterrichtsmaterialien sowie einem Fortbildungsangebot für Multiplikatoren erfolgreich Schule gemacht.

Für ihr Engagement in Sachen Verbraucherbildung wurden zwei Förderschulen mit der »Verbraucherschule Gold« belohnt. So hatte sich die Ruth-Cohn-Schule in Arnsberg hervorgetan, weil in ihrer Schülerfirma »Happy Things« die Inhalte von Nachhaltigkeit und Wirtschaft vorbildlich verschmelzen: Hier werden ausschließlich umweltfreundlich produzierte Produkte verkauft. Bereits zum zweiten Mal wurde die Max-Wittmann-Schule in Dortmund ausgezeichnet: In einer eigens eingerichteten Modellwohnung wird dort Haushaltsführung erlernt, um auf ein selbstständiges Leben vorzubereiten.

Über die Auszeichnung »Verbraucherschule Silber« freuten sich drei Schulen: Der reflektierte Umgang mit digitalen Medien sowie die Auseinandersetzung mit Werbestrategien steht in der Bodelschwingschule in Warendorf fest auf dem Stundenplan. Die Gemeinschaftshauptschule Niederpleis in Sankt Augustin zeigte einen nachhaltigen grünen Daumen, als sie bei der Neugestal-

tung des Schulgeländes unter anderem Dachflächen für den Anbau von Kräutern einplante. In der Städtischen Fröbelschule in Arnsberg wird im Schulalltag vorbildlich vermittelt, dass gesunde und nachhaltige Ernährung einfach und lecker sein kann.

Die Auszeichnung ist nicht nur Anerkennung für die Preisträger, sondern auch Ansporn für andere Schulen, damit hier künftig mehr Verbraucherbildung in Unterricht und bei außerschulischen Angeboten auf dem Stundenplan steht.



Auf dem Siegertreppchen zeigten sich die NRW-Preisträger beim bundesweiten Wettbewerb um den Titel »Verbraucherschule«: Die Auszeichnungen überreichten NRW-Schulministerin Yvonne Gebauer und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski in Düsseldorf.



Die Auszeichnung zur Verbraucherschule wird durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz gefördert. Bewerben konnten sich allgemeinbildende Schulen, die Schwerpunkte bei den Themen Finanzen, Medien, Ernährung und nachhaltiger Konsum setzen.

Kurzporträts der »Musterschüler« unter

➔ [www.verbraucherbildung.de/verbraucherschule/ausgezeichnete-schulen](http://www.verbraucherbildung.de/verbraucherschule/ausgezeichnete-schulen)

## IM QUARTIER

### Starker Verbraucherschutz im Stadtteil

Abzocke mit Handy-Verträgen oder bei Geschäften an der Haustür, fragwürdige Inkassoforderungen, undurchsichtige Abrechnungen vom Energieversorger – eine wachsende Zahl an Menschen in strukturschwachen Stadtteilen hat im Konsumentenalltag das Nachsehen. Denn was nützen die besten Verbraucherrechte, wenn Betroffene diese nicht kennen oder sich nicht trauen, ihre Rechte auch einzufordern? Fehlende Sprachkenntnisse, geringe Kompetenzen in der allgemeinen Lebensführung, knappe Haushaltseinkommen – dies sind nur einige der Ursachen, die eine Teilhabe an einem »starken Verbraucherschutz« erschweren oder gar verhindern. Zudem gehen unseriöse Anbieter bevorzugt in strukturell benachteiligten Milieus auf Kundennachfrage, weil Unwissenheit und Vertrauensseligkeit hier schnell die Chance zum Vertragsabschluss eröffnet. Das bundesweite Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« geht seit September 2017 gezielt in benachteiligte Quartiere, um mit »aufsuchender Verbraucherarbeit« Zugang zu den Menschen zu finden. In Veranstaltungen, bei Vorträgen und an Infoständen gibt es vor Ort Angebote, um die soziale, wirtschaftliche und rechtliche Situation der Quartiersbewohner zu verbessern und deren Konsumkompetenzen zu stärken.

## Verbraucher stärken im Quartier

Das gemeinsame Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und der Verbraucherzentrale NRW läuft zunächst bis Dezember 2022 und wird finanziert mit Mitteln des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) aus dem Programm »Soziale Stadt«. Bundesweit sollen insgesamt 16 Modellprojekte in festgelegten Gebieten des Städtebauförderprogramms »Soziale Stadt« gefördert werden, das vor allem benachteiligte Quartiere und Nachbarschaften besser unterstützt. Städtebauliche Investitionen werden mit Maßnahmen zur Förderung der sozialen Infrastruktur, also von lebendigen Nachbarschaften, sozialem Zusammenhalt und Hilfen zur Selbsthilfe, verknüpft.

Bereits zwischen Ende 2015 und 2017 hatte die Verbraucherzentrale NRW in Bonn-Tannenbusch im Projekt »Verbraucherinformation geht in die Quartiere« einen neuen Ansatz für mehr Verbraucherschutz in benachteiligten Stadtquartieren erfolgreich erprobt. Im Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« ist sie nun mit der Fach-Projektleitung und dem fachlichen Support für die Mitarbeiter in der aufsuchenden Verbraucherarbeit in den Einzelprojekten betraut.

i

In sechs Städten ist die aufsuchende Verbraucherarbeit inzwischen bundesweit unterwegs. Wie in Bonn-Tannenbusch in NRW ist die enge Zusammenarbeit mit bereits etablierten Einrichtungen in allen Quartieren ein wichtiger Schlüssel. Und in regelmäßigen Sprechstunden gibt es direkte Unterstützung, damit starker Verbraucherschutz auch in diesen Stadtteilen Einzug hält.



*Auch beim »Tag der offenen Tür« des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz präsentierte sich das Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« in Berlin. Beim Standbesuch von Ministerin Katarina Barley wurde anhand der Deutschlandkarte Punkt für Punkt in den Blick genommen, wo und wie Verbraucher in strukturschwachen Quartieren gezielt gestärkt werden. Recht dürften nicht nur diejenigen bekommen, die über gute Sprachkenntnisse verfügten, mobil und gut ausgebildet seien. Ein Rechtssystem müsse sich immer daran messen lassen, ob auch weniger privilegierte Menschen zu ihrem Recht kommen. Das Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« verfolge daher die richtigen Ziele.*

## VERBRAUCHERRECHT

### Amazons Dash-Button: Abgeschaltet vor Gericht

Der Dash-Button von Amazon verstößt massiv gegen Gesetze, da nicht hinreichend über die geordnete Ware und deren Preis informiert wird. Damit bestätigten die Richter am Oberlandesgericht München die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW. Die hatte gegen die Amazon EU S.a.r.l. wegen rechtswidriger Funktionsweise des Bestellknopfs geklagt (Az.: 29 U 1091/18, nicht rechtskräftig).

Amazons Dash-Buttons sollen in Haushalten hängen und auf Knopfdruck Bestellungen des täglichen Bedarfs auslösen: vom Waschmittel über Katzenfutter bis zu Toilettenpapier. Nach Installation und dessen Verbindung mit dem heimischen WLAN wird das Produkt unmittelbar durch einen Druck auf den Dash-Button geordert. Dieser Zeitpunkt kann Monate nach der Produktauswahl liegen. Wer die App nicht zur Hand hat, erfährt jedoch nicht, zu welchen Bedingungen die Bestellung aufgegeben wird. Denn Amazon behält sich in seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, einen anderen Preis zu verlangen oder sogar eine andere Ware zu liefern als ursprünglich vom Nutzer ausgewählt. Der Preis und das konkrete Produkt sind aber wichtige – auch gesetzlich verlangte – Informationen, die jeder kennen muss, um beim Drücken nicht die Katze im Sack zu kaufen. Auch der Dash-Button selbst muss durch eindeutige Beschriftung deutlich machen, dass eine zahlungspflichtige Bestellung ausgelöst wird. Dies alles erfüllt Amazons Bestell-Knopf nicht, weshalb die Verbraucherzentrale NRW mit ihrer Klage beim Landgericht München erfolgreich war.



Mit einer Reihe von Abmahnungen und Klagen hat die Verbraucherzentrale NRW darauf hingewirkt, dass gesetzliche Vorgaben zum Schutz von Verbrauchern vor Übervorteilung oder Irreführung auch eingehalten werden und unlauterem Geschäftsgebaren Einhalt geboten wird.



Mit seinem Urteil schmetterte das Oberlandesgericht München die Berufung von Amazon gegen das Urteil des Landgerichts ab und bestätigte die rechtswidrige Funktionsweise des Dash-Buttons. Auch eine Revision zum Bundesgerichtshof wurde nicht zugelassen.

Die Richter stellten klar, dass Amazon den Kunden unmittelbar vor Absenden der Bestellung über den Preis und die tatsächlich bestellte Ware informieren müsse. Bisher werden diese Informationen erst nach dem Drücken des Buttons zur App gesendet, also nach der Bestellung. Die Klausel der »Amazon Dash Replenishment Nutzungsbedingungen«, mit der sich Amazon die Änderung der Vertragsbedingungen vorbehielt, bewertete das Oberlandesgericht zudem als unzulässig. Zudem fehle auf dem Button der Hinweis, dass eine Zahlungspflicht ausgelöst wird. Dieser Hinweis ist bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr jedoch vorgeschrieben.

Im März 2019 hat Amazon mitgeteilt, dass der Verkauf des Dash-Buttons weltweit eingestellt werde. Bereits gekaufte Geräte sollen jedoch weiter genutzt werden können.





### Tickets zum Selbstausrucken: Gebühr unzulässig

Wenn Händler Eintrittskarten elektronisch verschicken, damit Kunden diese dann zu Hause selbst ausdrucken, darf das nichts zusätzlich kosten. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW entschieden. Die pauschale »Servicegebühr« in Höhe von 2,50 Euro der CTS Eventim AG & Co KGaA hierfür sei unzulässig (Urteil vom 23.08.2018, AZ. III ZR 192/17).

Verbraucher haben bei Internet-Bestellungen von Eintrittskarten für Konzerte, Sportevents oder andere Veranstaltungen häufig und über eine Vielzahl von Anbietern hinweg eine »print@home«-Option zur Auswahl. Hierbei werden die Tickets nicht per Brief zugeschickt, sondern nach elektronischer Übermittlung, zum Beispiel per E-Mail, am heimischen Rechner ausgedruckt. Eventim, Marktführer in der Ticketvermittlung, verlangte bisher für diese »ticketdirect«-Option pauschal eine »Servicegebühr« in

Höhe von bis zu 2,50 Euro, und das, obwohl für die Übermittlung weder Porto- noch Materialkosten anfallen.

Die Verbraucherzentrale NRW hatte gegen die Erhebung dieses Entgelts bereits erfolgreich vor dem Landgericht Bremen geklagt. Das Hanseatische Oberlandesgericht in Bremen bestätigte 2017 die Entscheidung des Landgerichts und wies die Berufung von Eventim zurück. Der BGH hat in letzter Instanz ebenfalls zu Gunsten der Verbraucherzentrale entschieden und die Revision von Eventim zurückgewiesen.

Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW sind zu Unrecht erhobene Entgelte für »ticketdirect« durch Eventim an die Kunden zurückzuzahlen. Für die Rückforderung gab sie mit einem Musterbrief Hilfestellungen.

### Online-Bestellung: Konkreter Liefertermin statt vager Prognose

Bei einer Warenbestellung dürfen Online-Händler ihren Kunden eine Lieferung nicht vage versprechen, sondern sie müssen ihnen einen konkreten Lieferzeitraum nennen. Die Angabe, dass eine Ware »bald« verfügbar sei, genüge diesen Anforderungen nicht. Dies hat das Oberlandesgericht (OLG) München am 17. Mai 2018 (AZ 6 U 3815/17) aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen die Media Markt E-Business GmbH entschieden. Sie hatte deren unzulässigen Informationsangaben bei der Online-Bestellung eines Handys moniert.

Im August 2016 war im Mediamarkt-Onlineshop das Smartphone »Samsung Galaxy S6« für 499 Euro zum Kauf angeboten worden. Kunden, die das Handy erwerben wollten, wurden während des Bestellvorgangs mehrfach mit dem Hinweis »Der Artikel ist bald verfügbar. Sichern Sie sich jetzt ein Exemplar« auf einen unbestimmten Lieferzeitpunkt des geordneten Artikels eingestimmt.

Diese Praxis wurde dem Anbieter in einem Urteil des Landgerichts München I vom 17. Oktober 2017 (AZ 33 O 20488/16) bereits untersagt. Und auch die Richter des OLG München bestätigten die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, wonach eine unbestimmte Angabe zur Lieferung bei Warenbestellungen im Internet gegen die gesetzliche Informationspflicht der Anbieter verstoße. Demnach müssen Kunden bei einer Onlinebestellung vor dem Klick auf den Kauf-Button konkret erfahren, bis zu welchem Zeitpunkt die Ware spätestens geliefert werden wird. Beim Hinweis, der Artikel sei »bald verfügbar«, erfahren Kunden dagegen lediglich, dass eine Lieferung in naher Zukunft versprochen wird. Sie erhalten damit aber keine Information, wie lange – einige Tage oder Wochen und Monate – sie auf eine Lieferung warten müssen.

# ENERGIEMARKT

## Strom- und Gaspreiserhöhungen: Trojaner-Schreiben abgemahnt

Bonusverweigerung, verschleppte Guthabenauszahlung und untergeschobene Verträge: Unseriöse Vorgehensweisen von Energieanbietern geben immer wieder Anlass für Verbraucherbeschwerden. Wegen intransparenter Preisänderungsmittelungen hat die Verbraucherzentrale NRW vier Unternehmen abgemahnt. Denn in den Schreiben wurde der eigentliche Zweck so geschickt versteckt und verschleiert, dass der Kunde die enthaltene Preiserhöhungsankündigung kaum bemerken konnte. Damit hatte er dann auch sein Sonderkündigungsrecht für den Wechsel zu einem günstigeren Anbieter verpasst.

Die Energieversorger Strogon GmbH, Fuxx-Die Sparenergie GmbH, EVD EnergieVersorgung Deutschland GmbH und die 365 AG hatte die Verbraucherzentrale NRW unter anderem aufgefordert, Verbrauchern keine Preisänderungen per E-Mail anzukündigen, ohne diese im Betreff auch eindeutig als solche zu kennzeichnen. Wenn Schreiben noch weitere Informationen enthalten, seien die Angaben zu den Preisänderungen deutlich hervorzuheben.

Energieanbieter müssen ihre Kunden auf transparente und verständliche Weise über Vertragsänderungen und Preiserhöhungen unterrichten – so gibt es der Gesetzgeber vor. Eine rechtzeitige Ankündigung ist ebenso vorgeschrieben wie der Hinweis, dass Kunden bei Preisanhebungen ein Sonderkündigungsrecht haben. Phantasievoll und findig interpretieren einige Unternehmen Transparenz und Verständlichkeit in der Kommunikation mit dem Kunden jedoch auf eigene Weise. Per E-Mail oder Post werden Schreiben mit blumig formuliertem Betreff oder vermeintliche Servicemitteilungen verschickt, die über ihren tatsächlichen Anlass hinwegzutäuschen versuchen. So ist etwa von Energiemarktentwicklungen oder Serviceinformationen die Rede, was Kunden dazu verleiten kann, die E-Mail ungelesen wegzuklicken oder den Brief als vermeintliches Werbeschreiben ungelesen ins Altpapier zu sortieren.



Tatsächlich entpuppten sich diese Schreiben jedoch als »Trojaner«: Denn nach ausführlichen Unternehmensinformationen wurde eher beiläufig oder als Randnotiz über die anstehenden Preiserhöhungen informiert. Oder die Information über höhere Strompreise ging in den mitgeschickten neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen unter. So passierte es, dass Kunden bisweilen erst beim Erhalt der nächsten Rechnung von der Preiserhöhung erfuhren.

Vier Anbieter – Strogon, Fuxx-Die Sparenergie, EVD und 365 AG –, die zum Teil auch in den gängigen Vergleichsportalen beim Ranking auf den ersten Seiten erscheinen, hat die Verbraucherzentrale NRW im Frühjahr 2018 wegen solch intransparenter Preiserhöhungsschreiben abgemahnt.

Zwar ist im Gesetz nicht detailliert geregelt, wie eine verständliche und nachvollziehbare Ankündigung aussehen muss, aber ein Betreff wie »Servicestark und zukunftssicher – Vertragsinformationen« oder »Energiamarktentwicklungen und -preisanpassungen« ist sicher nicht gemeint. Schon 2016 hat das Oberlandesgericht Düsseldorf in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Sachsen gegen die ExtraEnergie deren Preiserhöhung wegen der undurchsichtigen Mail, mit der sie verschickt worden war, für unwirksam erklärt.

Da sich die Anbieter weigerten, vom kritisierten Verfahren abzuweichen, geht die Verbraucherzentrale NRW nun im Klageweg gegen Strogon, Fuxx- Die Sparenergie und die 365 AG vor. Richter müssen entscheiden, ob die Verbraucherzentrale NRW mit ihrer Auffassung richtig liegt, dass Kunden bei einer E-Mail bereits unmittelbar im Betreff den Hinweis auf die Preiserhöhung erkennen müssen. Gegenüber der EVD, die sich verpflichtet hatte, im E-Mail-Betreff auf die Preiserhöhung hinzuweisen, macht die Verbraucherzentrale eine Vertragsstrafe geltend.

### Vorher-nachher-Preisvergleich

Für eine transparente Information über Preisänderungen ist es nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW auch erforderlich, dass die alten und neuen Preisbestandteile in einer Gegenüberstellung aufgeführt werden. Auch dies ist Gegenstand der eingeleiteten Klageverfahren gegen die genannten Energieanbieter. Vielfach wird in den Preiserhöhungsschreiben nur der neue Gesamtpreis genannt. Durch einen Vergleich mit den bisherigen Vertragsunterlagen muss der Kunde dann selbst ermitteln, wie stark der Preis tatsächlich steigen wird. Da wird damit kalkuliert, dass er sich diese Mühe gar nicht erst macht und den neuen Preis akzeptiert, anstatt zu vergleichen und zu einem günstigeren Anbieter zu wechseln. Dass der Vorher-nachher-Preisvergleich auf einen Blick durchaus ein praktikables Verfahren der Kundeninformation ist, machen einige Energieanbieter schon vorbildlich vor.



### Westnetz: Überrumpelung beim Zählerwechsel

Eine »nicht unerhebliche Überrumpelung« sowie den Willen, Kunden und Wettbewerber vor vollendete Tatsachen zu stellen, attestiert ein Urteil des Landgerichts Dortmund (Az. 25 O 282/18, nicht rechtskräftig) dem Stromnetzbetreiber Westnetz. Die Verbraucherzentrale NRW hat gegen das Unternehmen geklagt, weil es in Essen im Jahr 2017 eine gesetzliche Informationsfrist beim Einbau digitaler Zähler missachtet hatte. Obwohl das Messstellenbetriebsgesetz eindeutig vorsieht, dass zwischen der ersten Mitteilung über den Zähleraustausch und dem tatsächlichen Einbautermin mindestens drei Monate liegen müssen, hatte Westnetz Privathaushalte nur rund zwei Wochen vor einem geplanten Zählerwechsel über diesen informiert.

Den Wettbewerb um die Messstelle zu stärken – so der Kerngedanke des Gesetzgebers bei der Drei-Monats-Frist. Kunden soll es währenddessen möglich sein, vor dem Einbau eines neuen Zählers ein anderes Unternehmen als den Netzbetreiber mit dem Messstellenbetrieb zu beauftragen. Mit den kurzfristigen Terminankündigungen versuchte Westnetz jedoch anscheinend – wie andere Netzbetreiber auch –, Kunden an sich zu binden. Zwar hatte der Anbieter auf die Frist hingewiesen und Betroffene hätten der Festlegung des vorgezogenen Termins widersprechen können. Doch das Landgericht sah es angesichts des nur zweiwöchigen Vorlaufs als wahrscheinlich an, dass die meisten Kunden den Austausch am angekündigten Tag hinnehmen würden, ohne sich über die Beauftragung alternativer Netzstellenbetreiber zu informieren. Westnetz hat gegen das Urteil Berufung eingelegt. Solche Verstöße gegen die Vorgaben beim Zählertausch behindern nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW nicht nur den Wettbewerb, sondern untergraben auch das Vertrauen in die wichtige Digitalisierung der Energiewelt.



## MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE

### Weg zum Recht für Dieselbesitzer

Vor drei Jahren ist ans Licht gekommen, dass Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Eine illegale Abschaltvorrichtung ließ die Autos schadstoffärmer erscheinen als sie eigentlich waren. Seitdem haben Verbraucher mit unklaren Informationen zu Rückrufen, dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge und drohenden Fahrverboten in immer mehr Städten zu kämpfen. Auf Entschädigungszahlungen warten sie jedoch vergeblich. Während bislang jeder Dieselbesitzer selbst vor Gericht ziehen und Schadenersatzansprüche einklagen musste, können Verbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) seit November 2018 stellvertretend für Verbraucher Ansprüche auf Entschädigung gerichtlich klären lassen: Ziel der am 1. November 2018 eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG ist es festzustellen, dass der Volkswagen-Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll außerdem, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist. Die Klage umfasst die Marken Audi, Seat, Skoda und Volkswagen mit Dieselmotoren des Typs EA 189 (Hubraum: 1,2; 1,6; 2,0 Liter). Bei einem positiven Urteil können Verbraucher dann ihre Ansprüche eigenständig, zum Beispiel durch eine Klage, geltend machen. Die Voraussetzung für das neue Klageinstrument, dass sich mindestens 50 potenziell Geschädigte innerhalb von zwei Monaten in das Klageregister eingetragen haben mussten, war mit 300.000 Eintragungen von Betroffenen schnell übererfüllt.



*Eine Reihe von Beratungsstellen hatte auch zu einem Informationsabend rund um die Musterfeststellungsklage eingeladen. Mancherorts stand angesichts der hohen Anmeldezahlen kurzfristig die Suche nach größeren Räumen an, damit alle Interessierten auch einen Platz finden konnten. Wie hier in Mönchengladbach entbrannte ein reger Austausch, um drängende Fragen zu stellen und die Chancen des Verfahrens für den Einzelfall auszuloten.*

Die Beratungsstellen haben Dieselbesitzer mit einem Informationspaket auf dem Weg zum Recht im Musterfeststellungsverfahren sicher navigiert. Außerdem gab es an der – bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelten bundesweiten – Info-Hotline den direkten Draht für alle Fragen und Formalitäten rund um das Verfahren. Rund 14.000 Anrufer haben diesen Service im November und Dezember genutzt.



## Keine Kopplung von Mietvertrag an Energielieferanten



Vermieter, die Mietern im Mietvertrag gleich einen weiteren Vertrag für die Energieversorgung unterschieben, handeln nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW unzulässig. Gegen eine entsprechende Praxis bei der Deutschen Annington Beteiligungsverwaltungs GmbH und der MIRA Grundstücksgesellschaft (Vermietungsgesellschaften) sowie bei der Vonovia Energie Service GmbH (Vertragspartnerin der Energielieferung) wird sie im Frühjahr 2019 Klage einreichen.

Aus Bottrop, Gelsenkirchen und Witten hatten sich Neumieter bei der Verbraucherzentrale NRW sowie beim Deutschen Mieterbund NRW gemeldet, denen die beiden Vermietungsgesellschaften im Mietvertragsformular gleich noch einen Liefervertrag der Vonovia als neuem Strom- bzw. Gasversorger untergeschoben hatten, ohne dass die Betroffenen diesem separat zugestimmt hatten. Übereinstimmend waren die Juristen der beiden Organisationen zu der Einschätzung gekommen, dass eine Klausel im Mietvertrag, die zugleich einen Energieversorgungsvertrag mit aktiviert,

unwirksam sei. Denn eine solche Kopplung läuft den üblichen Mietvereinbarungen in Deutschland zuwider. Mieter müssen nicht damit rechnen, dass sie mit ihrer Unterschrift unter einen Mietvertrag auch noch einen Energieliefervertrag in Gang setzen. Eine solch eigenwillige Vertragskonstruktion beraube Mieter ihrer eigenen Willensbekundung und nehme ihnen zudem jede Möglichkeit zum Preisvergleich.

Weiter monierte die Verbraucherzentrale NRW, dass der untergeschobene Energieliefervertrag eine Mindestlaufzeit von einem Jahr hatte und sich automatisch um ein weiteres Jahr verlängerte, wenn er nicht mit Frist von sechs Wochen vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wurde.

Die drei Firmen hatte die Verbraucherzentrale NRW zunächst per Abmahnung aufgefordert, die unlauteren Geschäftspraktiken künftig zu unterlassen. Da die Gesellschaften der Vonovia-Gruppe an dem Vorgehen festhalten wollen, bereitet sie gegen die Vermietungsgesellschaften sowie die Vertragspartnerin der Energielieferung eine Klage vor.

Im Gespräch mit der Verbraucherzentrale NRW hatte die Vonovia-Gruppe erklärt, dass mit der Klausel im Mietvertrag bezweckt werde, Kunden erst gar nicht in die teurere Grundversorgung fallen zu lassen, wenn sie sich nach dem Einzug selbst für keinen Energieversorger entscheiden. Zwar ist der Stromtarif der Vonovia günstiger als die Grundversorgung, liegt aber über dem Durchschnittspreis anderer Anbieter. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW kann Mietern die Versorgung mit dem Vonovia-Tarif angeboten werden – das muss aber getrennt vom Abschluss des Mietvertrags passieren.

Mietern mit einem untergeschobenen Energieliefervertrag gab die Verbraucherzentrale NRW die Einschätzung mit auf den Weg, dass ihrer Ansicht nach mit der Vonovia Energie Service GmbH kein Vertrag zustande gekommen sei. Darauf können sie sich gegenüber der Vonovia berufen und zu einem günstigeren Energieanbieter wechseln.



Schon seit 1958 ist der Deutsche Mieterbund Nordrhein-Westfalen e. V. (DMB NRW) Mitgliedsverband der Verbraucherzentrale NRW. Die Landesorganisation ist dem Deutschen Mieterbund e. V. (DMB) angeschlossen und Dachverband von 50 Mietervereinen. Er setzt sich für eine soziale Wohnungs- und Mietenpolitik in Kommunen, Land und Bund sowie für die Verwirklichung einer sozial ausgewogenen Wohnungswirtschaft ein. Die DMB-Mietervereine vertreten über 300.000 Mieterhaushalte und damit mehr als 1,3 Millionen Mieter in Nordrhein-Westfalen.

In den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW wird eine Mietrechtsberatung in Kooperation mit dem DMB NRW angeboten.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Energie ist un



*Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Dr. Heinrich Bottermann, Staatssekretär im NRW-Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz, und Udo Sieverding, Bereichsleiter Energie bei der Verbraucherzentrale NRW, loteten auf der Fachtagung gemeinsam mit rund 100 Experten den Stellenwert der intelligenten Messsysteme im Privathaushalt aus.*

## FACHTAGUNG

### Smart Meter im Alltag

Was bringt die Intelligenz im Zählerkasten? – Welche Rolle »Smart Meter im Verbraucheralltag« spielen, war Leitfrage der gleichnamigen Fachtagung der Verbraucherzentrale NRW. Im Fokus der Veranstaltung mit rund 100 Teilnehmenden waren Fragen nach dem praktischen Nutzen etwa im Smarthome, nach Kosten und klimarelevanten Effekten, nach deren Sicherheit sowie der Marktbedeutung der intelligenten Messsysteme. Perspektiven aus Politik und Wissenschaft wurden dabei ebenso vorgetragen wie Einschätzungen aus Sicht von Wirtschaft, Regulierung und Verbraucherschutz.

Echtzeitdaten, Flexibilität beim Strombezug, Transparenz beim Energieverbrauch und neue Möglichkeiten im Smarthome – der digitale Energiemarkt berge Chancen für Verbraucher. Für das NRW-Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz skizzierte Staatssekretär Dr. Heinrich Bottermann die Stellschrauben für die Akzeptanz der smarten Welt: persönliche Daten müssten vor Missbrauch geschützt sein und Verbraucher selbst entscheiden können, ob und wie sie dort mitmachen.

Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski betonte, dass Smart Meter zum Energiesystem der Zukunft gehörten: Sie böten Chancen für Prosumer, für Peer-to-Peer-Stromgeschäfte oder die intelligente Ladung von Autos. Aber die meisten Haushalte profitierten derzeit nicht von intelligenten Messsystemen, mögliche Energieeinsparung durch Transparenz beim Verbrauch wiege deren Kosten und Risiken nicht auf. Zudem trage das Zwangs-Rollout, bei dem sich mancherorts nicht an die Ankündigungsfristen gehalten wurde, nicht zur Vertrauensbildung in die Digitalisierung der Energiewende bei.

Weitere Impulse für die Diskussion gaben Prof. Dr. Thorsten Schneiders von der Technischen Hochschule Köln unter dem Vortragstitel: Wie viel Digitalisierung brauchen Verbraucher? Zur Verbraucherfreundlichkeit und Sicherheit der Technik referierte Prof. Dr. Ulrich Geveler von der Hochschule Rhein-Waal. Ebenfalls auf dem Tagungsprogramm: die Sicht der Bundesnetzagentur zum Datenschutz im Messstellenbetriebsgesetz. Zudem berichteten Herstellervertreter über Marktchancen und Geschäftsmodelle, die sich mit den intelligenten Messsystemen eröffnen.

Während der Diskussion zeigte sich, dass Information und Beratung über Nutzen und Mehrwert, aber auch über die Risiken von Smart Metern unabdingbar sind, damit Verbraucher deren Rolle in ihrem digitalen Alltag einordnen können.

Die Fachtagung wurde im Rahmen des EU- und landesgeförderten Projekts »Energie2020 – Der Energieverbraucheralltag wird digital« der Verbraucherzentrale NRW ausgerichtet.



### Fakten-Check

Ursprünglich war ein Rollout der digitalen Zähler ab 2017 beschlossen, bis Ende 2032 sollen die intelligenten Messsysteme flächendeckend eingebaut sein. Weil es an sicherheitsrelevanten Zertifizierungen der Smart-Meter-Gateways mangelte, verharteten die Einbaupläne erst einmal in der Warteschleife. Anfang 2018 erhielten viele Haushalte Post, in der der Einbau der »modernen Messeinrichtungen«, wie sie offiziell heißen, angekündigt wurde. Was genau die neuen Geräte können, wie aus einem digitalen ein intelligenter Zähler wird und was die neue Technik außer zusätzlichen Kosten bringt, ist den meisten Verbrauchern jedoch unklar. Die künftige Übertragung von Verbrauchsdaten weckt zudem Datenschutz- und Sicherheitsbedenken, und der Nutzen dieser Daten für die Netzsteuerung ist angesichts der geringen Lasten in Privathaushalten auch in Fachkreisen umstritten.

# ENERGIE

## Was läuft im Keller?

In Nordrhein-Westfalens Kellern läuft in Sachen Energieeinsparung noch nicht viel. Rund 1,33 Millionen der insgesamt zwei Millionen Öl- und Gasheizkessel in den Ein- und Zweifamilienhäusern in NRW sind reif für den Austausch. Denn etwa 60 Prozent aller Heizungen verbrauchen nach heutigem Stand der Technik zu viel Energie. Bei der Aktion »Besser heizen« forderte das Projekt »Energie2020« der Verbraucherzentrale NRW daher alle Eigenheimbesitzer auf, die eigene Heizung unter die Lupe zu nehmen. Denn hier schlummern beachtliche Potenziale: Würde flächendeckend Brennwerttechnik eingeführt und von Öl auf Holzpelletkessel umgerüstet, ließen sich 6,5 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr vermeiden. Das senkt nicht nur die Emissionen der betroffenen Gebäude, sondern bringt Hausbesitzern vielfach auch finanzielle Vorteile.





Zum Auftakt der Aktion ging Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser mit »in den Keller« und begleitete einen Energieberater beim Check eines Heizungs-Oldies in einem Siegburger Eigenheim.



Die Energiefachleute führten im Herbst mit rund 130 Vorträgen und Aktionen in über 60 Städten an das Thema Heizkesseltausch heran. Teils spielerische Online-Tools, Videoformate und Social-Media-Aktivitäten lenkten die Aufmerksamkeit von Hundertausenden Heizungsbesitzern in NRW auf das Thema. Weil die Anlage meist erst in den Blick kommt, wenn sie kaputt ist oder nicht mehr zuverlässig funktioniert, werden Entscheidungen über den Ersatz oft unter Zeitdruck getroffen. Es drohen Fehlinvestitionen mit langfristigen Nachteilen für Klima und Konto. Die Empfehlung lautete daher, einen Kesseltausch frühzeitig anzugehen und in aller Ruhe auch den Umstieg etwa von Öl oder Gas auf klimafreundliche Alternativen wie Wärmepumpe, Solarthermie oder Holzpellets zu prüfen.

In der Beratung beim Verbraucher zu Hause hatten die Energie-Experten stets die individuell passenden und machbaren Umstiegsvarianten im Blick. Denn: Schon mit dem einfachsten Schritt vom alten Öl- und Gasheizwertkessel auf Brennwerttechnik sinkt der Energieverbrauch etwa um ein Viertel. Doch nicht nur über technische Möglichkeiten, sondern auch über Fördermittel von Bund und Land wurde informiert – um anzustoßen, dass im Keller in Sachen Energieeinsparung was läuft.

**i** Die Aktionen »Besser heizen« und »Sonne im Tank« hat die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Projekts »Energie2020 – der Energieverbraucheralltag wird digital« durchgeführt. Von Januar 2018 bis Ende 2020 wird dies durch das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW sowie mit Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung der Europäischen Union gefördert.



## ENERGIE

### Sonne im Tank

Der Umstieg aufs Elektroauto wird für immer mehr Menschen in Nordrhein-Westfalen zum Thema. Die Absatzzahlen steigen, Städte und Unternehmen investieren in Ladesäulen und das Land unterstützt mit Förderprogrammen. Auch Privathaushalte bekommen einen Zuschuss für eigene Ladestationen, wenn sie E-Autos mit Ökostrom oder selbst erzeugtem Solarstrom betanken. Mit der Frühjahrsaktion »Sonne im Tank« zeigte das Projekt »Energie2020« der Verbraucherzentrale NRW bei 90 Veranstaltungen in 40 Städten, wie Photovoltaikanlage und Elektroauto zum starken Team werden. Mit Sonderaktionen in der persönlichen Energieberatung, bei Vorträgen oder mit Infoständen auf

Messen hatte sie ausführliche Informationen im Tank. Online unterstützte außerdem eine praktische Checkliste und ein interaktiver Solarrechner, der Elektromobilität mitdenkt, um den besten Weg für die sonnenbetankte Mobilität zu finden.

Welchen Anteil des Ladestroms kann die eigene Solaranlage liefern? Welche technischen Voraussetzungen von der Ladesäule bis zur intelligenten Steuerung müssen dafür geschaffen werden? Welche sind empfehlenswert? Wie groß muss die Photovoltaikanlage sein, und wann ergibt ein Batteriespeicher Sinn? Fragen wie diese wurden aufgegriffen, um Interessierten die

Route für den Umstieg auf flexiblen, klimaschonenden Verkehr aufzuzeigen. Dabei gab es auch Starthilfe von Pionieren der Elektromobilität, die online in Erfahrungsberichten zu Protokoll gaben, wie sie in ihren Immobilien die Sonne zuverlässig anzapfen. 7.500 Zugriffe auf die Kampagnen-Website und rund 18.000 Aufrufe der Themen-Videos auf YouTube zeigten, dass das Thema »Sonne im Tank« Fahrt aufnimmt.

## Solarstromspeicher: Grenzwertige Kapazitätsgarantie

Einen Erfolg für bessere Garantiebedingungen bei Solarstromspeichern hat die Verbraucherzentrale NRW im November erzielt: Mit einer Klage brachte sie eine Klausel des Speicherherstellers E3/DC zu Fall, die nur 60 Prozent der im Datenblatt angegebenen Batteriekapazität garantierte. Von der Verwendung dieser Klausel in neuen Verträgen hatte das Unternehmen bereits in einer außergerichtlichen Unterlassungserklärung Abstand genommen. Erst nach Klageerhebung aber lenkte E3/DC auch mit Blick auf Altverträge ein und verpflichtete sich, diese Kapazitätsgrenze gar nicht mehr anzuwenden. Den Rechtsstreit verlor der Hersteller per Anerkenntnisurteil.

Während die mickrigen 60 Prozent Kapazitätsgarantie dieses Herstellers ein eindeutiger Fall war, hat die Verbraucherzentrale NRW allerdings auch die Zulässigkeit der pauschalen 80-Prozent-Grenze im Blick, die einige andere Batteriehersteller nutzen. Denn eine Garantie soll grundsätzlich vor wirtschaftlichem Schaden schützen. Wenn Verbraucher danach aber 20 Prozent Kapazitätsverlust dulden müssen, womöglich bereits nach wenigen Wochen, beeinträchtigt das die Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage mit Speicher erheblich. Hier will die Verbraucherzentrale NRW mit einer Klage gegen einen weiteren Hersteller für Klarheit sorgen.



## Transparente Standards

Rund um das Thema Batteriekapazität zeigt sich noch weiterer Klärungsbedarf: Wie wird die tatsächliche Batteriekapazität überhaupt ermittelt? Und wer kann beziehungsweise darf oder muss das eigentlich tun? Diese Fragen treiben die Branche der Solarstromspeicherhersteller derzeit um – und deren Beantwortung ist für Verbraucherrechte von entscheidender Bedeutung. Die Verbraucherzentrale NRW wird sich hier mit Forderungen nach transparenten Standards und höchstmöglichem Verbraucherschutzniveau einbringen.

Auch wegen anderer Vertragsklauseln hatte die Verbraucherzentrale NRW weitere Hersteller abgemahnt, darunter zum Beispiel die Befugnis zum permanenten Online-Zugriff auf den Speicher, nahezu uneingeschränkte Update-Befugnisse hinsichtlich der Speichersoftware sowie Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung.

Der Solarstromspeicher-Hersteller Senec, eine hundertprozentige Tochter des Energiekonzerns EnBW, hat sich danach Anfang 2019 der Auffassung der Verbraucherzentrale NRW unterworfen, dass eine permanente Internetverbindung und die Zustimmung zu uneingeschränkten automatischen Online-Updates nicht zur Bedingung für die Gültigkeit einer Batteriespeicher-Garantie gemacht werden dürfe. Per Anerkenntnisurteil ist der Rechtsstreit um diese Klauseln beendet worden. Gegen die Firma Sonnen GmbH läuft noch eine vergleichbare Klage.

## PFLEGE

Nachlassende Kräfte, Unfall, Krankheit – wenn Pflegebedürftige auf dauerhafte Hilfe angewiesen sind, muss das Alltagsleben neu organisiert und die Versorgung sichergestellt werden. Doch oft wissen Betroffene und Angehörige nicht, dass, wo und wie es dabei Unterstützung und Hilfe gibt. In dem Internetportal [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de) der Verbraucherzentrale NRW ist diese nur einen Mausklick entfernt: Ob Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen gesucht werden oder eine Übersicht über mögliche Leistungen der Pflegeversicherung gefragt ist – der Online-Wegweiser lotst zu den passenden Informationen und Ansprechpartnern. Auch rund um das Thema »Ausländische Betreuungskräfte« gibt es hilfreiche Hinweise zu Modellen und Kosten.

Aber nicht nur zur Frage »Was tun bei Pflegebedürftigkeit?« finden sich im Portal Antworten, sondern auch zum Thema »Pflegen und gesund bleiben«. Von der Freistellung im Job über Pflege auf Zeit bis hin zu Kuren für pflegende Angehörige reicht dabei die Informationspalette.



## PFLEGE WEGWEISER NRW

Mithilfe der Suchfunktion können Beratungsangebote wie Beratungsstellen nach Ort oder Postleitzahl passgenau herausgefiltert werden – was einen schnellen Überblick und die Möglichkeit zur zielgenauen Kontaktaufnahme verschafft.

Um Pflegebedürftige und pflegende Angehörige zu unterstützen, wurden außerdem sogenannte »Kontaktbüros Pflegeselbsthilfe« (KoPS) eingerichtet, um sich mit Menschen in einer vergleichbaren Situation austauschen zu können. Über die Suchfunktion im Onlineportal ist auch das nächstgelegene Kontaktbüro mühe-los zu finden.



Seit Anfang 2018 lotsen geschulte Mitarbeiter der Verbraucherzentrale NRW auch an einer gebührenfreien Info-Hotline zu den richtigen Ansprechpartnern, damit Pflegebedürftige und deren Angehörige die oft dringend benötigte Unterstützung finden: unter der Rufnummer 0800 4040044 – und zwar montags, dienstags, mittwochs und freitags von 9 bis 12 Uhr und donnerstags von 14 bis 17 Uhr.

Das Portal und die Hotline werden gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW sowie durch die Landesverbände der Pflegekassen sowie den Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV).



## HILFE IM HAUSHALT

### Lahmer Service der Krankenkassen

Der Service gesetzlicher Krankenkassen bei der Versorgung mit professionellen Haushaltshilfen nach einem Klinikaufenthalt, einer ambulanten Operation oder einer belastenden Chemotherapie lahmt. Obwohl Kassen ihre Versicherten bei Bedarf mit einer professionellen Haushaltshilfe versorgen müssen, erhalten acht von zehn Anspruchsberechtigten die alternativ mögliche Kostenerstattung, um sich von Ehepartnern, Verwandten, Freunden und Nachbarn versorgen zu lassen – als Aufwandsentschädigung. Dafür gibt es dann nicht einmal den gesetzlichen Mindestlohn – ohne Nachweis eines Verdienstauffalls gehen sie sogar leer aus. Dies hat 2018 eine Erhebung der Verbraucherzentrale NRW unter 28 gesetzlichen Krankenkassen in Nordrhein-Westfalen erbracht.

Wenn sich Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt oder mit schweren Erkrankungen vorübergehend nicht selbst versorgen können, haben sie vier Wochen lang Anspruch auf Unterstützung durch eine Haushaltshilfe. Während das lange nur für Familien mit Kindern galt, hat der Gesetzgeber diesen Anspruch seit Anfang 2016 auch auf Alleinstehende, Alleinerziehende, aber auch auf Verheiratete, deren Partner berufstätig ist, ausgeweitet.

Bei einer Umfrage unter 28 gesetzlichen Krankenkassen in NRW hat die Verbraucherzentrale NRW deren Service bei der Leistung »Hilfe im Haushalt« unter die Lupe genommen. Fazit: Versicherte müssen sich in aller Regel selbst um eine Haushaltshilfe kümmern – egal, ob es sich um eine professionell oder privat arbeitende Person handelt. Und wenn keine Haushaltshilfe gefunden wird, unterstützen nur 70 Prozent der Krankenkassen ihre Versicherten mit eigenen Recherchen.



Obwohl der Gesetzgeber die Unterstützung durch die Krankenkassen bei der Suche nach professioneller Hilfe im Haushalt ausdrücklich vorgesehen hat, übertragen Versicherte in ihrer akuten (Versorgungs-)Not dann die Aufgaben wie Einkaufen, Putzen und Kochen zumeist an Angehörige oder Freunde, statt auf die halbherzige Unterstützung durch die Krankenkasse zu warten.

Aber selbst wenn Versicherte jemanden für die Hilfe im Haushalt finden, läuft es bei deren Entlohnung nicht rund. Nur sieben Krankenkassen zahlten 2017 den vom Spitzenverband der Krankenkassen empfohlenen Stundenlohn von seinerzeit 9,25 Euro für eine Fachkraft. Fünf Krankenkassen zahlten deutlich weniger, eine Krankenkasse sogar nur fünf Euro. Zum Vergleich: Der Tariflohn für eine professionelle Haushaltshilfe ohne Fachausbildung betrug zum Zeitpunkt der Erhebung jedoch 10,31 Euro.

Nahe Verwandte oder Ehepartner bekommen die Finanzspritze der Krankenkasse sogar nur, wenn sie dafür Verdienstauffall oder Fahrtkosten nachweisen können. Ansonsten gehen sie für ihre Dienste bei der Aufwandsentschädigung leer aus.

Der ausführliche Bericht zur Bewilligung von Haushaltshilfen nach einem Klinikaufenthalt:

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/haushaltshilfe-umfrage](http://www.verbraucherzentrale.nrw/haushaltshilfe-umfrage)

## GESUNDHEIT

### Alles klar mit der Krankenkasse?

Pflichtversichert, freiwillig versichert, in der Familienversicherung oder privat – welche Art der Krankenversicherung möglich ist, bleibt für viele Menschen ein Buch mit sieben Siegeln. In der Regel hängt es von den individuellen Lebens- und Einkommensverhältnissen ab, welcher Versicherungsstatus angezeigt ist. Mit der Aktion »Alles klar mit der Krankenkasse?« zeigten die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale auf, wie man in den unterschiedlichen Lebensstationen den versorgungstechnisch und finanziell passenden Krankenversicherungsschutz wählt. Zentrale Fragestellung dabei: Wie lassen sich unnötige Belastungen vermeiden und wann ist der richtige Zeitpunkt, um den Versichertenstatus zu ändern?



Von Ausbildung und Studium über die Phase der Familiengründung bis hin zum Eintritt in den Ruhestand – Schritt für Schritt wurde in Vorträgen und bei Veranstaltungen der rote Faden des passenden Krankenversicherungsschutzes aufgenommen. Die Bedeutung von Beitragsbemessungsgrenzen wurde ebenso erklärt wie die Unterschiede in der Beitragsbemessung bei pflichtversicherten und freiwillig versicherten Rentnern. Was bei einem Wechsel in eine private Krankenversicherung zu beachten ist, stand ebenfalls auf dem Programm. Nicht zuletzt: Wie man die individuell passende gesetzliche Krankenversicherung auswählt und wie dabei Zusatzbeitrag und Zusatzleistungen zu Buche schlagen, wurde ganz praktisch mit auf den Weg gegeben.

## GESUNDES BAUEN

### Schadstoffe aussperren

Bauvorhaben und Renovierungen sind Projekte, bei denen die Gesundheitsverträglichkeit der verwendeten Produkte unbedingt mitbedacht werden sollte. Denn bislang ist das Baurecht eher auf die Abwehr akuter Gefahren und weniger auf gesundheitliche Vorsorge ausgerichtet. Schon 2016 hat die Verbraucherzentrale NRW etwa eine verpflichtende Emissionsprüfung und strenge Grenzwerte für ausgasende Schadstoffe bei Bauprodukten gefordert. Doch noch immer fehlen verpflichtende Vorgaben zur Einhaltung des Gesundheitsschutzes für Bauprodukte mit europaweiten Normen. So sind in der Europäischen Union etwa Prüfungen auf ausgasende Schadstoffe für einige Bauprodukte in der Neufassung der Normen bereits vorgesehen, aber noch nicht eingeführt. Wer eine schadstoffarme Innenraumluft sicherstellen will, muss also ein höheres Maß an Gesundheits- und Umweltstandards verlangen, als dies die rechtlichen Regelungen für Bauprodukte zurzeit vorschreiben.



*Tauschten sich in Düsseldorf über schadstoffarmes Bauen und Renovieren aus: Bernd Michalzik (Maler und Lackierer Innungsverband Westfalen), der Sachverständige Dr. Gerd Zwiener, Dr. Irene Scheler aus dem NRW-Umweltministerium, Philipp Mahler (Verbraucherzentrale NRW), Ricarda Sahl (Umweltministerium NRW), Rita Jünemann (Verbraucherzentrale NRW), Jörg Brandes vom Fachverband Sanitär Heizung und Klima NRW, Daniel Tigges vom eco-INSTITUT, Dr. Kerstin Etzenbach-Effers (Verbraucherzentrale NRW), Andreas Plietz aus dem Bauministerium NRW, Helena Lohneis von der EnergieAgentur NRW, die Architektin Bettina Haase, Herbert Lintz von der Architektenkammer NRW, Petra Niesbach (Verbraucherzentrale NRW), Rechtsanwalt Ulf Prechtel, Dr. Wolfgang Plehn vom Umweltbundesamt und Stefanie Lehmann (Verbraucherzentrale NRW).*

Bei einem Fachgespräch mit Vertretern des Umweltbundesamtes, der Ministerien für Bauen sowie für Verbraucherschutz des Landes NRW, der Architekten- sowie der Handwerkskammer, mit einem Sachverständigen für Gebäudeschadstoffe, einem Mitarbeiter eines Prüflabors sowie einem Juristen hat die Verbraucherzentrale NRW die Gesetzeslücke in den Blick genommen und mögliche Wege aufgezeigt, wie Bau- und Sanierungsfreudige Schadstoffe wirkungsvoll aussperren können. Zielsetzung dabei: Für alle Beteiligten praktikable Lösungen zu finden, die zu einem vorsorgenden Gesundheitsschutz beim Bauen, Sanieren und Renovieren beitragen.

Als wichtigen Baustein hat die Verbraucherzentrale NRW eine Muster-Leistungsbeschreibung für schadstoffarmes Bauen entwickelt, die vorhandene Muster-Bauverträge dahingehend ergänzen kann, dass auch eine schadstoffarme Produktauswahl und die Weitergabe von Produktinformationen mit Handwerkern und Architekten vertraglich geregelt werden. In der Leistungsbeschreibung sind nicht nur gesundheitsbezogene Anforderungen an Bauprodukte, Farben und Lacke formuliert, sondern es wird auch die Dokumentation der verwendeten Produkte vereinbart.

Mit Informationen im Internet und begleitender Öffentlichkeitsarbeit hat die Verbraucherzentrale NRW Bauherren und Renovierungswilligen einen Schlüssel an die Hand gegeben, um Schadstoffe in Bauprodukten möglichst auszusperrern.

## UMWELT

### Keinen Müll ins Abwasser!

Das Abwasser muss vieles schlucken: Feuchttücher, Medikamente, Essensreste und Chemikalien landen unbedacht über die Toilettenspülung oder das Waschbecken in der Kanalisation. Mal fest, mal flüssig, aber zumeist schwer abbaubar müssen diese Abfälle mit aufwendigen Verfahren herausgefischt und -gefiltert werden, damit das Abwasser über den natürlichen Wasserkreislauf aufbereitet als Trinkwasser wieder in die Haushalte kommen kann. Abflüsse und Toiletten nicht als Mülleimer zu nutzen – das zahlt sich nicht nur für die Umwelt, sondern auch für den Geldbeutel von Verbrauchern aus. Denn der hohe Aufwand fürs Filtern und Reinigen in den Kläranlagen schlägt sich als dicker Posten in den Abwassergebühren nieder.

»Ich sehe was, was Du nicht siehst!« – unter diesem Motto startete das Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung der Verbraucherzentrale NRW, gemeinsam mit den Umweltberatungen, in 20 Städten Graffiti-Aktionen, um in Signalfarben auf den falsch entsorgten Müll in der Unterwelt der Kanalisation aufmerksam zu machen.



Auf Plätzen und in Fußgängerzonen wurden, umweltfreundlich und abbaubar, Kanaldeckel mit den neonleuchtenden Buchstaben »Ich sehe was, was Du nicht siehst! www.KMIA.de« besprüht – das Kürzel steht für die Botschaft »Keinen Müll ins Abwasser!«.

Aufmerksame Beobachter, interessierte Passanten, neugierig gewordene Anwohner – für alle wurde die ungewöhnliche Aktion schnell aufgelöst. Was dann in zahlreiche Gespräche mündete, warum etwa Medikamente, Fette, Chemikalien, Feuchttücher und Damenhygieneartikel nicht ins Abwasser, sondern in Restmülltonne oder auf den Sondermüll gehören.

Plakativ wurden die Folgen für Wasserqualität und -preis sichtbar gemacht, wenn Toiletten und Waschbecken achtlos als Müllschlucker benutzt werden. Ein Informationspaket mit Tipps zur richtigen Entsorgung half, den Blick für mögliche Belastungen in der Unterwelt der Abwasserkanäle künftig nicht aus dem Auge zu verlieren. Und unter [www.KMIA.de](http://www.KMIA.de) wurde Klick für Klick der Deckel gehoben, was Fremdstoffe im Abwasser anrichten können – und gezeigt, dass und wie man es selbst in der Hand hat, damit Toiletten nicht zum Mülleimer werden.



Das Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung wird bis Ende 2019 vom Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW finanziert. Neben der Beratung rund um die Zustands- und Funktionsprüfung der Abwasseranlage und der Information über Gefahren durch Rückstau hat das Projekt 2018 einen besonderen Schwerpunkt auf das Thema »Fremdstoffe im Abwasser« gelegt.

Viele öffentlichkeitswirksame Aktionen wurden dazu von den Umweltberatungskräften der Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit kommunalen Kooperationspartnern, wie Abwasserbetrieben und Entsorgungsunternehmen, durchgeführt.





### Weniger Plastikmüll unterwegs!

Kaffee mit Rührstäbchen im Becher to go, Sandwich in dicker Folie ummantelt und Wasser aus der Einwegflasche haben eines gemeinsam: Der schnelle Genuss für unterwegs wird mit langlebigem Müll bezahlt. So beliebt der Außer-Haus-Verzehr in Plastikverpackungen, so sehr belastet das Wegwerfen nach einmaligem Gebrauch die Umwelt. Denn zum einen werden für den Kurzeinsatz wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Wild entsorgt und achtlos zurückgelassen zerfallen die Kunststoffe zum anderen in der Natur in Mikroplastikteilchen – und belasten Luft, Böden und Gewässer dauerhaft.

Kreativ und ausgefallen hat die Umweltberatung gefragt, ob angesichts der Flut an Plastikmüll »noch was zu retten ist«. In Fußgängerzonen wurden dazu mit Bodenplakaten Stopper gesetzt, um neugierig zu machen und zum Stehenbleiben, Diskutieren und Kommentieren anzuregen. »Das mit dem Plastikmüll kann nicht so weitergehen!«, »Obst und Gemüse braucht jeder, das ganze Plastik herum nicht!«, »In Ruanda ist Einwegplastik verboten. Warum geht das nicht auch bei uns?« Viele Passanten setzten sich mit dem Thema Plastikmüll auseinander und griffen zum Stift, um auf dem Bodenplakat zu diesen und anderen Statements Zustimmung zu signalisieren. In einer überdimensionalen Zeitung gab's die Überlegungen rund ums Vermeiden von Plastikmüll als Schlaglichter zum Mit- und Nachlesen.

Darüber hinaus hatte die Umweltberatung Informationen parat, welche Kunststoffe Top oder Flop in Sachen Umwelt sind. Aber auch eine Warnung wurde mit auf den Weg gegeben: Weil in Picknick- und Partyutensilien aus dem trendigen Bambus aus nachwachsenden Rohstoffen auch Kunststoffe wie Melaminharze enthalten sind, schlummert in ihnen ein Gesundheitsrisiko. Denn bei Erhitzung können sich diese Stoffe aus dem Geschirr lösen und in die Lebensmittel übergehen. Vor allem ein Bambusbecher to go ist als Mehrwegvariante für Heißgetränke daher ungeeignet.

Auch mit der Einladung zum Fachgespräch Trinkwasser wollten die Fachleute der Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit Experten und Initiativen mögliche Quellen anzapfen, um mit dem Genuss von Leitungswasser nicht nur überall einen gesunden und (fast) kostenlosen Durstlöscher zur Hand zu haben, sondern auch Müll zu sparen. Denn deutschlandweit fallen jährlich etwa 9,1 Milliarden Einweg-Plastikflaschen an. Im Austausch mit Join the Pipe, einer Amsterdamer Initiative, die sich für Trinkwasser in Mehrweg engagiert, mit Leitungswasser-Enthusiasten des Vereins »a tip: tap e. V.«, mit einem Vertreter vom Landesverband der Lebensmittelkontrolleure NRW, einer Mitarbeiterin des Düsseldorfer Gesundheitsamts sowie einem Wissenschaftler der Hochschule Rhein-Waal wurden dabei vielfältige Maßnahmen diskutiert.



*Auch praktisch war die Verbraucherzentrale NRW gegen Einweg-Plastikflaschen unterwegs. Mit dem Hinweis »Refill« wurde zum Beispiel die Tür der Beratungsstelle in Schwerte versehen – dieser ist als Einladung zu verstehen, dort Station zu machen und sich kostenlos mit frischem Leitungswasser in mitgebrachten Mehrwegflaschen zu versorgen. In Schwerte wurde dies gemeinsam mit Stadtwerken, der Klimamanagerin der Stadt sowie mit Bürgermeister Dimitrios Axourgos (2. v. r.) als Teil der Initiative »Nachhaltiges Schwerte« vorgestellt.*



*In der Bürgerhalle in Unna wurden eindrucksvolle Stillleben aus wildem Plastikmüll zur Schau gestellt. Gemeinsam mit den Stadtbetrieben und dem Umweltamt der Stadt Unna zeigte die Umweltberaterin nicht nur die Folgen für Natur und Landschaft, sondern auch abfallfreie Alternativen vom Mehrwegbecher für den coffee to go bis hin zum Stopp an der neuen »Refill-Station« auf. Diese war auf Initiative von Umweltamt und Verbraucherzentrale im Umweltberatungszentrum im Rathaus an den Start gegangen.*

## MEHRWERT NRW

### Trendsetter beim Klimaschutz

Nutzen und Trends klimaverträglicher Lebensstile aufzuzeigen und zum Mit- und Nachmachen zu motivieren – das war die Zielsetzung des EU- und landesgeförderten Projekts MehrWert NRW, das die Verbraucherzentrale NRW von 2016 bis 2018 durchführte. Mit Aktivitäten unter dem Motto »NRW repariert – Flottmachen statt ausrangieren«, »Superfoods – gibt's auch aus NRW«, »Mehr Wert schenken – Nachhaltiges in der Weihnachtszeit« oder »Heimische Schätze« gab es landesweit Anregungen für einen nachhaltigeren Konsum. In den 61 Beratungsstellen sowie bei rund 130 Veranstaltungen, Messen und Tagungen wurden Ideen mit Mehrwert auf den Weg gebracht. Auch online und in den sozialen Medien gab es praktische Anregungen für den klimafreundlichen Alltag.

Zudem wurde auf den Einfallsreichtum junger Menschen gesetzt: In Wettbewerben in Zusammenarbeit mit Hochschulen war Kreatives gegen die Wegwerfkultur gefordert. In Kooperation mit der Effizienz-Agentur NRW hat das Projekt 2017 erstmals den Nachwuchspreis MehrWert NRW ausgelobt: Hier waren Produktinnovationen gefragt, die Verbrauchern den ressourcenschonenden Konsum erleichtern. Bewerben konnten sich Studierende und Absolventen aus Hochschulen in NRW.

Als Lotse in Sachen Engagement für Klimaschutz zeigte sich das Projekt darüber hinaus, wenn konkrete und praktische Unterstützung gesucht wurde. Gibt es in meiner Stadt eine Reparatur-Initiative oder einen Lastenrad-Verleih? Wo steht die nächste Givexbox? Welcher Gemeinschaftsgarten in meiner Nähe sucht noch



*Bei der Tagung »Lebensmittel wertschätzen – vom Acker bis zum Teller« tauschten sich im Juni auf Einladung von MehrWert NRW rund 150 Teilnehmende über Wege zu mehr Nachhaltigkeit in Lebensmittelproduktion und -konsum aus.*

Verstärkung? Mit einer Übersichtskarte im Internet machte MehrWert NRW Initiativen sicht- und auffindbar, die sich in NRW für klimafreundliche Ernährung, umweltverträgliche Mobilität und ressourcenschonenden Konsum einsetzen – Anregungen zum Mittun inklusive. Engagierte, die etwa einen Leih- und Tauschzirkel aufbauen oder ein Gemeinschafts-Gartenprojekt anstoßen wollen, konnten auf die fachliche Unterstützung von MehrWert NRW zählen. Auch der Austausch kam nicht zu kurz: Bei regionalen MitWirkstätten und Workshops ging es ums Netzwerken von A wie Arbeitsteilung bis Z wie Zielgruppe. In Köln-Chorweiler brachte das Projekt ein selbst verwaltetes Lastenrad ins Rollen, in Bonn-Tannenbusch wurde die Gründung eines Reparatur-Cafés begleitet und in Bochum-Hamme gab es frische Ideen für eine Nahversorgung mit regionalen Lebensmitteln.



*Auch beim »Tag der Nachhaltigkeit« an der Hochschule Düsseldorf wurde Studierenden Appetit auf »Heimische Schätze« gemacht.*

### Heimische Schätze gehoben

Unter dem Motto »Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima« hat MehrWert NRW die Schatztruhe für eine klimaschonende Ernährungsweise geöffnet. Hintergrund: 78 Prozent der Befragten legen nach der aktuellen Erhebung des Lebensmittelreports Wert darauf, dass ein Lebensmittel aus der Region kommt. Neben dem Wunsch, die heimischen Erzeuger zu unterstützen, werden mit regionalen Lebensmitteln »Frische« sowie »Umweltfreundlichkeit und kurzer Transportweg« assoziiert. Weniger bewusst ist allerdings, dass bei Obst und Gemüse auch deren Verfügbarkeit »in der Saison« eine große Klimarelevanz hat. In den Beratungsstellen sowie bei Veranstaltungen oder auf Messen hat MehrWert NRW Appetit auf Heimisches gemacht.





Welchen Unterschied macht es, ob Früchte oder Gemüse aus dem beheizten Gewächshaus oder zur Haupterntezeit aus heimischem Freilandanbau stammen? Wie wirken sich Transporte mit Flugzeug, Schiff oder Lkw auf deren Klimabilanz aus?

Zu diesen Fragen gab es Informationen und praktische Anregungen. Dazu wurden in einer kleinen Ausstellung überraschende Fakten präsentiert. So entlarvte ein Blick unter die Servierglocke, dass der »Wintersalat« mit fünfmal mehr CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Anbau im Gewächshaus statt im Freiland in der Klimabilanz negativ zu Buche schlägt. Weiteres Beispiel: 60 Erdbeeren vom heimischen Feld können vernascht werden, bevor die CO<sub>2</sub>-Bilanz einer einzigen erreicht ist, die aus Ägypten eingeflogen wurde.

Ein Saisonkalender war eine gefragte Entscheidungshilfe, um übers Jahr die Erntezeiten von Obst und Gemüse auszumachen. Rezepte sowie Tipps zum richtigen Lagern und Haltbarmachen halfen darüber hinaus, heimische Schätze zu heben und möglichst lange frisch und lecker zu servieren.

## MehrWertKonsum: Anschub für mehr Nachhaltigkeit

Lebensmittel vor dem Müll retten, reparieren statt wegwerfen oder ackern im Gemeinschaftsgarten – seit Oktober 2018 unterstützt das Projekt MehrWertKonsum der Verbraucherzentrale NRW Nachhaltigkeits-Engagement. Mit Informations-, Bildungs- und Beratungsangeboten sollen Anregungen für einen verantwortungsvollen, zukunftsfähigen und klimaschonenden Konsum gegeben werden. Im Mittelpunkt stehen dabei die Themenfelder Wertschätzung von Lebensmitteln und begrenzten Ressourcen sowie mögliche Beiträge von Verbrauchern zur Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen.

Weil bei der Gemeinschaftsverpflegung in Schulen, Kindertagesstätten und Jugendherbergen große Mengen an Lebensmitteln eingesetzt werden, lässt sich hier durch Wertschätzung und Restevermeidung viel Potenzial für den Klimaschutz heben. Daher nimmt MehrWertKonsum diese Einrichtungen besonders in den Fokus, um Ideen für eine nachhaltige Speiseplanung einzubringen. Dabei reicht die Palette der Unterstützung von Abfallmessungen, um die Ursachen für Speiseabfälle aufzudecken, bis hin zum Menü- und Speiseplan-Check, um konkrete Hilfestellungen zur Rezepturoptimierung zu geben.

Daneben knüpft MehrWertKonsum bei bürgerschaftlichem Einsatz für Nachhaltigkeit an. Lokale Verbrauchergruppen, die sich für Klima- und Ressourcenschutz engagieren, unterstützt das Projekt durch nützliche Werkzeuge für die Freiwilligenarbeit und gibt Hilfestellung bei der Vernetzung. Eine Initiativenkarte im Internet routet darüber hinaus direkt zu Pionieren, die sich rund um nachhaltige Ernährung, zum Teilen, Tauschen, Schenken, zu klimafreundlicher Mobilität sowie bei Reparatur und Upcycling engagieren.

MehrWertKonsum wird bis 2021 gefördert mit Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) und des Ministeriums für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW.

➔ [www.mehrwertkonsum.nrw](http://www.mehrwertkonsum.nrw)



## VERNETZUNGSSTELLE KITA- UND SCHULVERPFLEGUNG NRW

### Zehn Jahre Power für gesundes Schulessen

Zum achten Mal hatte die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW im Oktober zum »Tag der Schulverpflegung« zu einer Fachveranstaltung eingeladen. Doch hier stand nicht nur wie gewohnt der Austausch mit Experten und Akteuren der Schulverpflegung auf dem Programm, sondern auch das Zehnjährige dieser Einrichtung: Seit dem Start 2008 haben die Ernährungsfachleute der Verbraucherzentrale in diesem Projekt rund 750 Veranstaltungen und Workshops rund ums Thema Schulverpflegung durchgeführt. Rund 35.000 Teilnehmende wurden dabei gezählt. Von Allergenkennzeichnung über Hygienevorschriften bis hin zur gesunden Zwischenmahlzeit reichten dabei die Schwerpunkte.



Seit 2008 unterstützte die bei der Verbraucherzentrale angesiedelte Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW Schulen und deren Träger bei allen Fragen zur Verpflegungsqualität und -organisation sowie bei der Ernährungsbildung. Mit dem Projekt »Kita gesund & lecker« war die Verbraucherzentrale NRW seit 2012 hierzu auch Ansprechpartnerin für Kindertageseinrichtungen. Ab Anfang 2017 wurden die Aktivitäten unter dem Dach der neuen Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW gebündelt und ausgeweitet. Die Einrichtung wird finanziert durch die NRW-Ministerien für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz, für Schule und Bildung sowie für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration.



*Gemeinsam mit Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser (l.) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (r.) bereiteten Schüler des Elly-Heuss-Knapp-Gymnasiums auf der Fachtagung Powersnacks als Musterschüler für eine gesunde Pausenverpflegung zu.*





Beim »8. Tag der Schulverpflegung« gab es für die Projektleiterinnen und das Team auch Glückwünsche und Blumen zum Zehnjährigen der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW. Vertreter der Ministerien für Schule und Bildung sowie für Verbraucherschutz gratulierten ebenfalls zur erfolgreichen Arbeit.

100 Teilnehmende aus Schulen, von Schul- und Betreuungsträgern sowie Verantwortliche aus dem Gesundheitsbereich waren im Duisburger Elly-Heuss-Knapp-Gymnasium zusammengekommen, um unter dem Titel »Vision geplant – Vision umgesetzt? Schulsessen: Zehn Jahre im Wandel der Zeit« Veränderungen zu beleuchten und eine aktuelle Bestandsaufnahme zu machen.

Ob beim Hausmeister, am Kiosk oder im Bistro, Café oder am Automaten – Angebote für die Pausenverpflegung gibt es nahezu an jeder Schule. Rund 80 Prozent der Schüler versorgen sich dort vor Ort vor allem mit Brot und Brötchen, süßen Backwaren und Süßigkeiten. Beim Angebot an empfehlenswerten Snacks wie Gemüse, Vollkorn- und Milchprodukten am Schulkiosk gibt es vielerorts jedoch noch Ausbaupotenzial. Zum Update für den Schulkiosk hatte die Vernetzungsstelle bei der Fachtagung ein Programm aufgelegt: »Powersnacks – eine facettenreiche Schulaufgabe« stand dabei auf dem »Stundenplan«.

Ins Aufgabenbuch wurde dabei notiert, dass sich im Schulalltag vielfältige Möglichkeiten bieten, um das Angebot an Powersnacks zu stärken. Ob das Thema in einer Projektwoche oder Arbeitsgemeinschaft aufgegriffen wird, aber auch wenn Schülerfirmen ihre Produktpalette umstellen, kann das Impulse geben. Die Akzeptanz steigt zudem, wenn alle Schüler einbezogen werden. Das reicht von deren Beteiligung an der Auswahl der Speisen bis hin zu Bemühungen, auch Ethno- und Trendgerichte anzubieten sowie multikulturelle Hintergründe und unterschiedliche Lebensstile zu berücksichtigen.

Außerdem: Wenn Schüler gesunde und nachhaltige Snacks probieren können, trägt das zu deren Geschmacks- und Esskulturbildung bei. Auch wird Wissen über Lebensmittel vermittelt und Konsumkompetenzen werden gestärkt.

Fazit von Vorträgen und Diskussionen: Sich für das Angebot von »Powersnacks« stark zu machen, ist eine lohnende Schulaufgabe.



Alle Akteure der Schulgemeinde einzubeziehen – das stellte die Expertin der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW als Schlüssel vor, damit die »Schulaufgaben« rund um gesunde Ernährung auch belohnt werden.

## VERNETZUNGSSTELLE KITA- UND SCHULVERPFLEGUNG NRW



*Klaus-Heinrich Dreyer vom Landschaftsverband Westfalen-Lippe, Sarah Kühling vom Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration NRW, Ingrid Köth-Jahr aus dem Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW, und Ulrike Schell, Bereichsleiterin bei der Verbraucherzentrale NRW, betonten, dass die Qualitätsentwicklung in der Kitaverpflegung eine große Herausforderung sei.*

### **Tag der Kita-Verpflegung: Schlüsselsuche für gelungenen Essalltag**

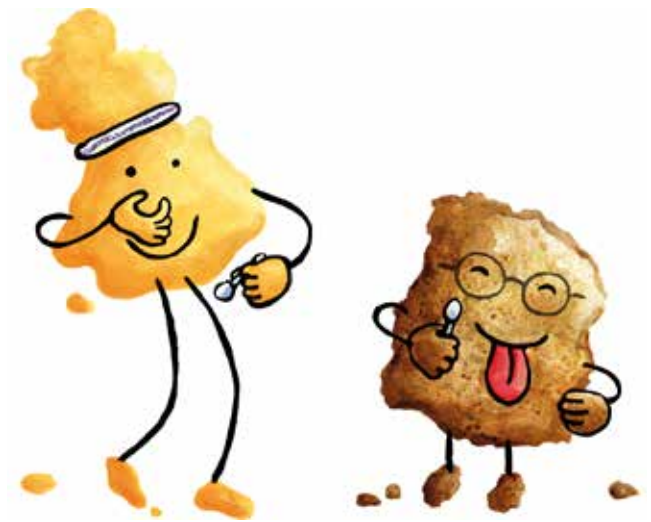
Die Suche nach dem richtigen Schlüssel für einen gelungenen Essalltag in Kindertageseinrichtungen stand beim »4. Tag der Kitaverpflegung« auf dem Programm: 130 Teilnehmende tauschten sich in Münster auf Einladung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW darüber aus, welche Rolle hierbei die Kommunikation aller Beteiligten miteinander spielt.

Viele frühkindliche Esserlebnisse finden in der Kita statt. Ein gelungener Essalltag kann jedoch nur im Team und in einem partnerschaftlichen Verhältnis mit den Eltern angestoßen und umgesetzt werden. Individuelle Voraussetzungen, unterschiedliche frühkindliche Charaktere, Erwartungen und Wünsche von Eltern sowie Präferenzen im Kita-Team unter einen Hut zu bringen, ist dabei eine Daueraufgabe – mit hohen kommunikativen Anforderungen.

Pädagogische Kräfte, Kita-Leitungen, Hauswirtschaftskräfte und Caterer nahmen bei der Fachtagung in den Blick, wie ein Verpflegungskonzept in der Kommunikation mit den Eltern weiterhelfen kann. Es wurde herausgearbeitet, dass es für das Kita-Team wichtig sei, hier mit einer Stimme zu sprechen und Strategien zu entwickeln, die von allen mitgetragen und nach außen kommuniziert werden.

Einig waren sich alle Teilnehmenden, dass eine gesundheitsförderliche Verpflegung und Ernährungsbildung nicht als Einzelaktionen, sondern dauerhaft und alltäglich angeboten werden müssen. Dies sei ein entscheidender Baustein für die Qualität von Kitas.

Die Veranstaltung wurde in Kooperation mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe durchgeführt.



Mit »Familientisch: Einfach gut und lecker« hat die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Anfang 2018 eine Infopost aufgelegt, die Kindertageseinrichtungen an Eltern weitergeben können. Die Leitfiguren »Krumel« und »Klecksi« begleiten Familien bei den täglichen Mahlzeiten – sechsmal im Jahr hat die Infopost per E-Mail Wissenswertes zu aktuellen Ernährungsthemen sowie Tipps und Rezepte parat.

## ERNÄHRUNG

### Gut Essen macht stark

15 Prozent der drei- bis siebzehnjährigen Kinder und Jugendlichen sind übergewichtig oder sogar adipös. Hinzu kommt, – so belegen Studien – dass die Gesundheit von Kindern auch wesentlich vom Bildungsstand ihrer Eltern abhängt. Für das Bundesernährungsministerium Anlass, das Projekt »Gut Essen macht stark« anzustoßen. Alle Kinder – unabhängig von Elternhaus, Muttersprache oder Herkunft – sollen früh erfahren, was gesundes Essen ist und wie gut es schmecken kann. Kitas und Schulen bieten hierzu vielfältige Gelegenheiten und Orte.

Mit den Verbraucherzentralen als Partner wurde daher ein Beratungsangebot aufgelegt, um gesundheitliche Chancengleichheit durch Kitas und Schulen zu stärken. Die Federführung des bundesweiten Projekts liegt bei der Verbraucherzentrale NRW.

Im Fokus stehen Einrichtungen in sozial benachteiligten Stadtteilen. Neben den Mitarbeitern von Kitas und Schulen werden auch deren Träger sowie Eltern und Caterer einbezogen, um den Stellenwert von gesundem Essen kennen und schätzen zu lernen. Mit einer individuellen Begleitung wird den Gegebenheiten und Anforderungen der jeweiligen Kita oder Schule Rechnung getragen – und gemeinsam ein Maßnahmenpaket geschnürt,



*Julia Klöckner, Bundesministerin für Ernährung und Landwirtschaft, gab mit den Kindern der Katholischen Kita St. Simeon in Trier offiziell den Startschuss für das bundesweite Projekt »Gut Essen macht stark«.*

um sich für gutes Essen stark zu machen. Dabei unterstützt ein Fundus umfangreicher Materialien, die die Verbraucherzentrale NRW bereits erfolgreich eingesetzt hat: von der »Kita-Ideen-Box« mit praktischen Vorschlägen zur Ernährungsbildung bis hin zum Stationen-Lernen bei der »Ess-Kult-Tour«. Gemeinsame Zielsetzung: insbesondere vor dem Hintergrund verschiedener Kulturen, Religionen und unterschiedlicher Bildungsniveaus gilt es, grundlegende Kenntnisse zu einer ausgewogenen Ernährung zu vermitteln.

Bundesweit sollen bis zum Ende des Projekts mehr als 100 Kitas und Schulen in Sachen gut Essen stark gemacht werden.



*Ursula Plitzko, Projektleiterin bei der Verbraucherzentrale NRW (2. v. l.), stellte zum Auftakt Aktionsmaterialien vor, die auch spielerisch auf den Geschmack von gutem Essen bringen.*

Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW führen die Verbraucherzentralen aller Bundesländer das INFORM-Projekt »Gut Essen macht stark – Mehr gesundheitliche Chancengleichheit für Kinder und Jugendliche in Kita und Schule« durch, das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert wird und bis Ende September 2019 läuft.

»Gut Essen macht stark« will die Gesundheitsförderung in Kitas und Schulen in sozial benachteiligten Stadtteilen stärken: Zielgruppe hierbei sind all jene Kommunen, die am Förderprogramm »Soziale Stadt« teilnehmen.



## Fleischersatzprodukte: Mehr Hülle als Fülle

Ob Veggie-Schnitzel, Weizen-Frikadellen, vegetarische Grill-Filets oder Pulled Pork aus Bio-Soja – bei den trendigen Fleischersatzprodukten wird viel Luft mitgekauft. Zwischen 30 und 70 Prozent an unbefülltem Raum hatte die Verbraucherzentrale NRW beim Check der Verpackungen für die alternativen Kompositionen aus Soja, Weizen, Gemüse und Hülsenfrüchten gemessen. Im Schnitt waren diese zur Hälfte mit Luft gefüllt. Die beiden Spitzenreiter brachten es gar auf einen Leerraum von jeweils 70 Prozent. Dafür wird der Käufer der fleischlosen Trendprodukte kräftig zur Kasse gebeten: zwischen 64 Cent und 2,05 Euro für reine Luft.

Nach den geltenden Vorschriften dürfen Verbraucher nicht mit raffinierten Aufmachungen, etwa durch viel reingepumpte Luft, geschickt platzierte Sichtfenster, hohe Wände oder Schrägen oder durch überdimensionierte Umkartons über die tatsächliche Füllmenge getäuscht und dadurch zum Kauf verleitet werden. Allerdings fehlt bislang eine eindeutige gesetzliche Vorgabe, wie viel Inhalt eine Lebensmittelverpackung tatsächlich enthalten muss. Für die Arbeitsgemeinschaft Mess- und Eichwesen (AGME) liegt eine Täuschung unter anderem nach Prüfung des Einzelfalls vor, wenn der Freiraum in der Packung 30 Prozent oder mehr beträgt. Mit dieser »Messlatte« hatte sich die Verbraucherzentrale NRW in Bio-Läden, Supermärkten und bei Discountern zum Check aufgemacht, um beim vegetarisch-veganen Fleischersatz nach Verpackungsschummeleien zu fahnden. Bei 28 Produkten fanden die Tester zu viel Luft: Mal wurde mit unten an der Verpackung angebrachten Sichtfenstern über die tatsächliche Befüllung hinweggetäuscht, mal verdeckten geschickt angebrachte

## FÜLLMENGEN



Pappbänderolen die Leere der Verpackung. Neunmal entpuppten sich Produkte als Luftnummern, wenn große Umverpackungen und Kartons geöffnet wurden.

Inhalt und Verpackung von Lebensmitteln so aufeinander abzustimmen, dass Kunden nicht durch die Größe über den tatsächlichen Inhalt getäuscht werden, hat die Verbraucherzentrale NRW – wie schon bei anderen Produktverpackungen – erneut auch bei Fleischersatzprodukten gefordert. Mit einer gesetzlichen Regelung, dass jede Verpackung möglichst bis zum Rand beziehungsweise bis zur Naht befüllt werden muss, kann der Verbrauchertäuschung entgegengewirkt werden. Ausnahmen davon sollte es nur geben, wenn eine solche Befüllung produktionsstechnisch nachweislich nicht möglich ist.



### Bio-Einweggeschirr: Öko-Argumente mit viel Müll

»Für Umweltbewusste«, »nachhaltig«, »weniger CO<sub>2</sub>« – mit solchen Verheißungen erobert sogenanntes Bio-Einweggeschirr die Partyszene. Doch ein Check der Verbraucherzentrale NRW zeigte: Die Öko-Argumente enthalten oft viel Müll.

Wer etwa bei einer Gartenparty mit Wegwerfgeschirr auf Bequemlichkeit setzen, gleichzeitig aber die Umwelt nicht belasten will, hat für die grünen Argumente von Herstellern und Händlern ein offenes Ohr. Doch während die EG-Ökoverordnung bei Lebensmitteln beispielsweise klare Vorgaben gibt, wann der Begriff »bio« verwendet werden darf, ist dies bei Kunststoffen nicht eindeutig definiert. Oft wird »bio« verwendet, um darauf hinzuweisen, dass der Kunststoff ganz oder teilweise aus nachwachsenden Rohstoffen hergestellt ist. Dies bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass diese Materialien aus biologischer Landwirtschaft stammen müssen oder biologisch abbaubar sind.

Bei 14 Produkten aus dem Bereich Bio-Einweggeschirr hat sich die Verbraucherzentrale NRW daher genauer angeschaut, was es mit dem Umwelt-Versprechen auf sich hat: darunter sechs Kaltgetränkbecher, drei Kaffeebecher, drei Bestecke und zwei Teller. Bei neun tauchte das Wort »Bio-« explizit im Produktnamen

auf. Insgesamt zehn Produkte im Check bestanden aus Polylactid (PLA). Das auch als Polymilchsäure bezeichnete Material wird oft auf Basis von Maisstärke hergestellt. Bei den restlichen vier Produkten war Pappe der Rohstoff, bisweilen mit zusätzlicher Beschichtung. Fragwürdig erschien, weshalb Kunststoffe aus Polymilchsäure und Pappgeschirr, das aus frischen Papierfasern hergestellt wird, einen Umweltvorteil gegenüber herkömmlichem Plastik haben soll. Denn während klassisches Einweg-Plastikgeschirr zumindest teilweise recycelt werden kann, scheitern Recyclinganlagen bislang an den neuartigen Bio-Kunststoffen. Mit der Folge, dass diese letztendlich verbrannt werden. Elf Produkte aus der Stichprobe suggerierten jedoch mit Aussagen wie »kompostierbar«, »biologisch abbaubar« oder »recyclebar«, dass sie im Recyclingkreislauf wieder aufbereitet oder sogar über den heimischen Kompost entsorgt werden können. Beides ist in der Praxis gerade nicht möglich.

Schleierhaft blieb auch, warum der Bio-Begriff für Pappgeschirr passen sollte. Auf den Internetseiten der Hersteller fand die Verbraucherzentrale nicht einmal ein anerkanntes Umwelt- oder Nachhaltigkeitszeichen für Papierprodukte – etwa den Blauen Engel oder das FSC-Siegel.



Dagegen tauchten bei »Bio-Kunststoff-Geschirr« immer wieder fragwürdige Aussagen auf. So war bei einem Produkt zu lesen, dass Polymilchsäure »in der Produktion 75 Prozent weniger CO<sub>2</sub> verursache als herkömmliches Plastik«. Um die Umweltauswirkung ganzheitlich zu bewerten, ist jedoch nicht nur die CO<sub>2</sub>-Bilanz eines bestimmten Abschnitts, sondern eine umfassende Ökobilanz erforderlich: von der Rohstoffbeschaffung bis zur Entsorgung des Produkts.

Die Verbraucherzentrale NRW entlarvte die Bio-Versprechen beim Einweggeschirr und gab Verbrauchern Tipps sowohl zur sachgerechten Entsorgung als auch zu abfallfreien Alternativen, um Partys möglichst ohne überquellende Mülltonnen zu feiern.



## GELD UND KREDIT

### Inkassoforderungen: Neinsagen erlaubt

Wer nicht rechtzeitig zahlt, riskiert Post vom Inkassobüro zu bekommen – oftmals horrende unberechtigte Gebühren und Drohkulisse inklusive. Wird dann unbedacht eine Ratenzahlungsvereinbarung unterschrieben, kommt die Kostenspirale oft erst richtig in Gang. Denn Inkassobüros geben sich bei diesen Vereinbarungen oft selbst die Regeln. Mit der Aktion »Vorsicht, Inkasso!« zeigte die Verbraucherzentrale NRW, dass Neinsagen bei aufgeblasenen Inkassoforderungen erlaubt ist. Zudem forderte sie den Gesetzgeber auf, die Pläne zur Regulierung der Inkassokosten zügig umzusetzen – und künftig zu untersagen, Ratenzahlungen mit anderen Vereinbarungen zu verbinden.

Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassobüros müssen säumige Zahler teuer erkaufen: Hohe Einigungsgebühren sind zumeist der Preis, um diesen Deal überhaupt abschließen zu können. Obendrein ist eine Reihe von verklausulierten Erklärungen in den Vordrucken zu akzeptieren – deren nachteiligen Folgen Verbraucher kaum überschauen können. Bei einem Check von über 200 Ratenzahlungsvorschlägen von 45 verschiedenen Inkassobüros hatte die Verbraucherzentrale NRW massenhaft Fallstricke entdeckt (siehe Kasten rechts).

So wurden für eine vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarung aus einem Computerprogramm in rund 60 Prozent der Fälle Entgelte verlangt, die sich mehrheitlich an der Vergütung von Rechtsanwälten orientieren. Selbst bei kleinen Forderungen schlugen dafür 81 Euro und mehr zu Buche. Dass die Gesamtforderung mitsamt den Kosten für die Vereinbarung ungeprüft anerkannt wird, mussten Schuldner in über 80 Prozent der Erklärungen unterschreiben. Und in fast der Hälfte der Vereinbarungen wurde eine Lohnabtretung zur Voraussetzung deklariert, um die Inkassobüroforderungen in Raten abstottern zu können.

Für die Verbraucherzentrale NRW Anlass, unter dem Aktionsmotto »Vorsicht, Inkasso!« aufzurufen, Forderungen zu prüfen und nicht einfach draufloszuzahlen. Denn grundsätzlich gilt: Durch Zahlungsverzug entstehende Kosten dürfen nicht unnötig aufgeblasen werden.





Für Ratsuchende hatten die Beratungsstellen eine Reihe von Hilfestellungen parat, um unzulässige Kostenpositionen zu entlarven. Sie zeigten, wo Fallstricke beim Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen lauern und wie man sich gegen unberechtigte oder überzogene Forderungen wehren kann.

In offenen Sprechstunden oder bei Telefonaktionen konnten drängende Fragen zu Inkassoforderungen direkt geklärt werden. Wirkungsvolle Unterstützung, um den Drohkulissen von Inkassobüros den Schrecken zu nehmen und die Gebühren für den Zahlungsverzug auf das erlaubte Maß zu deckeln.

Die Inkassounternehmen EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH und ProCash Collection Services GmbH hat die Verbraucherzentrale NRW wegen ihrer unzulässigen Ratenzahlungsvereinbarungen abgemahnt. Moniert wurden Bestimmungen in den Vereinbarungen, wie Schuldanerkenntnisse, sowie die Höhe der Kosten. So wurde zum einen vorgespiegelt, dass Einigungsgebühren nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz berechnet werden dürften. Zum anderen hatten beide Inkassounternehmen selbst nach der Rechtsanwaltsgebührentabelle zu hoch abgerechnet. Gegen die ProCash Collection hat die Verbraucherzentrale NRW bereits Klage eingereicht; gegen EOS ist eine in Vorbereitung.



## Ratenvereinbarung im Check

Mehr als drei Viertel der über 200 überprüften Vereinbarungen kamen nur zum Abschluss, wenn auf Verbraucherrechte verzichtet wird. So forderten 171 der Kontrakte, dass der Schuldner die Gesamtforderung anerkennt. Wer da unbesehen unterschreibt, verbaut sich damit unter Umständen die Möglichkeit, später gegen die Forderung oder die Kosten erfolgreich gerichtlich vorzugehen. In fast der Hälfte der gecheckten Vordrucke wurde auch eine Lohnabtretung zur Voraussetzung deklariert, um die Forderungen in Raten abtrottern zu können. Wird dann nur eine Rate nicht bezahlt, kann das Inkassobüro den Arbeitgeber anschreiben und direkt ohne Gerichtsbeschluss auf den Lohn zugreifen.

In einem Fünftel der Vereinbarungen sollte gar eingeräumt werden, dass die Verjährung der Forderung nicht geltend gemacht werde oder sich die Verjährungsfrist verlängere. Was bedeutet, dass die Forderung – plus Zinsen – auch noch in 30 Jahren verlangt werden könnte, selbst wenn sie vorher jahrelang auf Eis gelegen hat.

Weit verbreitet war auch, eine großzügige Offenlegung einer Vielzahl persönlicher Daten zu fordern – die für den Abschluss der Ratenvereinbarung überhaupt nicht notwendig sind. Nur gut ein Fünftel der Gesamtforderungen lag über 1.000 Euro – die als »freiwillige Selbstauskünfte« abgefragten Angaben über Familienverhältnisse, Einkünfte und Vermögen schießen daher nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW weit übers Ziel hinaus.

## GELD UND KREDIT

### Aktionswoche Schuldnerberatung Zu langer Weg aus den Schulden

Wer mit Schulden kämpft, muss im privaten Insolvenzverfahren sechs entbehrungsreiche Jahre durchstehen, um sich von allen Verbindlichkeiten zu befreien. Größte Hürde: Bis zu 2.000 Euro sind obendrein für die anteiligen Verfahrenskosten aus den klammen Kassen selbst zu stemmen. Schuldner, die sich alternativ für das dreijährige Verfahren entscheiden, erkaufen sich die Verkürzung, indem sie in dieser Zeit außerdem 35 Prozent ihrer Schulden zurückzahlen. Im Alltag der Schuldnerberatung zeigen sich beide Wege zumeist als Sackgasse: Nur jeder zehnte Schuldner nimmt alle Hürden und erreicht das Ziel der Restschuldbefreiung in sechs Jahren. Die Erfolgsquote im verkürzten Verfahren liegt gar unter einem Prozent. Zur bundesweiten Woche der Schuldnerberatung, die vom 4. bis 8. Juni stattfand, hat die Verbraucherzentrale daher ein dreijähriges Verfahren gefordert – ohne Bedingungen, weitere finanzielle Hürden nehmen zu müssen.

Die Auswertung von rund 3.500 Beratungen in den 13 Schuldnerberatungsstellen der Verbraucherzentrale NRW hatte deutlich belegt, dass die vom Gesetzgeber vorgegebenen Verfahren zum Ausstieg aus dem Schuldenkarussell für Betroffene zu viele Fallstricke bergen – und in der Praxis kaum zu bewerkstelligen sind. Für den Zeitraum Juli 2014 bis Juni 2017 war ausgewertet worden, wie viele Schuldner die Anforderungen und Verpflichtungen der beiden möglichen Wege überhaupt durchstehen.

Bundesweite Aktionswoche der Schuldnerberatung

Schuldnerberatung

04.06.18 – 08.06.18  
**WEG MIT DEN  
SCHULDEN**

www.aktionswoche-schuldnerberatung.de

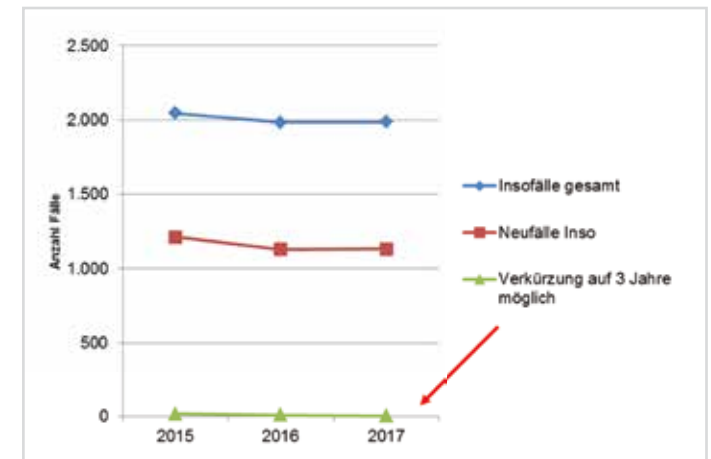
Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände  
AG SBV

Zu lang und von der Lebenswelt der Betroffenen weit entfernt – so das Fazit der Erfolgsquoten-Sichtung. Denn bis Schuldner den Weg ins Insolvenzverfahren finden, haben sie oft schon lange Zeit in der Schuldenfalle verharrt, bevor sie den Ausstieg überhaupt angehen. Dann folgen Phasen mit Wartezeit, Beratungen und ein außergerichtlicher Einigungsversuch, was sich bis zu anderthalb Jahre hinziehen kann. Fürs eigentliche Insolvenzverfahren kommen dann noch zumeist sechs Jahre hinzu. Und anschließend gehen noch einmal bis zu vier Jahre ins Land, bis alle Einträge aus Auskunfteien gelöscht und sämtliche Verfahrenskosten erledigt sind. Im Regelfall dauert eine Entschuldung zwischen zehn und 14 Jahre. Und beim verkürzten dreijährigen Verfahren bedeutet die zusätzliche 35-Prozent-Quote der zurückzuzahlenden Schulden für fast alle das Aus, weil sie diese Beträge nicht aufbringen können.

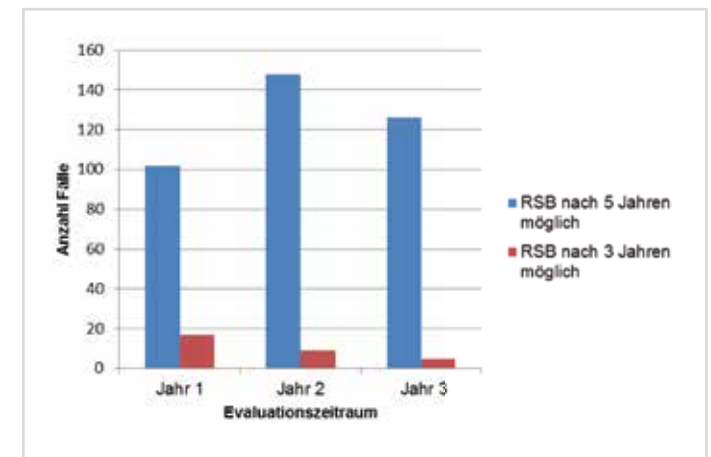
Die Verbraucherzentrale NRW arbeitete während der Woche der Schuldnerberatung die praktische Untauglichkeit der aktuellen Regelungen heraus. Und forderte den Gesetzgeber auf, das private Insolvenzverfahren verbindlich auf drei Jahre zu begrenzen. Das Europäische Parlament, Rat und Kommission haben sich Anfang 2019 auf einen Vorschlag für eine Verkürzung auf drei Jahre geeinigt. Die entsprechende Richtlinie soll voraussichtlich im Sommer vorliegen. Die gilt es dann zügig in deutsches Recht umzusetzen.

Vor allem für diejenigen, die unverschuldet durch Krankheit, Trennung, Tod des Lebenspartners oder Arbeitsplatzverlust in eine finanzielle Schieflage geraten sind, eröffnet das eine realistische Perspektive für den finanziellen Neuanfang.

## Vergleich Fallzahlen gesamt und Prognose zu Verkürzungsmöglichkeiten



## Prognose zu Verkürzungsmöglichkeiten



RSB = Restschuldbefreiung



## ENERGIEARMUT

### Deckungslücke bei Hartz-IV-Strompauschale

Bei Hartz IV und Sozialgeld braucht es eine höhere Pauschale für Strom. Denn zwischen tatsächlichem Bedarf und generell angesetzten Energiekosten klafft eine große Lücke. So lautet das Fazit der Fachleute im Projekt »NRW bekämpft Energiearmut«, die sich unter anderem auf Daten aus dem Beratungsalltag stützten. So sind von 416 Euro, die ein Alleinstehender an Hartz IV (Stand: 2018) erhält, gerade mal 35,05 Euro als Anteil für die Stromkosten kalkuliert. Damit kommen Leistungsempfänger schon bei durchschnittlichem Verbrauch und Durchschnittspreisen nicht hin. Weil gerade Menschen mit wenig Geld zumeist relativ viel Strom verbrauchen, da sie häufig alte, ineffiziente Kühlschränke im Haushalt haben und/oder ihr Wasser über alte Durchlauferhitzer erwärmen, lässt das die Lücke zwischen Bedarf und Pauschale im Alltag noch weiter auseinandergehen. Je nach Stromkosten und -verbräuchen hat die Verbraucherzentrale NRW bei einem Einpersonenhaushalt eine monatliche Unterdeckung zwischen 8 und 32 Euro errechnet. Bei Alleinerziehenden mit einem Kind kann diese Lücke mitunter mit mehr als 50 Euro zu Buche schlagen.

Eingepreist wurde in diese Berechnung auch der Fakt, dass die meisten Haushalte mit Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld-Bezug auch in Stromlieferverträgen der teuren Grundversorgung stecken. Ein eigenständiger Wechsel in einen günstigeren Tarif oder zu einem preiswerteren Anbieter scheitert häufig an fehlenden Erfahrungen und Kompetenzen mit Vertragsumstellungen. Zudem ist ein Anbieterwechsel auch wegen nachteiliger Schufa-Auskünfte für die betroffenen Menschen nicht immer ohne weiteres möglich.

Die Verbraucherzentrale NRW forderte den Gesetzgeber daher auf, die Pauschalen anhand mittelpreisiger Grundversorgungstarife und analog von Durchschnittsverbräuchen des deutschlandweiten Stromspiegels nachzujustieren. Denn nur so kann einer mitunter strukturell angelegten Verschuldung bei Energieversorgern, die Stromsperrern und damit weitere Zusatzkosten zur Folge hat, vorgebeugt werden.

Ein Hintergrund-Papier zum Thema gibt es unter  
→ [www.verbraucherzentrale.nrw/hartz-4-strom](http://www.verbraucherzentrale.nrw/hartz-4-strom)



## Projekt mit Fortsetzung

Im Projekt »NRW bekämpft Energiearmut« berät die Verbraucherzentrale NRW seit 2012 bei drohenden Stromsperren sowie bei Zahlungsproblemen mit der Energierechnung. In derzeit elf Städten – Aachen, Alsdorf, Bochum, Dortmund, Duisburg, Gelsenkirchen/Bottrop, Hamm, Köln, Krefeld, Witten und Wuppertal – bietet sie Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut an. Finanziert wird das Projekt durch das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW sowie durch die beteiligten örtlichen Energieversorgungsunternehmen. Im Dezember 2018 wurde die Fortführung für drei weitere Jahre vereinbart.

## Fachtagung Energiearmut: Fortschritte, Herausforderungen und Perspektiven

Experten aus Verbraucherschutz, Energiewirtschaft, von Sozialverbänden sowie aus Wissenschaft und Politik hatte das Verbraucherschutzministerium NRW zu einer Fachtagung nach Düsseldorf eingeladen, um die Facetten von Energiearmut aus allen Blickrichtungen zu beleuchten. Dabei stellten zum einen Versorger aus NRW ihre Aktivitäten und Frühwarnsysteme gegen Energiesperren vor. Zum anderen wurde präsentiert, welche politischen Initiativen die Europäische Union gegen Energiearmut angestoßen und mit der Einrichtung der EU-Beobachtungsstelle für Energiearmut schon auf den Weg gebracht hat. Unter dem Titel »Energiearmut? Nein, danke!« skizzierte die Verbraucherzentrale NRW Intention, Struktur und Erfolgsbilanz des landesgeförderten Projekts »NRW bekämpft Energiearmut«.



Das hat inzwischen nicht nur Nachahmer gefunden, sondern ist im Rahmen eines europaweiten Wettbewerbs auch als Vorbildmodell ausgezeichnet worden. Unter den 15 Finalisten für den Innovationspreis der weltweit tätigen Non-Profit-Organisation Ashoka hatte das Angebot zur Budget- und Rechtsberatung den ersten Platz erreicht. Die Juroren hatte das Projekt überzeugt, weil es beispielgebend für Soforthilfe in akuten individuellen Problemlagen sei. Das Preisgeld in Höhe von 2.000 Euro hat das Projekt im Rahmen der Fachtagung an zwei lokale gemeinnützige Organisationen weitergegeben, die sich für Menschen in existenziellen Notlagen einsetzen. Über je 1.000 Euro konnten sich sowohl das Arbeitslosenzentrum Mönchengladbach als auch das Zentrum für Integrations- und Migrationsarbeit (ZIUMA e. V.) in Duisburg freuen.

## Bilanz in Zahlen

Seit Projektbeginn im Oktober 2012 suchten Verbraucher aus mehr als 6.180 Haushalten – überwiegend Bezieher von Sozialleistungen, Geringverdiener und Rentner – mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung die Budget- und Rechtsberatung Energiearmut der Verbraucherzentrale NRW auf. Aufgrund des ganzheitlichen Beratungsansatzes sowie der komplexen Problemlagen fanden mehr als 14.600 Beratungstermine statt. In 89 Prozent der Fälle konnten gemeinsam mit den Betroffenen sowie den kommunalen Kooperations- und Netzwerkpartnern tragfähige und nachhaltige Lösungen erarbeitet werden. Dadurch wurden 81 Prozent der angedrohten Sperren verhindert und 62 Prozent der bereits bestehenden Sperren zeitnah wieder aufgehoben.

Bei der abschließenden Podiumsdiskussion loteten die Experten aus, welche zukunftsfähigen Lösungen mit Langzeitwirkung Energiearmut entgegenwirken können.

## GEFLÜCHTETE MENSCHEN

### »Get in«: Türöffner für hiesigen Verbraucheralltag

Das Ankommen geflüchteter Menschen im Verbraucheralltag zu erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Veranstaltungen, die im Rahmen des Projekts »Get in« der Verbraucherzentrale in über 200 Städten und Kreisen durchgeführt wurden. In mehr als 800 Integrations- und Sprachkursen oder in Vorträgen für Multiplikatoren gab es dazu Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen.

In den Einheiten wurden Unterschiede zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy ebenso thematisiert wie die Funktionsweise von Thermostatventilen. Tipps zum Sparen bei den Kosten für Telefonie und Strom inklusive. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert und durch Anschauungsmaterial unterstützt.

Sechs Bildungstrainerinnen sind von den Standorten Bergisch Gladbach, Bielefeld, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg und Essen aus im Einsatz, um landesweit in 90-minütigen Veranstaltungen Basiswissen für den hiesigen Konsumalltag zu vermitteln. 2018 wurden hierbei rund 6.800 Teilnehmende gezählt.

Das Projekt wird finanziell gefördert durch das Verbraucherschutzministerium NRW und läuft bis Ende 2019.





Gruppenbild mit Preisträgern: »Get in«-Projektleiterin Ingrid Majid (vorn, 2. v. l.) und Ulrike Brunswicker-Hoffmann (vorn, 2. v. r.), Leiterin der Verbraucherzentrale in Düsseldorf, freuten sich über den Düsseldorfer Integrationspreis. Stadtdirektor Burkhard Hintzsche (hinten, 2. v. r.) und Dr. Wolf Wagner (hinten, 3. v. r.), Vorsitzender des Hilfswerkes des Lions Clubs Düsseldorf-Karlstadt, überreichten die Urkunden im Rathaus der Landeshauptstadt.

Was Teilnehmenden in den Trainingseinheiten rund ums kleine Verbrauchereinander präsentiert wurde, fand hohe Anerkennung: die Landeshauptstadt Düsseldorf und der Lions Club Düsseldorf-Karlstadt zeichneten das Projekt im November mit dem Düsseldorfer Integrationspreis aus. Die Jury wertete das Angebot als einen gelungenen Beitrag, um kulturelle Vielfalt zu fördern. »Get in« geht weit über eine erfolgreiche Einzelmaßnahme hinaus und trägt nachhaltig zur interkulturellen Öffnung bei. Was einen dritten Platz und einen Preis in Höhe von 2.000 Euro einbrachte.

## Wohnung, Handy, Konto – Alles einfach, oder was?

Ein Dach über dem Kopf, ein Bankkonto und Möglichkeiten, um zu telefonieren und ins Internet zu kommen – so selbstverständlich diese Voraussetzungen für einen geregelten Alltag scheinen, so hohe Hürden bedeuten sie für Geflüchtete. Die fremde Sprache, bürokratische Vorgaben, die unbekanntesten Spielregeln des Wirtschaftssystems, all das macht das Ankommen und die Integration hierzulande nicht leicht.

Hindernisse und Gefahren auszuloten, praktische Unterstützung sowie Hilfsangebote vorzustellen, aber auch politische Handlungsfelder aufzuzeigen – das hatten sich das Landesbüro NRW der Friedrich-Ebert-Stiftung und die Verbraucherzentrale NRW in einer gemeinsamen Veranstaltung zum Ziel gesteckt. Mit Fachleuten aus der Flüchtlingshilfe, mit Migranten, ehrenamtlich Tätigen sowie Interessierten wurden in der Heinrich-Heine-Universität in Düsseldorf die verschiedenen Problemfelder beleuchtet. Geflüchtete und Finanzen, Kommunikation sowie Wohnungsmarkt lauteten dabei die Plots. Die Geschäftsführerin des Deutschen Mieterbunds NRW, Silke Gottschalk, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, eine Bildungstrainerin des Projekts »Get in« sowie die Leiterin der Verbraucherzentrale in Herne lieferten aus ihren je eigenen Tätigkeitsfeldern Anknüpfungspunkte für eine engagierte Diskussion. Der Landtagsabgeordnete Ibrahim Yetim, Integrationspolitiker der SPD-Fraktion, zeigte sich offen, die Vorschläge für politische Weichenstellungen einzubringen – damit Integration vielleicht nicht ganz einfach, aber doch etwas einfacher wird.



Moderiert von Martin Pfaffert (2. v. r.) vom Landesbüro der Friedrich-Ebert-Stiftung NRW tauschten sich Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Silke Gottschalk, Geschäftsführerin Deutscher Mieterbund NRW, mit dem Landtagsabgeordneten Ibrahim Yetim (r.) über Fragen zur Integration aus.

### Schulterblick beim Verbraucherschutz

Ungewollte Abos, die von Drittanbietern über die Telefonrechnung eingetrieben werden. Kreditkartenangebote im Internet, die eine schufafreie Finanzspritze versprechen, sich dann aber als kostenträchtige Falle entpuppen – mit der Drohkulisse von Inkassoforderungen inklusive. Und ungewollte Telefonwerbung, mit der Verbraucher trotz Verbots massenhaft traktiert werden. Bei seiner Hospitation in der Verbraucherzentrale in Remscheid nahm NRW-Justizminister Peter Biesenbach mit einem Blick über die Schulter Einblick in alltägliche Verbraucherprobleme.

Dabei zeigte er sich beeindruckt von der Vielfalt der Anfragen, die in der Beratungsstelle Tag für Tag zu bewältigen ist. Die Fallbeispiele dokumentierten eindrucksvoll, wie gesellschaftspolitisch wichtig die Arbeit der Verbraucherzentrale sei: Hier gäbe es wirkungsvolle rechtliche Hilfestellungen, um sich gegen Abzocke in der analogen wie der digitalen Welt zu wehren.

Aus dem Beratungsalltag nahm der NRW-Justizminister aber auch Anstöße für Verbesserungen beim Verbraucherschutz mit: Es müsse verhindert werden, dass Bürgerinnen und Bürger aus windigen Verträgen über die Telefonrechnung zur Kasse gebeten würden.



Sie müssten das Recht haben, unberechtigten Abbuchungen beim WAP-Billing zu widersprechen, so wie es auch beim Lastschriftverfahren üblich sei. Auch dass bei unerlaubten Telefonanrufen Vertragsabschlüsse untergeschoben werden können, obwohl schon der Anruf eine Ordnungswidrigkeit sei, müsse ein Ende haben. Verträge dürften nur dann wirksam sein, wenn der Verbraucher nachträglich schriftlich zustimme und ihm klar sei, welche Kosten auf ihn zukommen. Hier müsse ein entsprechender Gesetzentwurf auf den Weg gebracht werden, damit windige Unternehmen von diesem Rechtsbruch nicht mehr profitieren könnten.







**Austausch in Düren:** Der Bundestagsabgeordnete Dietmar Nietan mit Beratungsstellenleiterin Hildegard Dapper und Regionalleiterin Beate Fackeldey.

Auch wenn der Austausch über aktuelle Verbraucherfragen mit dem Bundestagsabgeordneten für den Kreis Düren regelmäßig auf dem Programm steht, bietet das Portfolio der Beratungsstelle immer wieder neue Anknüpfungspunkte. Beim diesjährigen Besuch von Dietmar Nietan wurde insbesondere die sozialorientierte Verbraucherarbeit in den Blick genommen. Was tun, wenn das Girokonto gekündigt oder der Strom gesperrt wird? Sind die Forderungen der Gläubiger überhaupt gerechtfertigt? Und welche Kosten darf ein Inkassobüro in Rechnung stellen? – Dies ist nur ein kleiner Auszug aus dem täglichen Fragenkatalog, wenn es in der Beratung etwa darum geht, die Teilhabe am Wirtschaftsleben zu sichern oder auch eine Kündigung der Wohnung wegen Mietrückständen abzuwenden.

Ein wichtiges Band, um Unterstützung bieten zu können, ist die enge Vernetzung mit den Akteuren vor Ort: Mit job-com, dem Jobcenter des Kreises Düren, sowie sozialorientierten Verbänden wird Hand in Hand gearbeitet, um Hilfestellungen zu bündeln.



**Prävention im Blick in Bochum:** Die Landtagsabgeordneten Prof. Dr. Karsten Rudolph und Carina Gödecke mit Beratungsstellenleiterin Andrea Thume und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

Ob undurchsichtige Handyverträge, Tücken beim Onlineshopping oder ungewollte Abos aus In-App-Käufen: Beim Austausch über aktuelle Verbraucherfragen in der Verbraucherzentrale in Bochum wurde eindrucksvoll deutlich, dass sich die Herausforderungen der digitalen Welt in der Beratungsnachfrage niederschlagen. Die Landtagsabgeordneten Carina Gödecke und Karsten Rudolph zeigten sich beeindruckt von der unbürokratischen Soforthilfe, auf die Bürgerinnen und Bürger hier bei verbraucherrechtlichen Problemen zählen können.

Neben der persönlichen Beratung im Einzelfall hat zudem präventive Verbraucherarbeit einen immer höheren Stellenwert: In Veranstaltungen, bei Vorträgen oder in Workshops für Schulen hat die Verbraucherzentrale ein »Bildungsprogramm« aufgelegt, um etwa das Auskommen mit dem Einkommen zu trainieren oder beim Energiesparen Hilfestellungen zu geben.



**Stimmungsbild in Essen:** Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Ingo Döring, stellvertretender Beratungsstellenleiter, Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesjustizministerium, und Helga Zander-Hayat, Bereichsleiterin Verbraucherrecht bei der Verbraucherzentrale NRW.

Bei ihrem Besuch der Verbraucherzentrale in Essen informierte sich Rita Hagl-Kehl, Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, über aktuelle Verbraucherprobleme. Beim Hospitieren in der Rechtsberatung erfuhr sie alltagsnah, welche Fragen Ratsuchenden auf den Nägeln brennen und welche Fallstricke das Konsumentendasein birgt. Gemeinsam mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Helga Zander-Hayat, Bereichsleiterin Verbraucherrecht, tauschte sie sich aus, wie Verbraucherrechte in der digitalen Welt gestärkt werden können. Wobei die Probleme des analogen Verbraucheralltags natürlich nicht auf der Strecke blieben: Ärgernisse mit Post- und Paketdienstleistungen wurden ebenso in den Blick genommen wie die Chancen, die die neue Musterfeststellungsklage bietet, um Verbraucherrechte besser durchzusetzen.

## VOR ORT VERANKERT



*Freuten sich über 30 Jahre erfolgreiche Verbraucherarbeit in Gütersloh: Jürgen Jentsch vom Seniorenbeirat, Peter Kalley (UWG), Bürgermeister Henning Schulz, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiterin Jutta Hülsmann, Landrat Sven-Georg Adenauer, die stellvertretende Bürgermeisterin Monika Paskarbies und Michael Hülsenbusch, Abteilungsleiter im Ministerium für Verbraucherschutz NRW.*

### Dauerbrenner: 30 Jahre in Gütersloh

Drei Jahrzehnte lang wird Verbraucherarbeit in Gütersloh schon großgeschrieben: 300.000 Ratsuchende zählte die Beratungsstelle seit 1988 in der »Kundenstatistik«. Zum 30-jährigen reihen sich auch Bürgermeister Henning Schulz, die stellvertretende Bürgermeisterin Monika Paskarbies sowie Michael Hülsenbusch, Abteilungsleiter im NRW-Verbraucherschutzministerium, in die Riege der Gratulanten aus Politik, Verwaltung und Verbänden

ein. Alle gemeinsam unterstrichen, dass die Beratungsstelle als zentrale Dienstleistungs- und Beratungsinstitution aus der Stadt nicht mehr wegzudenken sei. Ob beim Schutz vor betrügerischen Abzockmaschinen der analogen wie der digitalen Welt, aber auch bei anderen wichtigen Themen wie Energiesparen oder Auskommen mit dem Einkommen: die Verbraucherzentrale sei auf all diesen Feldern eine starke Partnerin für die Menschen im Kreis Gütersloh.

Die Wertschätzung der Arbeit hat sich auch in einer Stellenaufstockung niedergeschlagen: Während Beratungsstellenleiterin Jutta Hülsmann lange Zeit als »Einzelkämpferin« in der allgemeinen Verbraucherberatung im Einsatz war, konnte seit Anfang 2018 dank Finanzierung durch das Land und den Kreis Gütersloh eine zweite Beraterstelle besetzt werden. Eine wichtige Weichenstellung, damit Bürger auch künftig auf die kompetente Hilfe bei ihrer Verbraucherzentrale in Gütersloh zählen können.

### Ratsuchendenmagnet: 25 Jahre in Brühl

Auf ein Vierteljahrhundert Verbraucherarbeit blickte die Beratungsstelle in Brühl im Februar 2018 zurück: Rund 255.000 Verbraucheranfragen wurden in diesen 25 Jahren gezählt. Grund genug, mit Vertretern aus Politik, Verwaltung und Verbänden der Stadt Brühl, des Rhein-Erft-Kreises sowie des Landes NRW in einer Feierstunde Rückschau zu halten und künftige Anforderungen in den Blick zu nehmen. In einer Talkrunde diskutierten Bürgermeister Dieter



*Feierten gemeinsam das 25-jährige Jubiläum in Brühl: Beratungsstellenleiter Rüdiger Waldschmidt, Dr. Iris van Eik, Bereichsleiterin Verbraucherzentrale NRW, Horst Berg, Referatsleiter im Verbraucherschutzministerium NRW, Gerd Schiffer, Dezernent der Stadt Brühl, Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale NRW, und Brühls Bürgermeister Dieter Freytag.*

Freytag, Gerd Schiffer, Beigeordneter der Stadt Brühl, Horst Berg, Referatsleiter im Verbraucherschutzministerium NRW, sowie Beratungsstellenleiter Rüdiger Waldschmidt und Umweltberaterin Astrid Mühlenbrock über das Thema »Smartphone – Alleskönner mit Risiken« und beleuchteten, wie sich der Verbraucheralltag durch die Mobilien verändert und welche Herausforderungen das für den Verbraucherschutz birgt.

## Erste Sahne-Standort in Gelsenkirchen



*Gemeinsam legten Gelsenkirchens Oberbürgermeister Frank Baranowski (2. v. r.) und Beratungsstellenleiter Rafael Lech (r.) Hand an, um den Eröffnungskuchen zu verteilen – und Ratsuchenden Appetit aufs Kennenlernen des neuen Standorts zu machen.*

Erste Sahne – so lautete nicht nur das Urteil über die Marzipan-Torte, die beim Einzug der Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen in das neue Domizil in der Robert-Koch-Straße angeschnitten wurde. Sondern auch der citynahe Standort mit moderneren und komfortableren Räumen wurde von den Eröffnungsgästen als »Sahneschnittchen« gelobt.

Gut erreichbar mit Bus und Bahn, ein barrierefreier Zugang und mehr Einzelbüros für vertrauliche Beratungen, mehr als ein Argument, die Anlaufstelle aufzusuchen. Mit in die Umzugskisten aus der Luitpoldstraße hatte die Verbraucherzentrale natürlich ihre Beratungsangebote sowie Informationsmaterialien gepackt: Für anbieterunabhängigen Rat zu den vielfältigen Verbraucherfragen ist die Beratungsstelle standortunabhängig die richtige Adresse. Die Eröffnungsgäste aus Stadt und Verwaltung zeigten sich unisono zuversichtlich, dass Gelsenkirchener ihre Verbraucherzentrale auch künftig als festen Anker im Dienstleistungsangebot ihrer Stadt annehmen werden.

## Brückenbauer beim Deutschen Seniorentag

Brücken bauen – so lautete das Motto des 12. Deutschen Seniorentags. Vom 28. bis 30. Mai waren rund 14.000 Besucher in den Dortmunder Westfalenhallen, um sich in Veranstaltungen über mögliche Baupläne dafür zu informieren und auszutauschen. Organisiert von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) hatten hierbei über 200 Verbände, Organisationen und Initiativen ihre senioren-spezifischen Angebote präsentiert. Auch die Verbraucherzentrale in Dortmund zeigte an einem Infostand, was sie im Portfolio hat, um etwa mehr Teilhabe und soziale Sicherheit zu ermöglichen, aber auch um Weichen für gesundes Älterwerden in einem altersgerechten Wohnumfeld zu stellen. Franz Müntefering, Vorsitzender der BAGSO (Foto rechts), informierte sich bei seinem Messerumgang über die Rechts- und Energieberatung. Zwei Bausteine, um Brücken zu schlagen und der Übervorteilung von Senioren sowie Altersarmut wegen hoher Energiekosten zu begegnen.



*Der BAGSO-Vorsitzende Franz Müntefering informierte sich bei den Beratungskräften der Verbraucherzentrale in Dortmund über Angebote zur Rechts- und Energieberatung.*



## RAT UND RECHT GEFRAGT

### Denkste! – Rechtsirrtümer entlarvt

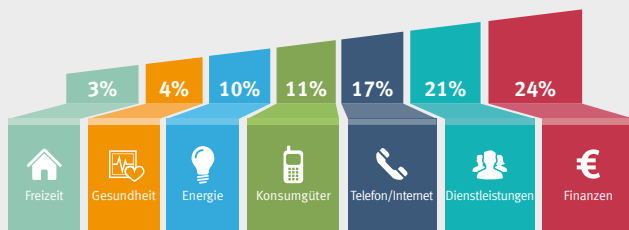
Den Pulli im Geschäft einfach zurückgeben, nur weil er doch nicht gefällt. Eine Kartenzahlung lässt sich ohne Wenn und Aber rückgängig machen. Der Händler darf tatsächlich nur den an der Ware ausgezeichneten Preis verlangen. So verbreitet diese Einschätzungen, so irrig die Annahmen in Sachen Verbraucherrecht. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale populäre Rechtsirrtümer des Konsumentenalltags aufgespießt und mit vielfältigen Aktivitäten entlarvt. Unter dem Motto »Denkste!« gab es dabei nicht nur Verbraucherwissen kompakt, sondern auch viele spielerische Aha-Erlebnisse.

Beim Kaufen und Bezahlen, beim Abschließen von Verträgen und beim Reklamieren – für alle Geschäfte des Alltags gelten für Kunden und Händler verbindliche Regeln. Doch nicht nur deren Fülle, sondern auch die oft diffizilen Unterschiede, etwa zwischen online- und stationären Käufen, sind Quellen für weit verbreiteten Irrglauben. Und nicht selten führen falsche Annahmen und Erwartungen zu unüberlegten Entscheidungen oder Enttäuschungen über mögliche Handlungsoptionen. Verbraucherrechte und die wichtigsten Regeln rund ums Kaufen und Bezahlen zu kennen ist daher unerlässlich, um bewusste Kaufentscheidungen treffen und bei Problemen angemessen reagieren zu können.

Mit ihren Aktivitäten zum Weltverbrauchertag hatten die Beratungsstellen daher sowohl im Blick, präventiv mit Verbraucherirrtümern aufzuräumen, als auch die richtigen Spielregeln bei der Durchsetzung von Konsumentenrechten nahezubringen.

Um gezielt mit Rechtsirrtümern aufzuräumen und Konsumenten das notwendige Wissen über immer komplexere Angebotsformen sowie Einkaufs- und Bezahlmöglichkeiten an die Hand zu geben, forderte die Verbraucherzentrale NRW mehr Verbraucherbildung an Schulen. Aber auch für Erwachsene müsste es entsprechende Angebote geben, damit diese ihre Rechte kennen und auch informiert einfordern können.

## DIE HÄUFIGSTEN VERBRAUCHERPROBLEME IN DEN BERATUNGSSTELLEN



Gesamtzahl der Anfragen: 504.887\*

\* Im Zuge der Einführung einer neuen digitalen Erfassung der Anfragen in zunächst sieben Beratungsstellen in 2018 wurde auch die Systematik umgestellt. Da somit die Anfragen nicht zu einem Jahreswert addiert werden konnten, sind die Zahlen aus diesen Beratungsstellen für die Monate Oktober bis Dezember hochgerechnet.

### Datenschutz-Grundverordnung: Strengere Regeln und mehr Rechte

Seit dem 25. Mai 2018 regelt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) das Datenschutzrecht europaweit einheitlich. Und daran halten müssen sich auch ausländische Unternehmen, die zwar nicht in der EU ansässig sind, deren Angebote sich aber an EU-Bürger richten. Für die Internetriesen Google und Facebook bedeutet dies: Auch für sie sind die Regeln der DSGVO Maßstab in Sachen Datenschutz. Die Beratungsstellen informierten, mit welchen Vorgaben Verbraucherrechte auf Auskunft, Korrektur, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung) oder Löschung von Daten gestärkt wurden. Denn nur wer seine Rechte kennt, kann diese auch wahrnehmen. Dass Unternehmen persönliche Daten

nur mit Erlaubnis durch eine gesetzliche Grundlage oder Einwilligung der Betroffenen erfassen und verarbeiten dürfen, gehörte dabei ebenso zum kleinen Datenschutz-Einmaleins wie der Hinweis, dass eine einmal erteilte Einwilligung zur Datennutzung leicht zu widerrufen sein muss.

Wie Verbraucher ihre Rechte auf Auskunft und Korrektur ganz praktisch durchsetzen, aber auch wie Löschung beziehungsweise Sperrung eingefordert werden können, gab es im »Routenplaner« rund um die neuen Datenschutzregeln kompakt zusammengefasst.



»Ihre Daten – Ihre Rechte« – unter diesem Motto hatten die Beratungsstellen gezeigt, in welche Richtung die neue Datenschutz-Grundverordnung bei Verbraucherrechten weist. Wie hier in Leverkusen gab es dazu eine Reihe von Veranstaltungen und Vorträgen.

## Lahmes Internet? Highspeed für Kundenrechte



Der Stream bricht während der Fußball-Übertragung dauernd ab. Beim Download des neuen Programms kriecht der Fortschrittsbalken nur mühsam voran. Und beim Hochladen von Dokumenten für die Steuererklärung wird wegen Zeitüberschreitung die Annahme verweigert. Das Internet in vielen Haushalten lahmt – wie Beschwerden bei der Verbraucherzentrale zeigen. Denn weil Internetanbieter oft mit hohen »bis zu«-Bandbreiten werben, gerät der Frust dann groß, wenn angepriesene Highspeed-Verbindungen als lahme Enten stranden. Dem hatten die Beratungsstellen »Highspeed« in Sachen Verbraucherrechte entgegengesetzt: Hier gab es ein Informationspaket zum Abruf, um sich über zustehende Geschwindigkeiten zu orientieren und Kundenrechte gezielt durchzusetzen.

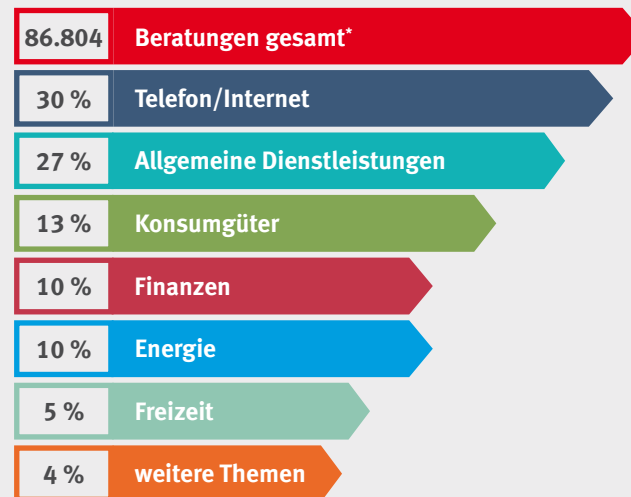
So wurde verdeutlicht, dass das Produktinformationsblatt die verbindliche Grundlage ist, welches Download- und Upload-Tempo Kunden mit ihrem jeweiligen Telekommunikationsvertrag normalerweise erwarten können. Auch navigierten die Beratungsstellen sicher zum Messtool der Bundesnetzagentur und boten Hilfestellung dabei, um die tatsächlichen Surfgeschwindigkeiten zu überprüfen.

Rechtlichen Rat hatten sie zudem parat, wie Kunden bei Abweichungen wirkungsvoll auf Abhilfe pochen. Messlatte hierbei: Grundsätzlich nur, wenn die tatsächliche Internetgeschwindigkeit erheblich, regelmäßig wiederkehrend oder dauerhaft von der vereinbarten abweicht, kann der Kunde den Vertrag wegen nicht vertragsgemäßer Leistung kündigen. Was sich konkret hinter diesen Anforderungen der Bundesnetzagentur verbirgt, haben die Beratungsstellen verständlich erklärt. Zudem wiesen sie mit der Empfehlung zu einem Tarifwechsel einen kostensparenden Ausweg, wenn Anbieter auch günstigere Tarife anbieten, die von vornherein nur die tatsächlich gemessene niedrigere Geschwindigkeit beinhalten.

### Wish App: Billig einkaufen kann teuer werden

Von aktueller Mode über Elektronik bis zur Deko für zu Hause – dies alles verspricht die Shopping-App Wish zum Schnäppchenpreis. Eine Smartwatch für unter 20 Euro, ein Bikini für fünf und die Bluetooth-Kopfhörer werden für gerade mal einen Euro feilgeboten. Weil Kunden die Waren direkt vom Hersteller beziehen, kann Wish als Vermittler die Produkte online nach eigenem Bekunden zwischen 60 und 90 Prozent günstiger als im stationären Handel offerieren. Das Ordern der billigen Produkte kam Verbraucher jedoch häufig teuer zu stehen: So beschwerten sich

## RECHTSBESORGUNGEN



→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung)

\* Im Zuge der Einführung einer neuen digitalen Erfassung der Anfragen in zunächst sieben Beratungsstellen in 2018 wurde auch die Systematik umgestellt. Da somit die Anfragen nicht zu einem Jahreswert addiert werden konnten, sind die Zahlen aus diesen Beratungsstellen für die Monate Oktober bis Dezember hochgerechnet.

Ratsuchende über überraschend in Rechnung gestellte Zollgebühren, Steuern und Versandkosten, aber auch über monatelange Lieferzeiten oder eine minderwertige Qualität der Waren. Die Beratungsstellen gaben rechtliche Hilfestellungen fürs Online-shopping auf virtuellen Marktplätzen.

## KOOPERATIONEN VOR ORT



Über die Auszeichnung Krefelds als »Fairtrade-Town« freuten sich Gisela Welbers, Eine Welt Region Niederrhein, Christa Redeker, Vorsitzende des Weltladens, Carsten Elkmann, Transfair e. V., Darina Finsterer, Stadtmarketing der Stadt Krefeld, Krefelds Oberbürgermeister Frank Meyer, Ariane Stedtfeld vom Gemeindedienst für Mission und Ökumene, Ingrid Vogel, Friedensbündnis Krefeld, und Umweltberaterin Caroline Pilling.

### Mitstreiter für Fairtrade-Town

Während der Fairen Woche im September wurde Krefeld als Fairtrade-Town ausgezeichnet. Verdiente Anerkennung für die erfolgreiche Vernetzung von Akteuren aus Zivilgesellschaft, Politik und Wirtschaft, die sich lokal gemeinsam für den fairen Handel stark machen. Die Überreichung der Urkunde war zugleich Auftakt für viele Aktionen, mit der die Steuerungsgruppe Fairtrade-Town und weitere Mitstreiter das Informationskarussell über die breite Produktpalette noch einmal in Gang brachte. Die Umweltberatung der Verbraucherzentrale hatte Wissenswertes über fairen Kakao parat und servierte Kostproben mit Produkten aus fairen Bananen.



Mehrsprachige Hilfestellungen gaben Lilo Dannert, Vorsitzende Help-Kiosk, Mohamad Aldarwish, Geflüchteter aus Syrien und Übersetzer beim Help-Kiosk, Verbraucherberaterin Nadine Schröer, Hashem Alkurish, syrischer Übersetzer Help-Kiosk, Tobias Lücke, ehrenamtlicher Mitarbeiter beim Help-Kiosk.

### Türöffner für Integration

Seit vier Jahren bietet das Help-Kiosk Geflüchteten in Witten Unterstützung im Alltag. Während es bei deren Ankunft zunächst um Hilfe bei der Wohnungs- oder Kleidersuche ging, stehen heute Begleitung bei Behördengängen oder bei der beruflichen Orientierung im Mittelpunkt. Die Verbraucherzentrale in Witten hat die rund 100 Ehrenamtlichen, die sich im Verein Help-Kiosk engagieren, vielfältig unterstützt, damit auch das Ankommen im Verbraucheralltag gelingt. Zum Weltverbrauchertag gab es, begleitet durch Dolmetscher, am Help-Kiosk wieder Wissenswertes, um Fallstricke des Konsumentendaseins zu umgehen und verbraucherrechtliche Regeln zu verstehen.



Klimagesundes angerichtet hatten DMG-MORI-Vorstände Dr. Maurice Eschweiler und Christian Thönes, Umweltberaterin Bettina Willner, Koch Bernhard Kampmann, DMG-MORI-Vorstand Björn Biermann und der Leiter des Bielefelder Umweltamts Martin Wörmann.

### Rezeptgeber fürs klimagesunde Betriebsrestaurant

Gemeinsam haben Umweltamt der Stadt Bielefeld und Verbraucherzentrale eine Auszeichnung mit dem Prädikat »Klimagesunde Betriebsküche« entwickelt. Das soll Ansporn sein, um sich bei der Verpflegung für Gesundheit und Klimaschutz zu engagieren. Vorbildlich hat sich 2018 dabei die DMG MORI AG gezeigt: In Zusammenarbeit mit dem Betreiber, der Schlichte Hof Business Restaurants GmbH, stehen in dem Unternehmen häufig Gerichte mit Zutaten der Region geliefert und täglich wird mindestens ein vegetarisches Gericht angeboten. Künftig kommen zudem Kartoffeln in Bio-Qualität von einem regionalen Anbieter in Pfanne und Topf. Ebenso werden Kantinegäste bei Aktionstagen, unterstützt durch Verbraucherzentrale und Umweltamt, rund um klimagesundes Essen informiert.

## JUNGE ZIELGRUPPE



### Tag der Medienkompetenz: Gut aufgestellt

»Was steckt dahinter? Medienbildung in Zeiten von Fake News, Verschwörungstheorien und Algorithmen« – so lautete das Motto beim 7. Tag der Medienkompetenz im nordrhein-westfälischen Landtag. Zu Foren und Diskussionen waren Jugendliche und junge Erwachsene am 5. November eingeladen, um sich über Themen wie die Beeinflussung durch Algorithmen im Internet auszutauschen oder Möglichkeiten kennenzulernen, um manipulierte Meldungen auszumachen. Die rund 600 Besucher konnten sich beim Rundgang aber auch über Angebote zur Medienbildung sowie Medientechnik informieren. Mit dabei unter den 26 Ausstellern: die Verbraucherzentrale NRW, die ihr Online-Jugendmagazin »checked4you« präsentierte und ihre Lerneinheiten und Trainings rund um die Themen Datenschutz, Urheberrecht und Smartphone-Nutzung vorstellte.



*Dr. Heinrich Bottermann, Staatssekretär im NRW-Umweltministerium, informierte sich bei einer Bildungstrainerin der Verbraucherzentrale über Lerneinheiten und Materialien zum Thema Urheberrecht.*

**checked4you**

Das Online-Jugendmagazin der Verbraucherzentrale NRW ist seit fast 20 Jahren in der »Favoritenliste« vieler junger Konsumenten abgelegt: Es bietet anbieterunabhängige Informationen zu den Themen Geld, Job, Shopping, Computer, Internet, Musik, Sport und Reisen. Beiträge zum Finanzmanagement von Taschengeld und Azubi-Vergütung fehlen ebenso wenig wie das kleine Einmaleins zu Kredit und Girokonto. Tipps zum sicheren Profil in sozialen Netzwerken, Warnungen vor Fallen bei Streaming-Diensten oder eine Guideline, was man bei YouTube & Co. darf und was nicht, bieten jungen Usern nutzwerte Informationen, um deren Medienkompetenz zu stärken.



*Andreas Bothe, Staatssekretär im Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration NRW (3. v. r.), ließ sich am Infostand von Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski erläutern, dass Verbraucherinformation für junge Leute im Online-Jugendmagazin »checked4you« nur einen Mausklick entfernt ist.*





## KeimProblem Keine Chance für Keime & Co.

Deutschlandweit erkranken mehr als 100.000 Menschen pro Jahr durch Erreger in Lebensmitteln. Nach Expertenschätzungen liegt die Dunkelziffer bei über einer Million Menschen. Häufige Ursache: mangelhafte Hygiene beim Umgang mit rohen Lebensmitteln – vor allem mit Fleisch, von dem Erreger entweder direkt oder über Hände, Küchenutensilien oder Arbeitsflächen weiter übertragen werden. Insbesondere die Zielgruppe der jungen Erwachsenen hatte die Verbraucherzentrale NRW 2018 im Blick, um für einen hygienischen Umgang mit Lebensmitteln zu sensibilisieren und damit Magen-Darm-Erkrankungen infolge von Hygienefehlern vorzubeugen.

Dabei hatte sie sich gleich studentische Unterstützung gesichert: Im Rahmen eines Wettbewerbs der Mediadesign-Hochschule Düsseldorf waren Maßnahmen und Materialien entwickelt worden, um Kommilitonen zum Thema Küchenhygiene wirkungsvoll anzusprechen. Witzige Social-Media-Posts mit alltäglichen

Hygienefragen wie »Soll man Fleisch vor der Zubereitung waschen?« oder Bestandsaufnahmen »Gemeinschafts-Kühlschrank – Ort des Grauens?« machten in den sozialen Netzwerken neugierig, es mit Lebensmittelhygiene zu probieren. »Grillfleisch braucht Akkus« – so lautete eine der praktischen Empfehlungen dabei. In zwei Videoclips wurde mitfühlend umgesetzt, wie Bewerbungsgespräch oder Date ausgehen, wenn Magen-Darm-Erreger im unpassenden Moment zuschlagen. Mit Hygienetipps im Internet hatten sie auch die passenden Hinweise zur Vorbeugung parat.

An einer Hochschule in jedem Regierungsbezirk – Aachen, Essen-Duisburg, Gelsenkirchen, Paderborn und Siegen – ließ die Verbraucherzentrale NRW zum Semesterstart auch die sogenannten Unitüten mit einer »Lektion« für die Küchenhygiene im studentischen Haushalt bestücken: »KeimProblem – Spülschwämme sind Keimschleudern. Nimm besser die Spülbürste«,



so lautete die Botschaft einer Postkarte, die den Spülschwamm als Keimparadies im Vergleich mit einer Klobrille entlarvte. Als praktisches Give-away half eine Spülbürste dann gleich, dem KeimProblem keine Chance zu geben.

## EHRENAMT



*Erfolgreiche Brückenbauer ehrenamtlicher Verbraucherarbeit: Erwin Knebel, Initiator des Projekts Verbraucherscouts, Prof. Dr. Gisela Losseff-Tillmanns vom Projekt Verbraucherscouts, Andrea Milz, Staatssekretärin für Sport und Ehrenamt des Landes Nordrhein-Westfalen, und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.*

### **Verbraucherscouts: Erfolgreiche Brückenbauer**

Ein Dutzend ehrenamtliche Verbraucherscouts waren seit 2016 im Kreis Mettmann auf Tour, um älteren Menschen Wissenswertes für den Verbraucheralltag nahezubringen. Über 3.600 Senioren haben in rund 160 Vorträgen zu sicheren Geldgeschäften oder zu Fallstricken von privat zu zahlenden Leistungen in der Arztpraxis verständliche Informationen mitgenommen. Zum Abschluss des beim Förderverein der Verbraucherzentrale NRW angesiedelten Projekts wurde nicht nur (Erfolgs-)Bilanz gezogen, sondern gemeinsam mit der Staatskanzlei NRW wurden auch Wege zur Fortsetzung und Ausweitung ausgelotet.

»Verbraucherschutz und Ehrenamt – gemeinsam auf alten und neuen Wegen«, so lautete das Motto der Veranstaltung, bei der der Förderverein der Verbraucherzentrale NRW vorgestellt hat, was die Ehrenamtlichen in Dormagen, Leverkusen und im Umkreis von Langenfeld und Velbert im Projekt »Verbraucherscouts« bewegt haben.



Erwin Knebel, Initiator des Projekts und zugleich Vorsitzender des Fördervereins der Verbraucherzentrale NRW, zeigte sich stolz, dass das Konzept aufgegangen sei. Idee war es, dorthin zu gehen, wo sich ältere Menschen ohnehin zusammenfinden und in Vorträgen verständlich und zielgruppengerecht Wissenswertes zu brennenden Verbraucherfragen zu erklären. Ob Abzocke an Haustür und Telefon oder der richtige Versicherungsschutz im Alter – die Verbraucherscouts sind schnell zu willkommenen Lotsen geworden, um ganz praktisch und alltagsnah durch den Konsumalltag zu navigieren. Bei Bürgervereinen oder in Kirchen-



gemeinden, in Begegnungszentren oder bei kleinen Nachbarschaftsrunden – an über 90 Einsatzstellen im Kreis Mettmann haben die Ehrenamtlichen Station gemacht. Das Projekt wurde ermöglicht durch die Unterstützung der Wohlfahrtspflege NRW.

Das Erfolgsprojekt soll nun Nachahmer finden: Verbraucherscouts werden auch in anderen Städten geworben und die Themenpalette der Vorträge soll erweitert werden.

Mit der Entwicklung eines Konzepts zum Aufbau weiterer Angebote für bürgerschaftliches Engagement in der Verbraucherarbeit sind die Verbraucherscouts seit Ende 2018 bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelt. Neben der wirkungsvollen Unterstützung der hauptamtlichen Arbeit soll durch eine breite ehrenamtliche Unterstützung auch die gesellschaftliche Akzeptanz und Vernetzung verstetigt werden.

## MITGLIEDSVERBÄNDE

### Über Wasser im Dialog

Beim 5. Dialogforum tauschten sich im November Vertreter der Mitgliedsverbände (Foto unten) mit den Experten der Verbraucherzentrale NRW zum Thema »Wasser und Nachhaltigkeit« aus. Es wurde herausgearbeitet, wie ein umweltgerechter, ökonomisch und sozialverträglicher Umgang mit der Ressource »Wasser« aussehen kann. Dabei spielt der Schutz der Wasserressourcen eine ebenso gewichtige Rolle wie die sorgsame Verwendung von Wasser im privaten Haushalt. Der »Wasser-Fußabdruck« als Indikator für den direkten und indirekten Wasserverbrauch eines jeden Einzelnen wurde hierzu mit überraschenden Fakten vorgestellt. Denn im Alltag wird Wasser nicht nur zum Trinken, Kochen und Waschen, sondern viel mehr noch für den Anbau etwa von Baumwolle und Reis, bei der Bewässerung von Obst- und Gemüseplantagen oder bei der Herstellung von Papier oder Kleidung verbraucht.

Gemeinsam wurde ausgelotet, welche Handlungsmöglichkeiten sich auf verbandlicher Ebene bieten, um das Bewusstsein für einen nachhaltigen Umgang mit Wasser zu schärfen und bei dessen Umsetzung im Alltag zu unterstützen.



*Beraterin Pia Blödown freute sich mit Peter Brunn und Erika Roß von der Verbrauchervereinigung Lünen über das Ergebnis der Handysammlung. Und mit ihnen die Gewinner, die nun in Ratgebern der Verbraucherzentrale Wissenswertes für den Verbraucheralltag nachlesen können.*

### Gewinner in Lünen

Bereits zum zehnten Mal hatten die Verbraucherzentrale in Lünen und die Lünener Verbrauchervereinigung aufgerufen, ausrangierte Handys in der Beratungsstelle an der Kirchstraße abzugeben. Und damit nicht nur der Verschwendung von Ressourcen entgegenzuwirken, sondern auch eine Spende für die Renaturierung einer Auenlandschaft einzufahren. Denn der Naturschutzbund als Kooperationspartner der Sammelaktion erhielt von einem Telefonanbieter 1,60 Euro pro Gerät für diesen Zweck – und sachgerechtes Recycling der Rohstoffe und Metalle garantiert. 452 Handys hatten Lünener dabei für den guten Zweck in die Sammelboxen gesteckt.

Einmal mehr hat die Verbrauchervereinigung Lünen die Arbeit des Beratungsteams tatkräftig unterstützt. Zudem zeigten sich die Vereinsmitglieder spendabel: Unter den Teilnehmern der Handy-Sammelaktion verlost sie zehn Ratgeber aus dem Buchladen der Verbraucherzentrale NRW. Die Gewinner sagten herzlichen Dank!



## FÖRDERVEREIN

### Wir Verbraucher in NRW

Unter neuem Namen ist der Förderverein der Verbraucherzentrale NRW im September an den Start gegangen: »Wir Verbraucher in NRW« hat mit der Erarbeitung einer neuen Satzung nicht nur das Tätigkeitsspektrum des ehrenamtlichen Engagements erweitert, sondern auch mehr Möglichkeiten zur Mitbestimmung bei der Bearbeitung von Themen auf den Weg gebracht. Der erweiterte neue Vorstand des Fördervereins freute sich, dass die Satzungsänderung auf der Mitgliederversammlung einstimmig angenommen wurde: Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Gaby Fromm, die Landtagsabgeordnete Inge Blask als stellvertretende Vorsitzende des Fördervereins, Margret Schulte, Erwin Knebel, Vorsitzender des Fördervereins, Elke Wieczorek für den Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale NRW, Dr. Günther Horzetzky, Prof. Dr. Gisela Losseff-Tillmanns und Rainer Brückers sowie Petra Maier von der Verbraucherzentrale NRW (2. Reihe Mitte). Prof. Jan Jarre und Jutta Kuhles wurden ebenfalls in den zehnköpfigen Vorstand des Fördervereins gewählt.

## MEDIENRESONANZ

### Auf vielen Kanälen vertreten

Über 700-mal war die Verbraucherzentrale NRW in elektronischen Medien auf Sendung: Ob Widerspruchsmöglichkeiten bei untergeschobenen Strompreiserhöhungen gefragt oder die Rechtmäßigkeit von Inkassokosten zu beurteilen waren – bei öffentlich-rechtlichen wie privaten Rundfunkveranstaltern waren die Experten der Verbraucherzentrale NRW vor Mikrofon und Kamera. Aber auch bei Telefonaktionen oder Chats zur Müllvermeidung oder zum neuen Pauschalreiserecht waren sie im Austausch mit Zuschauern, Hörern und Onlinenutzern anbieterunabhängige Ansprechpartner.

Nicht zuletzt hat die Verbraucherzentrale NRW auf den Plattformen der Sozialen Netzwerke Informationen gepostet, Kurznachrichten verschickt und Videos online gestellt. Nutzerfragen wurden direkt beantwortet und deren Hinweise auf Probleme und Missstände aufgenommen. So hat die Verbraucherzentrale NRW in den Communitys Fans und Follower für anbieterunabhängige Verbrauchernews gewonnen.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](http://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)

### Medienauftritte 2018

Hörfunk	463
Fernsehen	260
<b>Gesamt</b>	<b>723</b>

Zum Presseportal im Internet geht es unter

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/presseportal](http://www.verbraucherzentrale.nrw/presseportal)



## RATGEBER

### Verlag hat geliefert

Eine fast punktgenaue Landung – die wichtigsten Zahlen 2018 der Verlagsaktivitäten der Verbraucherzentrale NRW entsprechen ziemlich genau den Werten des Vorjahrs. Wieder fanden gut 100.000 Ratgeber den Weg zu Verbraucherinnen und Verbrauchern. Der Umsatz stieg leicht auf rund 1.060.000 Euro.

Zum zweiten Mal in Folge war der Buchhandel der wichtigste Absatzmarkt für die Bücher der Verbraucherzentrale, gut 41.000 Exemplare wurden hier bundesweit verkauft, gefolgt von fast 38.000 Exemplaren, die im Direktvertrieb, hauptsächlich über den Onlineshop, abgesetzt werden konnten. Fast 15.000 Ratgeber wurden in den 61 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW erworben, noch einmal rund 7.500 Exemplare in den Beratungsstellen der anderen Verbraucherzentralen.

Zum zentralen Knotenpunkt in der Logistik hat sich im Jahr 2018 die Auslieferung über einen professionellen Verlagsdienstleister entwickelt. Dort werden inzwischen sämtliche Ratgeberbestellungen von Endkunden, Beratungsstellen, Verbraucherzentralen und Buchhandlungen entgegengenommen – online, über Telefon, Fax oder Briefpost – und fakturiert. Schon im Jahr 2016 hatte die Verbraucherzentrale NRW in einem ersten Schritt ihr eigenes Ratgeberlager aufgelöst und die Versandtätigkeiten ausgelagert. Das Outsourcing von Lager, Versand und Vertrieb hat zu erheblichen Kostensenkungen geführt.

Das Thema Vorsorge hat die Ratgeberverkäufe einmal mehr maßgeblich bestimmt. Mit gut 6.700 verkauften Exemplaren war »Das Vorsorge-Handbuch« zum dritten Mal in Folge der Bestseller im Buchprogramm, gefolgt von der »Patientenverfügung« mit fast 4.700 Exemplaren. Nach dem Ratgeber »Steuererklärung für Rentner und Pensionäre 2017/2018« mit 4.400 Exemplaren landete auch auf dem vierten Platz ein Vorsorgeratgeber: »Richtig vererben und verschenken« mit gut 3.800 Verkäufen.

# MITGLIEDSVERBÄNDE

## Einzelverbände

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.
  - a) Landesverband Nordrhein
  - b) Landesverband Westfalen
- AWO Arbeiterwohlfahrt
  - a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.
  - b) Bezirksverband Niederrhein e. V.
  - c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.
  - d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw-beamtenbund und tarifunion Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.
  - a) Landesverband Rheinland e. V.
  - b) Landesverband Westfalen e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.
- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- KAB Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V. Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- Landesintegrationsrat NRW
- Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH NRW e. V.
- LandFrauen
  - a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.
  - b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland e. V.–NABU Nordrhein-Westfalen
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V. Landesverband Nordrhein-Westfalen
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.

## Örtliche Zusammenschlüsse

- 1 Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann (AGV) e. V.
- 2 Deutscher Frauenring (DFR) e. V., Ortsring Mülheim
- 3 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel
- 4 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Gelsenkirchen
- 5 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Mülheim/Ruhr
- 6 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.
- 7 Verbrauchervereinigung Lünen

## Ehrenmitglied

**Dr. Karl-Heinz Schaffartzik**, Euskirchen

*Stand: 31.12.2018*

# VERWALTUNGSRAT UND VORSTAND

## Verwaltungsrat

### Vorsitzender

**Erwin Knebel, Hilden**

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

### Stellvertretende Vorsitzende

**Jürgen Effenberger, Duisburg**

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

**Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln**

DHB-Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

### Mitglieder

**Stefanie Baranski-Müller, Hamm**

Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Nordrhein-Westfalen

**Anita Esper, Ratingen**

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

**Jutta Kuhles, Ratingen**

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

**Sigrid Lewe-Esch, Duisburg**

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V., Landesverband Nordrhein

**Annette Neuhaus, Detmold**

dbb nrw-beamtenbund und tarifunion  
Landesbund Nordrhein-Westfalen

## Vorstand

**Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf**

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2018 beliefen sich auf 121.459,76 Euro.

*Stand: 31.12.2018*

# STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	127,72						168,21 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in</b>								
Aachen		2	–	1,35	0,63	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1,35	–	–	2,25 <sup>4) 5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,50	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	1,0 <sup>4)</sup>	0,5
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	2,70 <sup>2) 4)</sup>	0,5
Bochum		3	1	1,10	1,25	2	1,0 <sup>4)</sup>	0,5
Bonn		5 <sup>6)</sup>	–	1,35	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1,30	–	–	–	0,5
Detmold		1	–	1,35	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	–	0,5 <sup>3)</sup>
Dorsten		1	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	1,80	2	1,25 <sup>4)</sup>	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1,35	3,0	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Duisburg		2	–	–	–	1	1,15 <sup>4)</sup>	0,5
Essen		3	–	–	2,50	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1,35	2,0	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		1,5 <sup>3)</sup>	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	1,50	–	–	0,5
Herne		1	1	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Kamen		1	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		7,5 <sup>6)</sup>	–	1,35	1,0	3	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	0,64 <sup>4)</sup>	0,5

## Legende:

- MA** - Mitarbeiter/innen in der Geschäftsstelle
- VB** - Verbraucherberater/innen
- UB** - Umweltberater/innen
- EN** - Energieberater/innen
- Schuld.** - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater/innen sowie Schuldenprävention
- BGA/AV + ImmoF** - Berater/innen für Geldanlage, Altersvorsorge und Immobilienfinanzierung

**1)** Zum Teil nur Dienstsitz

**2)** Projekte Energie, BMEL, Umwelt u. a.

**3)** AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune

**4)** Projekte Energiearmut, »Get in« etc.

**5)** Demenz-Servicezentrum Regio Aachen/Eifel

**6)** Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

Stand: 31.12.2018



# STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte	
Langenfeld		1	–	1,35	–	–	–	0,5	
Lennestadt		1	–	1,35	2,0	–	–	0,5	
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5	
Lüdenscheid		1	1	0,68	–	–	–	0,5	
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5	
Minden		2	2	1,35	–	–	–	0,5	
Mönchengladbach		2,33	–	–	–	1	0,5 <sup>4)</sup>	0,5	
Moers		1	–	–	–	–	–	0,5	
Mülheim		1,75	–	–	–	1 <sup>4)</sup>	–	0,5	
Münster		3	–	1,35	0,80	–	–	0,5	
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5	
Oberhausen		2	–	1,35	–	–	–	0,5	
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 <sup>3)</sup>	
Ratingen		–	–	1,35	–	–	–	–	
Recklinghausen		2	–	–	–	–	0,75 <sup>2)</sup>	0,5	
Remscheid		1	–	–	–	–	–	0,5	
Rheine		2,2	–	–	–	–	–	0,5	
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1,35	–	–	–	–	
Rietberg / Verl		–	–	1,35	–	–	–	–	
Schwerte		1	–	–	–	–	–	0,5	
Siegburg		1	1	1,35	–	–	–	0,5	
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5	
Solingen		2	1	0,81	1,35	–	–	0,5	
Troisdorf		1	1	0,65	–	–	–	0,5	
Unna		–	0,71	–	–	–	–	–	
Velbert		1	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5	
Wesel		1	–	0,83	–	–	–	0,5	
Witten		2	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5	
Wuppertal		3	1	1,35	1,30	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5	
<b>3. Verbrauchertelefon NRW</b>	<b>7,4</b>								
<b>4. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>135,12</b>	<b>119,78</b>	<b>19,28</b>	<b>32,37</b>	<b>20,63</b>	<b>11</b>	<b>185,45</b>	<b>30,75</b>	<b>∑ 553,38</b>

Außer den hier aufgeführten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 67 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 22 in der Mietrechtsberatung, 18 Honorarkräfte für Ernährungsberatung, 15 Honorarkräfte auf dem Gebiet Versicherungen, 37 Honorarkräfte auf dem Gebiet Schadensfall Kapitalanlage/Versicherung und 4 für das Beratungsangebot Geldanlage/Altersvorsorge/Immobilienfinanzierung.

7 Honorarkräfte sind beim Verbrauchertelefon NRW im Einsatz, eine arbeitet beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren 83 Energieberater tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« finanziert wurden, sowie 65 Energieberater für das Projekt »Energie2020 – der Energieverbraucheralltag wird digital«.

In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Assistenten und Reinigungskräfte beschäftigt.

# BILANZ 2018

AKTIVA	2018		2017	
	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>Anlagevermögen</b>				
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände</b>				
-gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		190.800		276.900
<b>Sachanlagen</b>				
-Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	134.900		168.100	
-Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.088.700		1.227.100	
<b>Summe Sachanlagen</b>	➔	<b>1.223.600</b>	➔	<b>1.395.200</b>
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>1.414.400</b>		<b>1.672.100</b>

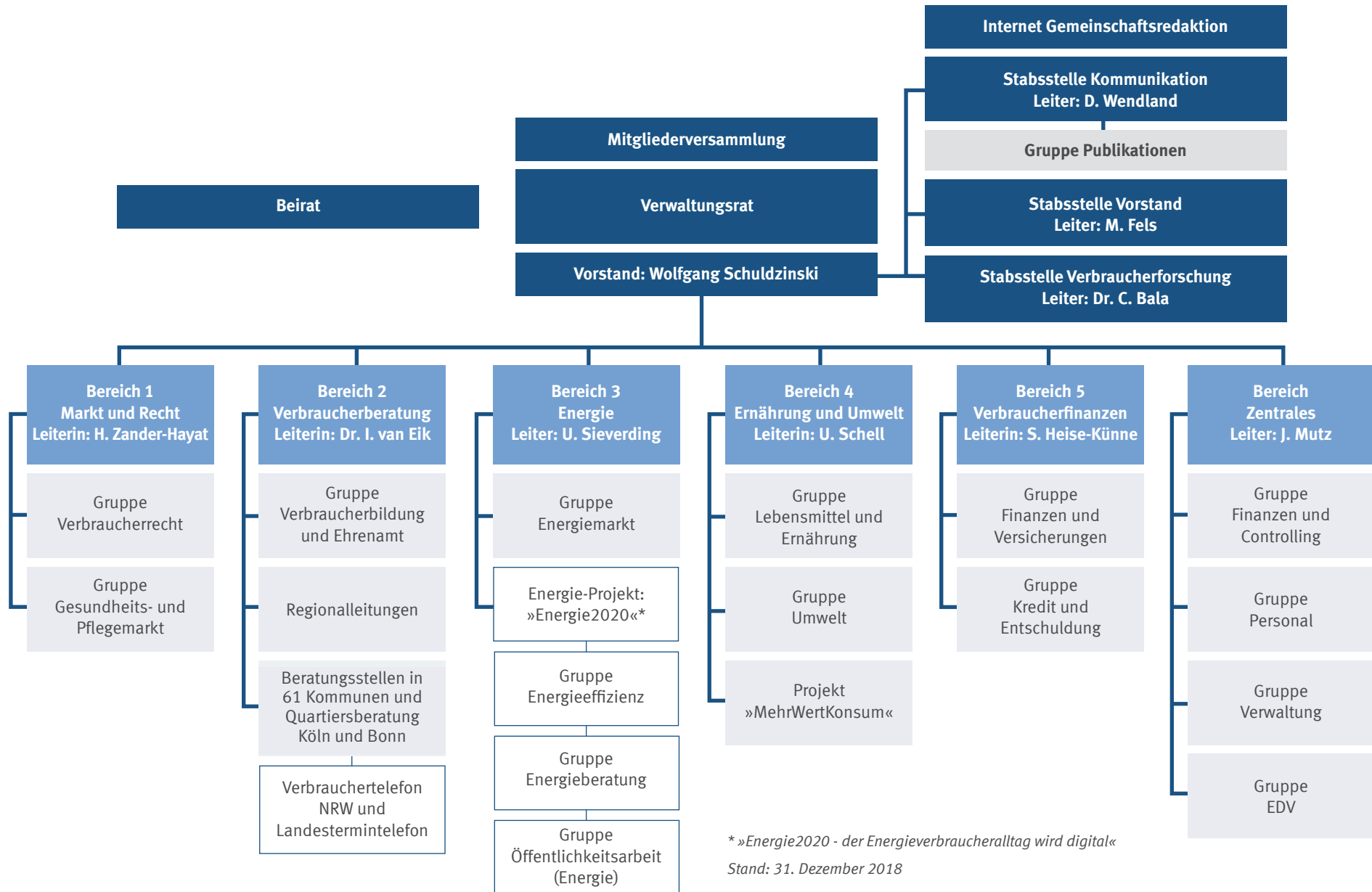
<b>Umlaufvermögen</b>				
<b>Vorräte</b>				
-fertige Erzeugnisse und Waren	257.200		278.700	
-geleistete Anzahlungen	32.100		15.600	
<b>Summe Vorräte</b>	➔	<b>289.300</b>	➔	<b>294.300</b>
<b>Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>				
-Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.803.400		2.051.900	
-sonstige Vermögensgegenstände	126.300		123.600	
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	➔	<b>2.929.700</b>	➔	<b>2.175.500</b>
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		4.460.300		4.838.900
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>7.679.300</b>		<b>7.308.700</b>
Rechnungsabgrenzungsposten		55.200		68.500
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>9.148.900</b>		<b>9.049.300</b>

PASSIVA	2018		2017	
	<b>Eigenkapital</b>			
-gebundenes Zuschusskapital	1.060.400		1.067.200	
-Jahresüberschuss/-defizit (-)	213.800		-6.800	
<b>Summe Eigenkapital</b>	➔	<b>1.274.200</b>	➔	<b>1.060.400</b>
Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.447.400		1.716.900
<b>Rückstellungen</b>				
-sonstige Rückstellungen		2.174.300		2.252.200
<b>Verbindlichkeiten</b>				
-Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	2.033.000		1.810.900	
-sonstige Verbindlichkeiten	917.800		939.400	
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	➔	<b>2.950.800</b>	➔	<b>2.750.300</b>
Rechnungsabgrenzungsposten		1.302.200		1.269.500
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>9.148.900</b>		<b>9.049.300</b>

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG	2018		2017	
	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>erhaltene Zuwendungen</b>				
-MULNV NRW (Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	21.096.000		21.162.100	
-Kommunen und Kreisen	10.793.400		10.646.300	
-EU	5.701.400		6.051.700	
-BMJV/BMEL (Bundesministerien Justiz u. Verbraucherschutz sowie Ernährung und Landwirtschaft)	1.562.400		1.505.300	
-MKFFI NRW (Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration)	404.100		361.300	
-MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	321.400		275.300	
-VM NRW (Ministerium für Verkehr)	259.200		226.400	
-MKW NRW (Ministerium für Kultur und Wissenschaft)	0		14.300	
-sonstige Zuwendungsgeber	2.224.500		2.204.600	
<b>Summe Zuwendungen</b>	→	<b>42.362.400</b>	→	<b>42.447.300</b>
Umsatzerlöse		3.362.000		3.659.700
Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		-22.300		-8.500
sonstige betriebliche Erträge		1.625.100		1.343.600
<b>Materialaufwand</b>				
-Aufwendungen für bezogene Waren	71.700		187.100	
-Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.803.700		1.868.700	
<b>Summe Materialaufwand</b>	→	<b>1.875.400</b>	→	<b>2.055.800</b>
<b>Personalaufwand</b>				
-Löhne und Gehälter	28.141.500		27.429.800	
-soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	7.157.600		7.045.900	
<b>Summe Personalaufwand</b>	→	<b>35.299.100</b>	→	<b>34.475.700</b>
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		584.000		624.700
<b>sonstige betriebliche Aufwendungen</b>				
-Büromaterial, Fachzeitschriften	137.600		171.100	
-Post- und Fernmeldegebühren	378.100		366.700	
-Mieten und Pachten	3.578.700		3.507.400	
-Bewirtschaftung betrieblicher Räume	747.300		647.600	
-Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	633.300		648.500	
-Honorare, Rechts- und Beratungskosten	505.900		873.300	
-Mitgliedsbeiträge	11.200		11.000	
-sonstiger betrieblicher Aufwand	3.403.700		4.094.300	
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	→	<b>9.395.800</b>	→	<b>10.319.900</b>
sonstige Zinsen und Erträge		5.700		1.400
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		700		16.800
sonstige Steuern		35.900		42.600
<b>Jahresüberschuss / -fehlbetrag (-)</b>		<b>213.800</b>		<b>-6.800</b>

# VEREINFACHTES ORGANISATIONSSHEMA



# IMPRESSUM

## Herausgeber:

**Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11 / 38 09-0

Telefax 02 11 / 38 09-172

[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

## Texte und Redaktion:

**Dr. Mechthild Winkelmann**

## Gestaltung und Produktion:

**lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://www.lav-ka.de)**

## Druck:

**Griebsch & Rochol Druck & Co. KG, Hamm**

gedruckt auf 100 % Altpapier

**Auflage:** 2.500 Exemplare

**ISSN:** 0942-7775

© 2019, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf  
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!

## © Fotografenliste:

**Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft/Thors-**

**ten Silz/phototek.net** → S. 35 (links)

**Campus Direkt Deutschland** → S. 55 (3, links und rechts)

**DMG Mori, Bielefeld** → S. 53 (rechts)

**Marcel Drawe, Hellweger Anzeiger Unna** → S. 29 (unten rechts)

**Daniel Gebauer, Willich** → S. 1, 4, 5 (3), 6 (2), 7 (2), 8, 19 (links),  
24 (2), 30 (links), 32 (2), 33 (2), 38, 39, 44 (oben u. unten  
links), 45 (links), 46 (2), 47 (rechts), 50 (2), 56 (3)

**Georg Jorczyk, Grimme-Institut, Marl** → S. 54 (2, links u. Mitte)

**Gabi Knops-Feiler, Rheinische Anzeigenblätter, Stadt Leverkus-**  
**sen** → S. 51

**Oliver Krato, Bielefeld** → S. 27 (rechts oben)

**Bärbel Psula, Düsseldorf** → S. 30 (rechts)

**Dietmar Schrader, Friedrich-Ebert-Stiftung, Landesverband**  
**NRW** → S. 45 (rechts)

**Verbraucherzentrale NRW** → S. 9, 11, 14 (rechts), 18 (2),  
19 (2, Mitte und rechts), 20 (3), 25, 26 (2), 27 (oben links,  
unten rechts), 28, 29 (oben links u. rechts), 31 (3), 34,  
35 (rechts), 36 (3), 37, 43, 44 (unten rechts), 47 (2, links u. Mit-  
te), 48 (2), 49 (rechts), 53 (links u. Mitte), 54 (2, rechte Spalte),  
55 (oben, Mitte), 57 (2), 58

**Vonovia Pressestelle, Bochum** → S. 15

**René Warich, Wuppertal** → S. 16, 17 (3)

**Olaf Ziegler, WAZ Gelsenkirchen** → S. 49 (links)

## fotolia® LLC, New York:

**photomek** → Titel, S. 61

**magann, Markus Gann** → S. 10 (unten links)

**Andreas Haertle** → S. 10 (oben)

**Omika, Harald Lange** → S. 21

**sp4764** → S. 22

**Robert Kneschke** → S. 23





