



**März**

### WELTVERBRAUCHERTAG

Unzureichende Vertragsinformation in Handyshops? – Die Beratungsstellen waren bei vielen Fragen und Problemen Wegweiser.



**April**

### JOURNALISTENPREIS

Erstmals für engagierten Verbraucherjournalismus ausgezeichnet: Beiträge in Print und Funk.



**Dezember**

### ENERGIEPREISKRISE

Dank aufgestockter Landesförderung fürs Themenfeld Energie werden Informations- und Beratungsangebote ausgebaut.



**Juli**

### MEHRWEGPFLICHT

Praxistest mit Kundschaft und Gastronomie: Wie Essen to go umweltbewusst tragfähig ist.



**September**

### STUDIENALLTAG

Satt durchs Semester: Bei Kochtutorien hat das NEiS-Projekt nachhaltige Rezepte dafür probiert.



**August**

### FAKESHOP-FINDER

Echtheits-Check: Das neue Tool hilft, die Seriosität von Onlineshops zu prüfen.

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

# JAHRESBERICHT 2022





# DAS JAHR 2022



## 2022 – IM INTERVIEW MIT WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND

### **Das Jahr der vielen Krisen – wie hat das die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW geprägt?**

*Die Verwerfungen am Energiemarkt haben für einen bisher nie dagewesenen Anfragenboom rund ums Thema Energie gesorgt. Energierechtlicher und wirtschaftlicher Rat war ebenso gefragt wie Informationen zum Sparen bei Strom und Wärme oder zum Ersatz von Öl und Gas. Historisch hohe Energiepreise bereiteten einerseits existenzielle Sorgen wegen drohender Energiesperren oder Verschuldung. Andererseits waren sie häufig Impuls, um in erneuerbare Energien zu investieren. In den Anfragen spiegelte sich die ganze Spannbreite der Fragen und Probleme der Menschen. Das verlangte uns aber auch viel ab: Wir mussten schnell auf nicht vorhersehbare Entwicklungen – Gasmangellage, massenhafte Preiserhöhungsschreiben der Energieversorger, Entlastungspakete – reagieren. Und dabei zugleich eine Welle daraus resultierender Anliegen und Fragen bewältigen.*

### **Wie haben Sie diese Herausforderungen gemeistert?**

*Zuerst natürlich zu nennen: Dank des hohen Engagements unserer Mitarbeitenden aus allen Bereichen. Sie haben unermüdlich aktuell beraten und informiert, was angesichts der dynamischen Entwicklungen nur mit großen Anstrengungen und laufender Fortbildung möglich war. Sie haben sich aber auch für die Interessen der Menschen in NRW stark gemacht, vor allem für schutzbedürftige Verbrauchergruppen. Zudem haben wir unsere Instrumente ausgeweitet: Online-Gruppensprechstunden und Videochat-Beratungen wurden eingerichtet, um zeitnah die dringend benötigten Hilfestellungen zu geben. Mit Rechentools für unseren Webauftritt, um etwa Entlastungen durch die Strom- und Gaspreisbremse zu ermitteln, oder mit interaktiven Musterbriefen haben wir bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten zusätzlich unterstützt. Die Aufstockung der finanziellen Förderung für die Energieberatung durch die Landesregierung ist Anerkennung dafür, dass die Verbraucherzentrale NRW im Krisenjahr als Ansprechpartnerin für Ratsuchende verlässlich da war.*



### **Und hat das Thema Energiewende auch eine Wende der Verbraucheranliegen gebracht?**

*Das zeigen die Zahlen: Rund 1,2 Millionen Mal wurde allein unsere Internetseite mit Informationen zu Steckersolargeräten besucht. Die kleinen Kraftwerke auf Balkon oder Terrasse, mit deren Hilfe Strom direkt in den Haushalt fließt, können leicht und schnell installiert werden – was die Menschen gern nutzen wollen, um ihren Beitrag zur Energiewende zu leisten. Sie informieren sich bei uns, wie das passt. In fast 250 Webinaren haben wir klimafreundliche und zukunftsfähige Heizsysteme vorgestellt, über 11.000 Mal den »Ratgeber Heizung« verkauft,*

in vielen Vorträgen und bei Veranstaltungen Wissenswertes zum Thema »Besser heizen: Wärme pumpen« erläutert. Damit haben wir nicht nur anbieterunabhängig informiert, sondern auch zu Investitionen motiviert. Wie übrigens auch in 3.900 Videoberatungen Energie und in unserer Beratung am Telefon. All dies zeigt, dass die Menschen bei ihren Entscheidungen für eine zukunftsfähige Energieversorgung Rat und Hilfe suchen – dabei sind wir gefragte Begleiterin, damit die Wende weg von fossilen Energien gelingt.

### **Wo wurden außerdem Akzente gesetzt?**

Allen voran beim Thema Datenschutz. So erklärte Google auf unsere Klage beim Landgericht Berlin hin, Cookie-Banner künftig so zu gestalten, dass die Einwilligung zur Cookie-Verarbeitung ebenso leicht abgelehnt wie akzeptiert werden kann. Der Internetgigant hatte mit sogenannten Dark Patterns zu einer möglichst umfassenden Einwilligung in die Datenverarbeitung bewegen wollen. Außerdem haben wir Klagen gegen drei Mobilfunkanbieter auf den Weg gebracht, weil sie auch Positivedaten ihrer Kundschaft speichern.

Bei zwei Dauerbrennern unter den Verbraucherärgernissen – Fakeshops und zu geringe Internetgeschwindigkeit – haben wir digitale Angebote aufgelegt: Rund 348.000 Aufrufe des neuen Fakeshop-Finders zeigen, dass wir damit ein hilfreiches Werkzeug an die Hand gegeben haben, um die Echtheit der Shops zu checken. Außerdem: Wenn die Internetleitung langsamer als vertraglich vereinbart ist, können mit unserem neuen Tool Minderungsansprüche berechnet werden.

Der Pflegewegweiser mit Beiträgen in leichter Sprache, ein Dutzend Abmahnungen und Klagen gegen unzulässige Gesundheitsversprechen und eine Reihe neuer Projekte, etwa um geflüchteten Menschen im Rahmen von Sprachförderprojekten auch das hiesige Verbraucherrecht nahe zu bringen, zeigen,

dass wir auch im Jahr der Energiekrise andere wichtige Verbraucheranliegen, Marktentwicklungen und gesellschaftliche Themen nicht vernachlässigt haben. Im Vorfeld der Landtagswahl haben wir zudem mit elf zentralen Forderungen unter der Überschrift »Verbraucher schützen – Gesellschaft stärken« den Rahmen für eine moderne Verbraucherpolitik in der nächsten Legislatur skizziert und mit der Politik diskutiert.

### **Was steht aktuell im Fokus?**

Die wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen der Energiekrise werden sich weiterhin in unserer Arbeit widerspiegeln. Zur »Woche der Schuldnerberatung 2023« bringen wir uns unter dem bundesweiten Aktionsthema »Was können wir uns noch leisten? Überschuldungsfalle Inflation« ein. Im Rheinischen Braunkohlerevier, wo der beschleunigte Kohleausstieg eine enorme strukturpolitische Herausforderung ist, sind wir nun Projektpartnerin: Denn der Umbau dieser Modellregion für neue Energie und Mobilität, nachhaltige Produktion und ein darauf ausgerichtetes attraktives Lebensumfeld wird nur gelingen, wenn die Menschen diesen Weg auch mitgehen.

Dass sich unser Beirat nun schwerpunktmäßig mit den Auswirkungen der Transformationsprozesse auf den Verbraucheralltag beschäftigt, verspricht wichtige Impulse für die Weiterentwicklung unserer Angebote und Themenstellungen. Mein Dank gilt dem Verwaltungsrat, der in einem Workshop mit der Geschäftsleitungsrunde Optionen für die Weiterentwicklung von Verbraucherarbeit diskutiert hat. Unstrittig, dass die Mitgliedsverbände hierbei eine zentrale Rolle einnehmen: Eine vertiefte Zusammenarbeit, gemeinsame Kampagnen, zielgruppenorientierte Beratungs- und Informationsangebote – um das Potenzial einer breiten Basis zu nutzen. Erfreulich, dass wir nun auch die Landesseniorenvertretung NRW als neuen Mitgliedsverband begrüßen konnten.



**Getauscht:** Hinter die Kulissen der vielen Events und Aktionen, um die Botschaft vom nachhaltigen Tragen von Shirts und Schuhen passend weiterzutragen, schauen die Seiten 44 und 45.



**Vorgesorgt:** Damit die Klimaanpassung gelingt, ist nicht nur ein grüner Daumen gefragt. Wo angesichts eines »Klimas im Wandel« sonst Hand anzulegen ist, berichten die Seiten 42 und 43.



**Probiert:** Die Erfolgsrezepte für klimafreundliches Essen in Kita und Schule fanden nicht nur unter den jungen Mensagästen viele Fans. Auf den Seiten 32 und 33 wird in die Töpfe geguckt.



**Ausgezeichnet:** Fünf Schulen aus NRW konnten sich über die Urkunde in Gold als Verbraucherschule freuen. Wie die Verbraucherzentrale NRW sonst noch Schule gemacht hat, zeigen die Seiten 58 und 59.

<b>VORWORT</b>	2	<b>WEGWEISER ZUM RECHT</b>	
<b>HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN</b>		• Erstattungen bei Konzertabsagen	21
• Themen im Überblick	10	• Fakeshop-Finder	26
• Vor Ort verankert	56	• Minderungsanspruch bei lahmem Internet	27
<b>BRENNPUNKTTHEMA ENERGIE</b>		<b>RECHT AUF REISEN</b>	
• Energiemarkt unter Strom	12	• Verbraucherrechte in der Warteschleife	24
• Energie kompakt	13	• Klauseln Reiserücktrittsversicherungen	24
• Stopp den Heizkosten-Hammer	14	• Aus für Vorkasse bei Flugreisen gefordert	25
• Energieführerschein	15	<b>VERBRAUCHERSCHUTZ STÄRKEN</b>	
<b>ENERGIEMARKT</b>		• Plus bei Förderung für Energieberatung	13
• Preisbestandteile: Gegenüberstellungspflicht	16	• Forderungskatalog zur Landtagswahl	54
• Preisgarantie garantiert	17	<b>KOOPERATIV UNTERWEGS</b>	
• Intransparente Preiserhöhungen	17	• Kooperationen mit der Polizei	28
<b>ENERGIEWENDE: WIE ES PASST!</b>		• Passwortsicherheit: BSI-Workshop	29
• Solarstrom nutzen	18	• Gegen Schadprogramme	29
• Besser heizen: Wärme pumpen	19	<b>GELD UND KREDIT</b>	
• Studie zu Steckersolargeräten	20	• Woche der Schuldnerberatung 2022	30
• Klimalabel-Versprechen	34	• Anpassung Energiepauschale	31
• Klima im Wandel	42	• Erstattung unrechtmäßiger Kontoentgelte	31
<b>DATENSCHUTZ IM BLICK</b>		• Unzulässige Bausparkassengebühren	31
• Klage gegen Cookie-Banner	22	<b>ESSEN IN KITA UND SCHULE</b>	
• Positivdatenverarbeitung	23	• Klimafreundlich und abfallarm	32



**Gesichert:** Die Energiepreiskrise brachte viele Haushalte in finanzielle Nöte. Auf die Aktivitäten der Verbraucherzentrale NRW zur Existenzsicherung wirft die Seite 30 ein Schlaglicht.



**Gestartet:** Seit einem Jahr ist die Jüngste »mobil & digital« im Kreis Höxter erfolgreich unterwegs. Dass die Beratungsstellen vor Ort fest verankert sind, zeigen die Seiten 56 und 57 in Wort und Bild.



**Aufgestellt:** Mit neu berufenen Mitgliedern begleitet der Beirat die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW. Wo er beim Schwerpunktthema »Transformation« Akzente setzt, ist auf Seite 65 nachzulesen.



**Motiviert:** Für weniger Abfall hat sich die Umweltberatung bei Bildungseinheiten engagiert. Wie die Umwelt-Kids aus Kamen damit preiswürdig wurden, verrät Seite 60.

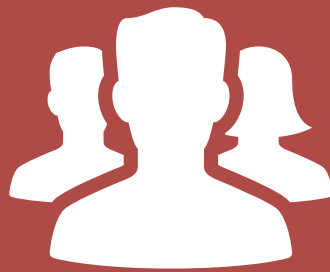
- Essen und Trinken in der Kindertagespflege 35
- GESUND ESSEN**
- Nachhaltige Ernährung im Studienalltag (NEiS) 36
- Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW 38
- Markt-Checks vegane Ersatzprodukte 40
- ANSTÖSSE FÜR ABFALLVERMEIDUNG**
- KreislaufKita: Ressourcenschutz von klein auf 35
- Kleidung und Schuhe nachhaltig nutzen 44
- Plastikmüll im Bad vermeiden 46
- Trink Leitungswasser 47
- GESUNDHEIT UND PFLEGE**
- Gesundheitsversprechen: Rechtlich gecheckt 48
- Umfrage zur Selbstmedikation 50
- Pflegewegweiser NRW 51
- Markt-Check: Knochendichtemessung 52
- SCHULE GEMACHT**
- Umgang mit Geld 58
- Onlineshopping 59
- Selbstlernkurse Datenschutz 59
- Verbraucherschulen ausgezeichnet 59
- Umwelt-Kids in Kamen 60
- »Get In« mit Sprachförderkonzept 69

- FORSCHEN UND FÖRDERN**
- Verbraucherschutz als Profession 66
- Verbraucherschutz und digitale Selbstbestimmung 67
- Jahrbuch »Konsum & Verbraucherwissenschaften 2022« 67
- EHRENAMTLICH ENGAGIERT**
- Ernährungsrat Rhein-Kreis Neuss 61
- Aktiv im Netzwerk bürgerschaftliches Engagement 62
- Verbraucherscouts 63
- Mitgliederversammlung: Weichenstellungen 64
- Beirat: Schwerpunktthema Transformation 65
- ÜBER UNS**
- Journalistenpreis erstmals verliehen 68
- Die Kurve gekriegt 69
- ZAHLEN – DATEN – FAKTEN**
- Verbraucherzentrale NRW in Zahlen 8
- Mitgliedsverbände 70
- Organe 71
- Organisationsschema 72
- Stellenplan 74
- Bilanz 76
- Kurz und knapp 78
- IMPRESSUM** 79

# DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE NRW 2022 IN ZAHLEN

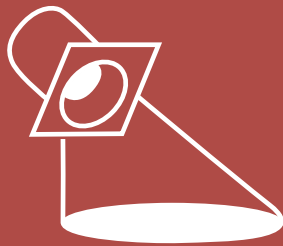
**804**

MITARBEITENDE  
AUF 548 STELLEN



**153.871**

TEILNEHMENDE BEI  
VERANSTALTUNGEN



**35** PROJEKTE

**1.517**

ONLINESEMINARE



**21,69**

**MIO.** EURO  
INSTITUTIONELLE  
FÖRDERUNG

**24**

MITGLIEDSVERBÄNDE  
UND 3 ÖRTLICHE  
ZUSAMMENSCHLÜSSE





**1.593**

**AUFTRITTE IN HÖRFUNK  
UND FERNSEHEN**



**368.924**

**VERBRAUCHERANLIEGEN  
BEWEGT**



**117**

**ABMAHN- UND  
KLAGEVERFAHREN**



**49.965.701\***

**INTERNETBESUCHE**

**VERKAUFTE RATGEBER**



**79.029**

**FÖRDERVEREIN  
MIT ÜBER**

**200**

**MITGLIEDERN**



**RUND**

**3.900**



**VIDEOBERATUNGEN  
ENERGIE**

**FLUGÄRGER-APP MIT**

**180.000**

**DOWNLOADS**



\* Darin enthalten sind 43.868.692 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreibt.

# HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

## HANDYSHOPS: INFORMATIONEN FEHLEN



Unzureichende Verbraucherinformation beim Abschluss eines Handy- oder Internetvertrags hatten die Beratungsstellen beim Weltverbrauchertag am 15. März zum Thema gemacht. Zwar schreibt das Telekommunikationsgesetz seit dem 1. Dezember 2021 vor, dass Anbieter vor dem Vertragsabschluss eine Vertragszusammenfassung vorlegen müssen, in der wesentliche Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste, Aktivierungsgebühren und die Laufzeit sowie Bedingungen für Verlängerung und Kündigung stehen. Doch in der Praxis – so hat eine landesweite Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW in fast 200 Handyshops gezeigt – wurden diese Vorgaben nur unzureichend umgesetzt. Vielfach wurde die Vertragszusammenfassung erst gar nicht ausgehändigt, bisweilen fanden sich dort mündliche Zusagen etwa über Rabatte und Zusatzoptionen des Verkaufspersonals nicht wieder. Nach wie vor waren Prüfung und Vergleich von Handy- und Internetverträgen vor der Unterschrift ein Buch mit sieben Siegeln. Die Beratungsstellen informierten über Kosten- und Vertragsfallen und gaben in der Rechtsberatung Hilfestellungen, um aus untergeschobenen Verträgen auszusteigen.

## TELEFONWERBUNG: SMARTER PFLEGESERVICE?

Seit Mai häuften sich die Beschwerden: Der »Pflegeservice Smart« hatte vielen pflegebedürftigen älteren Menschen unaufgefordert am Telefon ein Angebot zur Pflegeberatung unterbreitet. Gegen eine Gebühr von 199 Euro waren ihnen hierbei zu erwartende Pflegeleistungen von bis zu 6.280 Euro versprochen worden. In einem anschließenden Schreiben der Firma »United Swiss Marketing« aus der Schweiz wurde Empfängern dann ein vermeintlich sicherer gesetzlicher Leistungsanspruch

avisiert. Von der unzulässigen Telefonwerbung überrumpelt und durch die Post des Unternehmens zusätzlich unter Druck gesetzt, baten Ratsuchende bei der Verbraucherzentrale um rechtliche Einschätzung. Dabei wurde darauf hingewiesen, dass es in der gesetzlichen Pflegeversicherung einen Anspruch auf kostenfreie und individuelle Pflegeberatung bereits bei erkennbarem Hilfebedarf gibt. Und dass Leistungen vom Pflegegeld bis zum Entlastungsbetrag vom Pflegegrad und der individuellen Situation abhängen – und Ansprüche somit niedriger, aber auch höher als in der fragwürdigen Offerte versprochen ausfallen können. Wegen des unseriösen Geschäftsgebarens wurde der Anbieter abgemahnt und hat sein unlauteres Angebot zur Pflegeberatung inzwischen offenbar eingestellt.

## ÄRGER MIT FITNESSSTUDIOS



Während der pandemiebedingten Schließungszeiten wurden Mitgliedsbeiträge kassiert. Und Verträge sollten sich einseitig um die Zeitdauer verlängern, in der das Studio geschlossen war. Fristgerechte Kündigungen wurden daher nicht akzeptiert. So liest sich die Bilanz der Beschwerden über Fitnessstudios, die an die Beratungsstellen herangetragen wurden. Daneben sorgte die Fitnessstudio-Kette McFit für Kundenverdruss, die eine Zustimmung zur Preiserhöhung bereits mit dem Passieren des Drehkreuzes beim nächsten Studiobesuch erteilt sehen wollte. Einmal mehr zeigte sich eine Reihe von Anbietern rechtlich nur wenig trainiert, wenn es um Vertragsgestaltungen ging. Häufig wurde versucht, sich durch pauschale Preisanpassungsklauseln in den Verträgen nachträgliche Preiserhöhungen vorzubehalten. Oder Preisänderungen in bestehenden Verträgen sollten widerspruchslos einfach hingenommen werden. Die Beratungsstellen lotsten Ratsuchende durch den Vertragsdschungel und machten auch an vielen Infoständen fit, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

## GLASFASERAUSBAU: FRUST AN DER HAUSTÜR

Bis 2030 sollen nach den Plänen der Bundesregierung alle Haushalte über einen Glasfaseranschluss verfügen. Schrittweise geht der Ausbau dabei voran – begleitet von Werbeoffensiven der Anbieter, die die stabileren und leistungsfähigeren Internetleitungen in Häuser und Wohnungen bringen wollen. Nicht selten gehen sie dabei von Tür zu Tür, um im direkten Gespräch mit garantierten Bandbreiten und Highspeed-Surfen zu überzeugen. Beschwerden von Ratsuchenden zeigten, dass dabei bisweilen unlautere Methoden an der Tagesordnung waren. So fühlten sich manche von unseriösen Vertrieblern an der Haustür unzureichend informiert oder gar getäuscht, weil herkömmliche Kabelanschlüsse mit Bezeichnungen wie »Kabel-Glasfaser« oder »Gigabit-Anschluss« in neuen Internetverträgen untergeschoben wurden. Andere sahen sich gar unter Druck gesetzt, sodass sie die Verträge sofort unterschrieben hatten – und den Abschluss dann bereuten. Die Beratungsstellen informierten nicht nur über mögliche Geschwindigkeiten in Bits und Bytes, sondern auch über Fallstricke: So ist etwa nicht immer sichergestellt, dass die letzten Meter ins Haus in Gigabitgeschwindigkeit ankommen. In der Rechtsberatung gab es Hilfestellungen, um untergeschobene Verträge zu widerrufen.

## PROBELAUF FÜR MEHRWEG



Seit Anfang 2023 ist gesetzlich vorgeschrieben, dass Restaurants, Lieferdienste und Caterer alternativ auch Mehrwegbehälter für Essen und Getränke zum Mitnehmen anbieten müssen. Um frühzeitig sowohl die Kundschaft als auch die gastronomischen Betriebe auf die kommenden Mehrweg-Regelungen einzustimmen, hatte die Umweltberatung schon im Frühjahr 2022 zum Praxistest eingeladen: Freiwillige waren zwei Wochen lang mit unterschiedlichen Mehrweggefäßen unterwegs, um sich Gerichte bei ihrem Lieblingsimbiss darin abfüllen zu lassen. Fazit: Durchweg positiv, auch wenn der neue Weg auf beiden Seiten anfangs kleine Umstellungen erforderte. Die Beratungskräfte präsentierten – oft in Kooperation mit Verantwortlichen in Städten und Kreisen – kreative Lösungen, aktuelle Entwicklungen und Best Practices für Mehrwegalternativen in der Gastronomie. Zudem gab es Informationen etwa zur Ökobilanz der Mehrwegmaterialien sowie über Fördermöglichkeiten.

## GEKÜNDIGTE SPARVERTRÄGE

In Zeiten niedriger Zinsen versuchten einige Finanzinstitute, ihre Kundschaft aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen – durch Aufhebungsvereinbarungen oder durch Kündigung vor Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit. Neben zahlreichen Bausparverträgen waren vor allem Prämiensparverträge verschiedener Sparkassen betroffen. Diese waren häufig schon in den 1990er-Jahren abgeschlossen worden und sicherten vergleichsweise geringe variable Sparzinsen zu, die mit zunehmender Laufzeit durch fest vereinbarte, steigende Prämien ausgeglichen werden sollten. Der Bundesgerichtshof hatte entschieden, dass die Kündigung jedoch nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen möglich ist. Wurde beispielsweise im Vertrag eine Prämienstafel oder nachweislich eine Laufzeit vereinbart, so sind diese auch einzuhalten und Verträge können nicht vorab gekündigt werden. Bei allen Verträgen steht zudem die Zinsnachberechnung im Raum. Die Beratungsstellen unterstützten bei der rechtlichen Bewertung von Sparverträgen und zeigten Möglichkeiten zur Nachberechnung von Zinsforderungen und beim Widerspruch gegen unrechtmäßige Kündigungen auf.

## REISEN: LOTSE ZUM RECHT



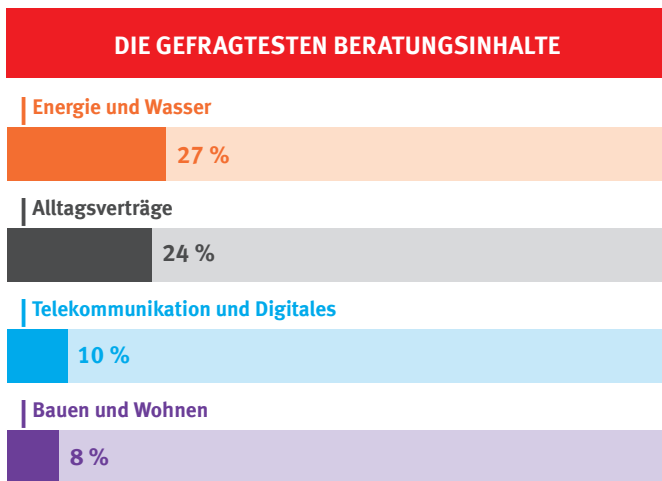
Waldbrände wüteten in Urlaubsgebieten. Verpasste Flieger wegen stundenlanger Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle. Flugannullierungen, -verspätungen und -verlegungen, weil Personal streikte oder fehlte. Und Koffer, die bisweilen erst ankamen, wenn Reisende schon längst wieder zu Hause waren. Nicht zuletzt trübten auch die vielfach komplizierten Corona-Regeln mit Testpflicht, Quarantäne und Vorgaben bei der Einreise nach Deutschland aus Risikogebieten das Urlaubsvergnügen. Oder Reisen in solche Gegenden wurden mit Hinweis auf die pandemische Lage abgesagt, an andere Ziele verlegt, nur mit eingeschränktem Programm oder zu anderen Zeiten durchgeführt. Die Beratungsstellen haben auch 2022 die Route zum Recht gezeigt: Mit Beratung zu Erstattungen und Entschädigungen, zu Stornierungsmodalitäten oder alternativen Möglichkeiten, um Pauschalreisen an andere zu übertragen. Aber auch Wissenswertes, wann Reiserücktrittskostenversicherungen sinnvoll sind und auch einen Reiserücktritt wegen Corona einschließen, hatten die Beratungskräfte »im Gepäck«.

# ENERGIEMARKT UNTER STROM

Ein hitziger Energiemarkt – und die exorbitanten Preissprünge bei Strom und Gas innerhalb nur kurzer Zeit haben für eine bisher beispiellos große Nachfrage rund um die Themen Energierecht, Energiesparen und zu Zahlungsproblemen bei Energierechnungen gesorgt. Denn historisch hohe Beschaffungskosten bei den Versorgern, Gasnotfallpläne und leere Speicher – insbesondere die durch den russischen Angriff auf die Ukraine ausgelösten energiewirtschaftlichen Auswirkungen bedeuteten für Haushalte im Schnitt fast eine Verdreifachung ihrer Gaspreise, beim Strom einen Anstieg um etwa 50 Prozent.



<b>VERBRAUCHERANLIEGEN</b>	<b>368.924</b>
<b>DAVON RECHTSBESORGUNGEN</b>	<b>128.855</b>



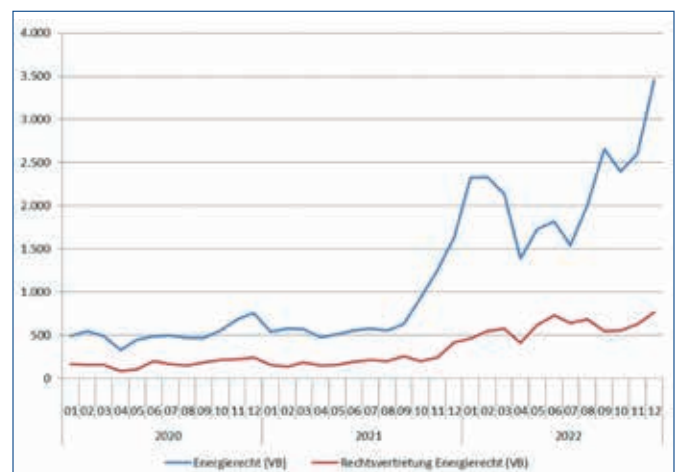
Anfang 2022 bereiteten zahlreich gekündigte Verträge angesichts des Belieferungsstopps einiger Gasanbieter weiterhin Probleme. Weil Grundversorger in ihren Tarifen plötzlich zwischen Preisen für Bestands- und Neukunden unterschieden und sich das Preisniveau der am Markt verfügbaren Gastarife zeitweise sogar versechsfacht hatte, gab es nach den unverschuldeten Kündigungen kaum eine Chance, Energieversorgungsverträge zu akzeptablen Konditionen abzuschließen.

Zudem gab es immer wieder Probleme, weil Energieversorger ungeachtet von Verträgen mit Preisgarantie plötzlich doch die Kosten für den Energiebezug erhöhten oder Abschläge nicht korrekt berechneten. Auch waren Preiserhöhungen nicht immer als solche zu erkennen, sodass Fristen fürs Sonderkündigungsrecht ungenutzt verstrichen.

Ob Alleinerziehende, Familien, Menschen mit geringem Einkommen oder kleinen Renten: Die extrem gestiegenen Energiekosten brachten viele Haushalte in existenzielle Nöte. Selbst mit Durchschnittsverdiensten drohten Abschläge und zu erwartende Nachzahlungen bei der Jahresendabrechnung das Budget zu sprengen. Zahlungsverzug, Mahnungen oder drohende Liefersperren standen zunehmend bei Anliegen zum Thema »Energiearmut« im Mittelpunkt. Mit Informationen zum Recht auf Sozialleistungen, die bei hohen Heizkosten unterstützen, und Hinweisen zur Rechtmäßigkeit von Energiesperren oder zur Vereinbarung von Ratenzahlungen mit dem Versorger reichte das »Hilfspaket« der Verbraucherzentrale NRW.

Die hohe Nachfrage zum Themenfeld Energie resultiert auch aus einem gestiegenen Interesse an Fragen zum Energiesparen, zum Heizungstausch oder zur energetischen Sanierung. 3.900 Videoberatungen stehen hierbei für sich.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/energiekrise](https://www.verbraucherzentrale.nrw/energiekrise)



Energierechtliche Beratungen und Vertretungen im Zeitablauf für die Jahre 2020 bis 2022



## PLUS BEI FÖRDERUNG

Mit sieben Millionen Euro pro Jahr fördert das Verbraucherschutzministerium des Landes in 2023 und 2024 die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW rund um Energiethemen. Damit sind die Landesmittel im Vergleich zu den Vorjahren jeweils um 1,6 Millionen Euro aufgestockt worden. Die Landesregierung hat dadurch ein deutliches Zeichen gesetzt, dass sie die Menschen mit ihren akuten Problemen rund um die Energiepreiskrise nicht allein lässt. Und sie hat eindrucksvoll bestätigt, dass sie dabei auf die Verbraucherzentrale NRW als verlässliche und anbieterunabhängige Partnerin setzt. Bei einer Pressekonferenz (Foto oben) Ende Dezember stellten NRW-Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski die Eckdaten für den Ausbau der Beratung zu Themen wie Energiesparen, Energieeffizienz, Energierecht und Energiearmut vor.

Mit der Aufstockung der Mittel will das Verbraucherschutzministerium sicherstellen, dass die Beratungs- und Informationsangebote der Verbraucherzentrale NRW mit der gestiegenen Nachfrage angesichts der Energiekrise und der Preissprünge auf dem Energiemarkt Schritt halten können. Dies bedeutet für die Organisation zum einen mehr Flexibilität, um schnell auf neue Problemstellungen mit ihren unterschiedlichen Instrumenten reagieren zu können. Zum anderen aber auch Planungssicherheit, um mit fachlicher Expertise für die volatilen Entwicklungen auf dem Energiemarkt vorbereitet zu sein. Und nicht zuletzt: Mit der Mittelaufstockung können Ratsuchende darauf zählen, dass sie zeitnah die dringend notwendigen Hilfestellungen, um beispielsweise Strom- und Gassperren wegen Zahlungsverzug zu vermeiden, auch bekommen.

## ENERGIE KOMPAKT

Seit Juni ist »Energie kompakt« am Start: Um die riesige Nachfrage nach Beratung zu klimafreundlichen und zukunftsfähigen Heizsystemen sowie energetischen Sanierungen kurzfristig zu bewältigen, hat die Verbraucherzentrale NRW dieses neue Online-Beratungsformat erfolgreich aufgelegt. 60 Minuten lang steht seither von montags bis donnerstags eines von vier Schwerpunktthemen im Terminplan, zu denen die Energiefachleute in Webinaren Wissenswertes präsentieren. Während sich zum Start in die Woche alles um Fragen zu Wärmepumpen dreht, werden dienstags klimafreundliche Alternativen zu Öl- und Gasheizungen vorgestellt. Mittwochs wird in den Blick genommen, wie Sonnenenergie für die eigene Stromerzeugung genutzt werden kann. Und donnerstags wird der Werkzeugkoffer gepackt, um den Energieverbrauch zu senken und gleichzeitig den Wohnkomfort zu steigern. Bis zu 50 Teilnehmende erwartet dort ein halbstündiger Expertenvortrag, im Anschluss sind 30 Minuten für individuelle Fragen reserviert – wahlweise zwischen 12 und 13 Uhr oder in der Zeit von 18 bis 19 Uhr.

243 durchgeführte Webinare mit 6.466 Interessierten zeigen, dass das kompakte Beratungsangebot über digitale Kanäle ein geeigneter Weg ist, um der hohen Nachfrage nach anbieterunabhängiger Information rund um die Energiewende privater Haushalte kurzfristig auch gerecht zu werden.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/energie-kompakt](https://www.verbraucherzentrale.nrw/energie-kompakt)



## STOPP DEN HEIZKOSTEN-HAMMER

Die Energiekrise stellte Mieterhaushalte wie auch die Wohnungswirtschaft vor besondere Herausforderungen: Denn angesichts der Vervielfachung der Beschaffungskosten für Energie drohte in vielen Jahresendabrechnungen der »Heizkosten-Hammer«. Mietverhalten deshalb frühzeitig auf Sparskurs zu lenken – dazu hatten sich viele Akteure im Herbst 2022 bei der Kampagne »Stopp den Heizkosten-Hammer« zusammengetan.

Das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung des Landes Nordrhein-Westfalen, das Europäische Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft (EZB), der VdW Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Rheinland Westfalen und die Verbraucherzentrale NRW hatten hierbei ein Paket geschnürt, um durch sparsames Heizen den massiven Kostensteigerungen entgegenzuwirken.



**STOPP DEN  
HEIZKOSTEN  
HAMMER**

**EIN GRAD WENIGER  
RAUMTEMPERATUR  
SENKT DIE HEIZKOSTEN  
UM 6%.**

Photo: AdobeStock von Jultud

EINE INITIATIVE VON

Ministerium für Heimat, Kommunales,  
Bau und Digitalisierung  
des Landes Nordrhein-Westfalen



**verbraucherzentrale**  
Nordrhein-Westfalen

Die Wohnungswirtschaft  
im Westen



**EZB** Europäisches  
Bildungszentrum der  
Wohnungs- und  
Immobilienwirtschaft

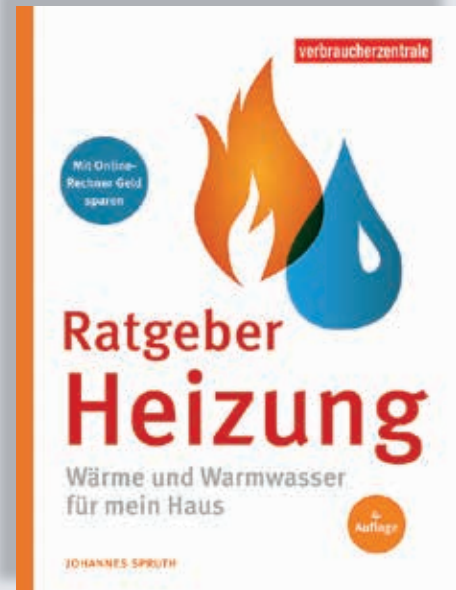


MEHR TIPPS, INFORMATIONEN UND BERATUNG UNTER

Auch wer in der eigenen Immobilie den Energieverbrauch mit dem Einbau einer neuen und effizienten Heizungsanlage deckeln wollte, fand bei der Verbraucherzentrale einen praktischen Wegweiser: Der »Ratgeber Heizung« lotst Sanierungswillige bei der zukunftssträchtigen Entscheidung für die neue Haustechnik zu den individuell passenden Optionen. Ob Brennwertkessel, Holzheizung, Photovoltaikanlage oder Hybrid-Wärmepumpe – die unterschiedlichen Haustechniken werden mit Blick auf ihre Einsatzmöglichkeiten vorgestellt. Mit rund 11.200 verkauften Exemplaren in 2022 wurde das Buch rund um »Wärme und Warmwasser für mein Haus« ein Bestseller – die fünfte aktualisierte Auflage ging Anfang 2023 in den Druck. 1.300 Downloads als E-Book unterstreichen, wie gefragt anbieterunabhängige Verbraucherinformation zum Thema Heizung in der Energiepreiskrise war und ist.

Übrigens: Der Ratgeber bietet auch ein interaktives Online-Tool, um die Wirtschaftlichkeit der geplanten Investition für das eigene Gebäude ganz individuell zu berechnen.

@ [www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)



Fünf konkrete Tipps bildeten das Gerüst, um den Heizkosten-Hammer zu stoppen. Beispielsweise, die Zimmertüren immer zu schließen, damit keine Wärme entweicht, Thermostate auf die richtige Stufe und die ideale Raumtemperatur einzustellen oder beim Lüften die Heizung herunterzudrehen – in Hausfluren vieler Wohnobjekte der im VdW organisierten Wohnungsunternehmen und -genossenschaften wurden diese alltagstauglichen Empfehlungen plakatiert. Aber auch über Social-Media-Kanäle und in Flyern wurde das Energiesparprogramm für die eigenen vier Wände nahegebracht.

Eine Toolbox mit Informations- und Kommunikationsinstrumenten lieferte den Werkzeugkasten, um Materialien passgenau für das eigene Wohnungsunternehmen oder die jeweilige -genossenschaft zuzuschneiden. Wichtige Beiträge der Verbraucherzentrale NRW: Der Duschrechner und das Online-seminar mit Tipps zum Energiesparen im Alltag.

Zu Beginn des Jahres 2023 wurde die Kampagne auch um Informationen zum neuen »Wohngeld-Plus« ergänzt.

## ENERGIEFÜHRERSCHEIN

Mit dem neuen »Energieführerschein« lotst die Verbraucherzentrale NRW junge Menschen beim Start in die erste eigene Wohnung auf Energiesparkurs. Denn vor allem auch Auszubildende und Studierende haben unter den finanziellen Belastungen der Energiekrise zu leiden. Die digitale Lerneinheit gibt Jugendlichen ab der Sekundarstufe II zu fünf Themenblöcken – von der Wohnungssuche über energiesparendes Verhalten bis hin zum Kauf energieeffizienter Geräte – Wissenswertes mit auf den Weg. Zu erfahren ist auch, was ein Energieausweis aussagt oder wann Wandverfärbungen auf Schimmel hindeuten können. Zum Abschluss winkt »Mein Energieführerschein«, mit dem Teilnehmenden bestätigt wird, dass sie »fahrtüchtig« sind, um in den ersten eigenen vier Wänden Strom und Wärme zu sparen. Das Bildungsmodul eignet sich fürs Selbstlernen, aber auch für den Einsatz im Unterricht.

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





### PREISÄNDERUNGEN GEGENÜBERSTELLUNG DER BESTANDTEILE ZWINGEND

Wenn Strom- und Gasversorger ihre Preise erhöhen, müssen sie transparent über die Änderungen informieren. Dazu gehört auch die Pflicht, die jeweiligen Preisbestandteile gegenüberzustellen. Dies gilt sowohl für Tarife in der Grundversorgung als auch bei Sonderverträgen. Der Bundesgerichtshof hat dies im Februar 2023 in zwei Urteilen bekräftigt (Az. VIII ZR 199/20, Az. VIII ZR 200/20). Vorausgegangen waren Klagen der Verbraucherzentrale NRW gegen die Energieversorger Strogen GmbH und die Rheinische Elektrizitäts- und Gasversorgungsgesellschaft mbH (REG), bekannt unter dem Markennamen »immergrün«.

Den Urteilen lagen Fälle aus den Jahren 2017 und 2018 zugrunde: In den Kundenschreiben von Strogen und immergrün über eine beabsichtigte Preisänderung fehlte jeweils eine Gegenüberstellung der alten und neuen Preisbestandteile. Diese ist aber gesetzlich vorgeschrieben und wichtig um nachzuvollziehen, welche Änderung zur Erhöhung führt und welche Kundenrechte etwa zu einer Sonderkündigung daraus resultieren.

**Intransparente Preiserhöhungsschreiben der Energieanbieter sind ein »Dauerbrenner« im Beratungsalltag. Mit rechtlichen Mitteln ist die Verbraucherzentrale NRW gegen Wettbewerbsverstöße vorgegangen. Beispielhaft hierfür sind drei erfolgreiche Klagen – einmal wurden Verbraucherrechte durch eine Entscheidung des Bundesgerichtshofs gestärkt.**

Die Gegenüberstellungspflicht bezieht sich bei Strom auf alle Preisbestandteile, die nach dem Vertrag Bestandteil des zu zahlenden Strompreises sind. Auch Entgelte, Abgaben und Umlagen sind eingeschlossen. Auch bei Gas-Sonderverträgen muss die Gegenüberstellungspflicht alle Preisbestandteile umfassen, die laut Vertrag Bestandteil des zu zahlenden Gaspreises sind. Bei Gasverträgen in der Grundversorgung hingegen müssen nur die Energiesteuer, die Konzessionsabgabe und die Kosten für Emissionszertifikate angegeben werden. Netzentgelte und Umlagen sind ausgenommen.

Die Verbraucherzentrale NRW hatte 2019 vor dem Landgericht Köln (Az. 31 O 329/18 und Az. 31 O 330/18) und 2020 vor dem Oberlandesgericht Köln (Az. 6 U 304/19 und Az. 6 U 303/19) Urteile gegen die Strogen GmbH und die REG mbH erwirkt. Die Beklagten legten daraufhin Revision vor dem Bundesgerichtshof ein.



## PREISGARANTIE BLEIBT GARANTIERT

Der Energieversorger ExtraEnergie GmbH hatte Ende Juli mit Preiserhöhungsschreiben für Aufregung gesorgt. Trotz vertraglich vereinbarter Preisgarantie wollte das Unternehmen die Preise für Strom und Gas anheben. Begründet wurde dies mit dem Anstieg der eigenen Beschaffungskosten durch die hohen Preise auf den Großhandelsmärkten für Strom und Gas. Preisänderungen sind bei Verträgen mit einer sogenannten Preisgarantie aber nur wegen gestiegener Steuern, Abgaben oder Umlagen zulässig – nicht jedoch wegen steigender Kosten für die Beschaffung von Energie. Für den Schutz vor steigenden Beschaffungskosten werden in der Regel höhere Tarife verlangt als für Angebote ohne Preisgarantie. Und die damit verbundene Sicherheit garantierter Preise ist vielfach ja gerade der Beweggrund, entsprechende Verträge abzuschließen.

Nachdem das Landgericht Düsseldorf eine von der Verbraucherzentrale NRW beantragte einstweilige Verfügung gegen die ExtraEnergie GmbH im November per Versäumnisurteil bestätigt (Az. 12 O 247/22) und Preiserhöhungen – soweit die Verträge eine Preisgarantie enthalten – untersagt hatte, war das Unternehmen in Berufung gegangen. Das Oberlandesgericht Düsseldorf (Az. I-20 U 318/22) schloss sich in seiner Entscheidung vom 23. März 2023 dann ebenfalls der Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale NRW an und verneinte das Recht, in diesen Fällen Preiserhöhungsschreiben versenden und höhere als die vertraglich garantierten Preise in Rechnung stellen zu dürfen.

Das Gericht hob die in Streit stehende einstweilige Verfügung jedoch insoweit auf, als es im konkreten Fall die Ansicht vertrat, dass Verbraucherverbände gegen Schreiben von Unternehmen, in denen ein Preiserhöhungsrecht behauptet wird, nicht nach dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) vorgehen könnten.

Auch wenn die gerichtliche Bewertung der Preiserhöhung als rechtswidrig keine Auswirkungen auf Einzelfälle hat, sollten Betroffene im Erhöhungsfall trotz Preisgarantie auf das Urteil des OLG Düsseldorf verweisen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. prüft darüber hinaus aktuell, im Wege einer Musterklage verbindlich feststellen zu lassen, dass die Preiserhöhungen von ExtraEnergie unwirksam waren.

## PREISERHÖHUNG: IRREFÜHRENDE ANKÜNDIGUNG

Auch mit einer Klage gegen die ENNI Energie Umwelt Niederrhein GmbH hat die Verbraucherzentrale NRW intransparenten Preiserhöhungsankündigungen einen Riegel vorgeschoben. Das Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf hatte dem Unternehmen mit Sitz in Moers daraufhin im April 2022 auferlegt, die als in höchstem Maße irreführend erachteten Schreiben über eine Vertragsfortführung zu höheren Preisen zu berichtigen. Auch auf mögliche Rückforderungsansprüche muss darin hingewiesen werden.

Hintergrund: In einem als Werbeflyer getarnten Schreiben hatte der Anbieter im November 2019 darüber informiert, dass bestehende Verträge gekündigt und die Betroffenen zu neuen Preisen beliefert würden, wenn diese sich nicht meldeten. Nachdem das Landgericht Kleve (Az. 8 O 5/20) auf eine Klage der Verbraucherzentrale NRW hin die Vertragsänderung für unzulässig erklärt und den Energieversorger bereits im Mai 2021 zu individualisierten Berichtigungsschreiben mit vorgegebenem Text verpflichtet hatte, wehrte sich der Anbieter in der nächsten Instanz – auch wieder ohne Erfolg.

Das Urteil des OLG Düsseldorf (Az. I-20 U 77/21) stärkte den Verbraucherschutz und signalisierte allen Energieversorgern: Sie müssen die Folgen ihres rechtswidrigen Verhaltens aktiv beseitigen – und dabei auch auf mögliche Erstattungsansprüche hinweisen.

Alle Urteile unter

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



Der Umstieg auf erneuerbare Energien – nicht erst mit der aktuellen Krise am Energiemarkt ein Thema, das die Verbraucherzentrale NRW bewegt. Bei vielen Aktionen und Kampagnen hat sie hierfür schon Impulse gegeben und praktische Wege aufgezeigt, um die eigene Energierechnung wie auch das Klima zu entlasten. Und damit die Energiewende in Privathaushalten angeschoben: 2022 mit Möglichkeiten zur Solarstromnutzung sowie dem Einbau von Wärmepumpen.

## SONNENKLAR WIE SOLARSTROM PASST

Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Sonnenklar, dass das nur funktioniert, wenn Anlagen, Module, Stecker oder Speicher und eigene Möglichkeiten und Wünsche auch übereinstimmen. In der Kampagne »Sonnenklar. Solarstrom nutzen, wie es für dich passt« hat die Verbraucherzentrale zwischen Mai und September die verschiedenen Möglichkeiten für den Umstieg beleuchtet: Was ist bei der Planung einer Photovoltaik-Anlage wichtig? Ist das Mieten einer Anlage eine Alternative zum Kauf? Lohnt sich ein Batteriespeicher? Was bringen Stecker-Solargeräte? Wie kann ich mein E-Auto zu Hause aufladen?

In Onlineseminaren und Veranstaltungen wurde Wissenswertes an die Hand gegeben, um die individuell passenden Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

Bei Infoständen kamen die Beratungskräfte zudem mit einem Solarbike zur Arbeit – und zeigten dabei, wie Solarstrom passgenau eingesetzt wird. Denn die dort angebrachten Solarpaneele lieferten die Energie für die Tablets, mit deren Hilfe die Fachleute vielen Interessierten anschaulich aufzeigten, was in Solarstrom at home steckt.



Auf der eigenen Webseite zur Sonnenklar-Kampagne gab es auch Informationen, ob das Mieten einer Photovoltaik-Anlage eine Alternative zum Kauf ist oder was Energiemanagementsysteme fürs eigene Zuhause bringen.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/sonnenklar](https://www.verbraucherzentrale.nrw/sonnenklar)

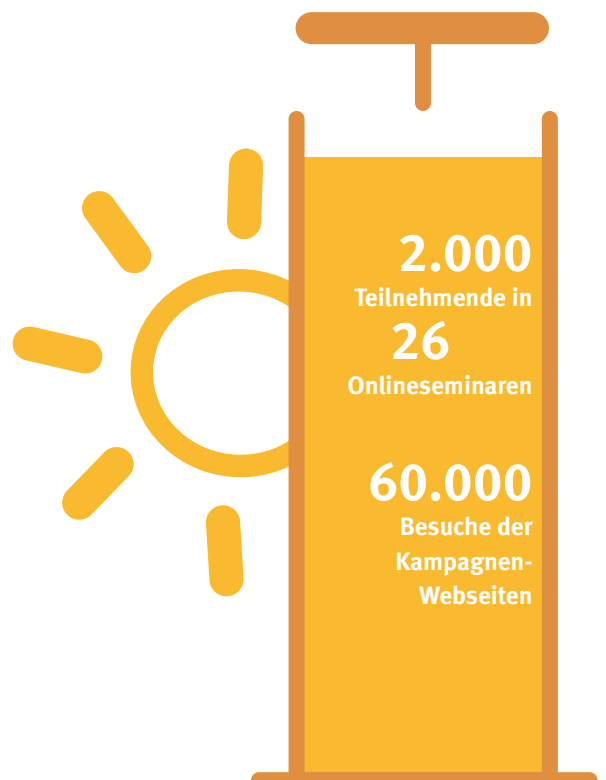


## BESSER HEIZEN WÄRME PUMPEN

Ob im Neubau oder in bestehenden Gebäuden: Der Einbau einer Wärmepumpe ist eine zukunftssichere Haustechnik. Denn sie macht unabhängiger von teurem Öl und Gas, hilft das Klima zu schonen und Kosten zu sparen. Die richtige Planung, Auswahl und Installation ist dafür jedoch das A und O. Damit das Pumpen der Wärme aus Umgebungsluft, Grundwasser oder Erdreich keine Probleme befördert, hat die Verbraucherzentrale NRW in Telefonsprechstunden und Onlineseminaren fit für die Zukunftstechnik gemacht.

Ist mein Gebäude geeignet? Wie wird eine Wärmepumpe kostengünstig betrieben? Was spricht für welche Technik – und lohnt eine Kombination mit einer Photovoltaik-Anlage? Dass ein guter Wärmeschutz und eine Flächenheizung wichtige Voraussetzungen sind, um mit möglichst wenig Strom viel Wärme zu gewinnen, wurde hierbei erläutert. Aufgezeigt wurde auch, welche Fördermittel es gibt und wie eine Wärmepumpe kostengünstig ihre zukunftsfähigen Dienste versieht. Auch die Webseite zur Kampagne hat zu den Rubriken »Wärme pumpen und sanieren« sowie »Alte Heizung raus & neue Fenster« viele Aspekte zusammengestellt, die bei Planung, Einbau und Betrieb von Wärmepumpen zu beachten sind.

Die Kampagnen »Besser heizen: Wärme pumpen« sowie »Sonnenklar« führte die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des EU- und landesgeförderten Projekts »Energie2020plus – Bürgerinnen und Bürger durch die digitale Transformation des Energiemarkts begleiten und die Energiewende gestalten« durch.





### STECKERSOLARGERÄTE BOOM MIT SCHATTENSEITEN

Der Markt für Steckersolargeräte in Deutschland ist deutlich größer als bisher gedacht: Allein in den Jahren 2020 und 2021 wurden bis zu 128.000 Stück mit einer Leistung von bis zu 51 Megawatt verkauft. Auf Grundlage einer Umfrage – von der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin (HTW Berlin) und der Verbraucherzentrale NRW in Auftrag gegeben – unter Anbietern von Steckersolargeräten konnte das Marktvolumen erstmals hochgerechnet werden.

Steckersolargeräte mit einer Leistung von weniger als einem Kilowatt sind bisher eher ein Nischenmarkt der Solarenergie. Allerdings werden inzwischen immer mehr dieser kleinen Photovoltaik-Systeme, die eine einfache Handhabung bei der Montage und Nutzung versprechen, vertrieben. Bislang lagen jedoch noch keine Daten zur Anbieter-, Markt- und Absatzstruktur vor. Mit einer Umfrage bei 58 von 156 in Deutschland aktiven Anbietern von Steckersolargeräten sollte ein realistisches Bild über die Rolle gezeichnet werden, die die kleinen Sonnenkraftwerke im Markt spielen. EUPD-Research hat im Auftrag der HTW Berlin und der Verbraucherzentrale NRW daher die Spannweite der Anbieter wie auch die Verkaufsentwicklung ausgemacht.

Während lange Zeit größere und etablierte Anbieter von Photovoltaik-Zubehör den Markt dominierten, sorgen inzwischen viele kleinere Unternehmen für einen regen Wettbewerb. Alle

setzen – so ein Ergebnis der Umfrage – auf einen sich dynamisch entwickelnden Markt. Drei Viertel der Geräte werden direkt an Endkunden vertrieben. Absatzwege über Handelsketten wurden noch selten genutzt. Daneben ermittelte die Studie auch die Gesamtzahl an Steckersolargeräten, die bisher in Deutschland verkauft wurden. Die Summe lag mit rund 190.000 im oberen Bereich bisheriger Schätzungen. Alle bisher in Deutschland verkauften Geräte erreichen eine Leistung von bis zu 66 Megawatt.

Ergänzend hatte die HTW Berlin mithilfe einer Nutzerbefragung praktische Erfahrungen bei der Installation ermittelt. 1.600 Teilnehmende hatten dabei mehrheitlich bestätigt, dass es weiterhin hohe Hürden beim Einsatz von Steckersolargeräten gibt. So monierten sie die Meldeprozesse als zu komplex, sodass bislang nur zwischen 10 und 20 Prozent der verkauften Geräte überhaupt angemeldet wurden. Auch Forderungen von Netzbetreibern mit besonderen Anschlussbedingungen machen die Vorstellung von »Solarmodul vom Balkon erzeugt den Strom in der Mietwohnung« oft zum ungeliebten bürokratischen Marathon.

Präferiert wird zudem die Nutzung mit einem haushaltsüblichen Schukostecker. Damit könnten diese Strom erzeugenden Haushaltsgeräte insbesondere in Mietshaushalten und Eigentumswohnungen einfach und sicher genutzt werden.

Dass deshalb gerade Balkone und Terrassen von Mehrfamilienhäusern trotz bester energetischer Aussichten ein Schattendasein bei Steckersolargeräten führen, zeigte die Umfrage ebenfalls: Nur jedes dritte Gerät ist dort zu finden. Die Hälfte der Geräte wird mit einer Aufständerung auf das Flachdach oder in den Garten gestellt.

Die Studie zum Nachlesen:



[www.solar.htw-berlin.de/studien/marktstudie-steckersolar-2022](http://www.solar.htw-berlin.de/studien/marktstudie-steckersolar-2022)

Über 1,2 Millionen Mal wurde die Internetseite der Verbraucherzentrale mit Informationen zu Steckersolargeräten besucht. Anschaulich ist zu erfahren, wie Solarstrom von Balkon und Terrasse direkt in die Steckdose fließt.



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



## KONZERTABSAGE AUCH VORVERKAUFSGEBÜHR IST ZU ERSTATTEN

Beim Ausfall von Konzerten aufgrund der Corona-Pandemie muss der Ticketpreis inklusive Vorverkaufsgebühren erstattet werden. So hat es das Landgericht Traunstein in einem Klageverfahren der Verbraucherzentrale NRW gegen den Ticketvermittler »Kauf mich GmbH« verbraucherfreundlich entschieden. Die Agentur, die den Verkauf und die Rückabwicklung sämtlicher Karten für die abgesagte »Alles ohne Strom«-Tournée der Punkrockband »Die Toten Hosen« übernommen hatte, war durch viele Misstöne rund um die Erstattung aufgefallen. Fans mussten nämlich vergeblich auf die vollständige Rückzahlung der Ticketkosten warten, weil die »Kauf mich GmbH« die Vorverkaufsgebühr einfach einbehalten hatte.

Besonders undurchsichtig war dieses Geschäftsgebaren, weil beim Kauf die Höhe der Vorverkaufsgebühr gar nicht separat ausgewiesen worden war. So waren einer Käuferin für vier Tickets von dem bezahlten Gesamtpreis in Höhe von 212 Euro nur 189,60 Euro erstattet worden. Beim Verkauf der Tickets war allerdings explizit dieser Gesamtpreis sowie eine Gebühr für Porto und Verpackung, jedoch keine Vorverkaufsgebühr verlangt worden.

Außerdem hatte der Ticketvermittler den Erstattungsanspruch über das Online-Kundenkonto auch auf Ende Oktober 2020 befristet – obgleich eine regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren gilt.

Das Landgericht Traunstein hat im Hauptsacheverfahren gegen die »Kauf mich GmbH« die intransparente Erstattungspraxis für unzulässig erklärt. Auch bestätigte es die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass Ansprüche innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist von drei Jahren geltend gemacht werden können. Bei einem Ticketkauf im Jahr 2019 wäre das also bis Ende des Jahres 2022 möglich gewesen. Die Verkürzung der Frist durch den Ticketvermittler ist nach Ansicht des Gerichts unzulässig.

Die Verbraucherzentrale NRW war bereits im Dezember 2020 in einem einstweiligen Verfügungsverfahren vor dem Landgericht Traunstein erfolgreich gegen die Praxis des Ticketvermittlers »Kauf mich GmbH« im Zusammenhang mit dieser Konzertabsage (Az.: 7 O 1732/20) vorgegangen. Im Hauptsacheverfahren hat das Landgericht die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale NRW nun bestätigt. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.





## KLAGE GEGEN GOOGLE: COOKIE-ABLEHNUNG NUR NOCH MIT EINEM KLICK


Wer im Internet unterwegs ist, dem begegnen Cookies bei jedem Klick: Die kleinen Banner sollen deutlich machen, welche Nutzerdaten verarbeitet werden und dafür jeweils eine Zustimmung oder Ablehnung einholen. Obwohl EU- und nationale Datenschutzvorgaben klar festlegen, dass beide Optionen in gleicher Weise nutzerfreundlich umgesetzt werden müssen, um eine unbedachte Datenweitergabe zu verhindern, designen Unternehmen und Webseitenbetreiber die Cookie-Banner zur Ablehnung bisweilen so, dass hierzu erst ein Klick-Marathon zu absolvieren ist. Hintergrund: Sie sind an Daten und Surfverhalten interessiert – und versuchen daher, die Nutzerentscheidungen durch die Gestaltung der Banner zu lenken.

Auch die deutschen Webseiten der Suchmaschine Google, die täglich millionenfach aufgerufen werden, waren der Verbraucherzentrale NRW aufgefallen, weil sie mit sogenannten Dark Patterns zu einer möglichst umfassenden Einwilligung in die Datenverarbeitung bewegen wollten. Denn die Banner waren so gestaltet, dass die Ablehnung einer Cookie-Verarbeitung erheblich aufwendiger daherkam als die Erteilung einer umfassenden Zustimmung. Während die nämlich mit einem Klick erledigt war, konnte die Ablehnung der Cookies erst über einen Umweg auf eine zweite Ebene des Banners erfolgen. Mindestens drei verschiedene Kategorien waren da einzeln abzulehnen, bevor Google diese Einstellungen übernahm und die Rückkehr zur Startseite ermöglichte.

### HIGHLIGHTS

-  Google passt Cookie-Banner nach Klage an
-  Gegen Mobilfunkanbieter wegen Positivdatenverarbeitung geklagt

#### COOKIES MIT HAKEN



Mit Hilfe kleiner Datensätze, sogenannter Cookies, können Webseiten und Apps das Nutzerverhalten nachverfolgen. Welche Daten Unternehmen damit erheben dürfen, ist nach den Datenschutzregelungen weitestgehend eine selbstbestimmte Nutzerentscheidung. User entscheiden über das Cookie-Banner selbst, ob sie der Datensammlung zustimmen, diese ablehnen oder einschränken wollen. In formularartigen Einblendungen können durch ein Kreuz oder einen Haken die individuell gewünschten Einstellungen gezielt ausgewählt werden. Für die Einwilligung genügt es nicht, eine voreingestellte Auswahl von Cookies bloß zu bestätigen. Bei Cookies, die technisch nicht zum Betrieb einer Webseite oder App erforderlich sind, gilt: Wird die Einwilligung verweigert, dürfen auch keine Cookies gesetzt werden.

Ein – bewusst – umständlich gestaltetes Verfahren, das erspart bleibt, wenn angesichts der lästigen Prozedur einfach einer Datensammlung zugestimmt wird.

Nachdem der Internetgigant der Aufforderung der Verbraucherzentrale NRW, die unzulässige Gestaltung der Cookie-Banner zu unterlassen, nicht nachgekommen war, reichten die Verbraucherschützer Klage beim Landgericht Berlin ein. Noch während das Verfahren verhandelt wurde, gab die Google Ireland Ltd. im Dezember 2022 dann doch eine Unterlassungserklärung ab und passte ihre Banner an. Deren Cookies können nunmehr genauso leicht abgelehnt wie akzeptiert werden. Das Verfahren wurde daraufhin eingestellt.

Eine große Hoffnung, den Cookie-Banner-Dschungel generell weiter zu lichten, liegt aktuell auf Diensten zur zentralen Einwilligungsverwaltung. Mit diesen Tools, die direkt im Browser installiert werden können, müssten dann dort nur einmalig Cookie-Präferenzen angegeben werden anstatt wie bislang bei jedem einzelnen Webseitenbesuch. Eine vom Bundesverbraucherschutzministerium geförderte Initiative hat inzwischen auch eine Design-Richtlinie und ein Muster-Cookie-Banner entwickelt und vorgestellt.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/11996](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/11996)

## MOBILFUNKANBIETER: POSITIVDATENVERARBEITUNG NEGATIV AUFGEFALLEN

Gegen die drei Telekommunikationsunternehmen Telefónica, Telekom und Vodafone hat die Verbraucherzentrale NRW Klagen eingereicht, weil sie Positivdaten ohne Einwilligung der Kundschaft an Wirtschaftsauskunfteien übermittelten. Damit verstoßen sie ihrer Ansicht nach gegen die Datenschutz-Grundverordnung und müssen diese Praxis daher unterlassen.

### HINTERGRUND

Als Positivdaten werden Informationen bezeichnet, die keine negativen Zahlungserfahrungen oder sonstiges, nicht vertragsgemäßes Verhalten beinhalten. Häufig sind das Fakten wie etwa, wann mit wem ein Vertrag geschlossen wurde. Die betroffene Person hat sich dabei nichts zuschulden kommen lassen. Das unterscheidet Positivdaten von sogenannten Negativdaten, wie zum Beispiel die Information darüber, dass eine Rechnung nicht bezahlt wurde. Auch wenn Positivdaten keine negativen Merkmale beschreiben, können sie dennoch schützenswerte Informationen beinhalten.

Auf den ersten Blick mag die Weitergabe von Positivdaten durch Unternehmen vielleicht harmlos erscheinen. Doch jede Information kann von den Unternehmen, die bei Wirtschaftsauskunfteien wie etwa der Schufa Daten anfragen, genutzt werden, um auf dieser Grundlage Entscheidungen zu treffen, die für Betroffene spürbar sind. So kann eine Person, die mehrere Mobilfunkverträge hat oder diese häufig wechselt, unter Umständen als weniger vertrauenswürdig eingeschätzt und von den Wirtschaftsauskunfteien mit einem niedrigeren Score bewertet werden. Mit der Folge, dass ein Vertragsabschluss verweigert wird, auch wenn alle Rechnungen bislang immer pünktlich bezahlt worden sind. Was dann Verwunderung auslöst, weil die betreffende Person weder den Grund dafür nachvollziehen kann noch davon ausgeht, dass diese Daten überhaupt ohne entsprechende Einwilligung weitergegeben worden sind.

Nach der Datenschutz-Grundverordnung ist auch die Übermittlung von Positivdaten ohne Einwilligung der Betroffenen nicht zulässig. Zudem muss transparent darüber informiert werden, was mit diesen Daten im Falle einer Einwilligung passiert. Darüber hinaus muss eine Möglichkeit eingeräumt werden, die Einwilligung zu verweigern, ohne dass dies dann zu Nachteilen bei der Einschätzung etwa von Scorewerten führt.

Nach erfolglosen Abmahnungen der drei Unternehmen wegen der Verstöße gegen diese Vorgaben sind Klagen der Verbraucherzentrale NRW vor dem Landgericht München gegen Telefónica Germany, vor dem Landgericht Köln gegen Telekom Deutschland und vor dem Landgericht Düsseldorf gegen Vodafone anhängig. Entscheidungen werden im Laufe des Jahres 2023 erwartet.

Die Verbraucherzentrale NRW ist mit der Kritik an der Datenübermittlung durch Telekommunikationsunternehmen nicht allein. Die Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder hat sich in einem gemeinsamen Beschluss ebenfalls kritisch zur Verarbeitung von Positivdaten durch Mobilfunkanbieter positioniert.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/25152](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/25152)



### VERBRAUCHERRECHTE IN DER WARTESCHLEIFE

Chaos-Sommer – unter diesem Schlagwort wurde zusammengefasst, was Reisende an den Flughäfen erlebten. Massive Personalnot bei Abfertigung, Sicherheitskontrollen und Gepäckbeförderung, tausende annullierte Flüge allein in den Sommermonaten. Und obendrein hoben die Airlines zu vielen Destinationen nur mit Verspätung ab. Unsanft landeten dann viele Passagiere, wenn sie wegen abgesagter, überbuchter oder verspäteter Flüge ihre Ansprüche auf Erstattung und Entschädigung nach der EU-Fluggastrechteverordnung durchsetzen wollten. Nicht nur, dass sie oft monatelang auf die Zahlungen warten mussten, sondern auch, dass die Kontaktaufnahme mit den Fluggesellschaften nicht immer reibungslos funktionierte, sorgte für Verbraucherverdross. Von Dauerwarteschleifen in der Telefonhotline bis hin zu eindeutigen Verstößen gegen gesetzliche Vorgaben reichte dabei die Palette. Dabei sagt die Fluggastrechteverordnung klar: Die Anmeldung von Ansprüchen ist formfrei möglich. Darüber hinaus muss auf der Homepage der Fluggesellschaft die E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme leicht zu finden sein. Dessen ungeachtet schränkte eine Reihe von Airlines die Kontaktwege jedoch willkürlich ein. Gegen diese unzulässige Praxis ist die Verbraucherzentrale NRW rechtlich vorgegangen.

Beispielsweise mit einer einstweiligen Verfügung gegen die Lufthansa-Tochter Brussels Airlines, auf deren Homepage – anders als gesetzlich vorgeschrieben – keine E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme angegeben war. Auf Antrag der Verbraucherzentrale NRW hat das Landgericht Düsseldorf mit Beschluss vom 17. August 2022 (Az. 12 O 219/22) eine einstweilige Verfügung gegen die Airline erlassen und ihr damit untersagt, ihre Website weiter ohne leicht auffindbare E-Mail-Adresse zu betreiben.

Auch gegen die deutsche Fluggesellschaft Condor und die spanische Airline Iberia ist die Verbraucherzentrale NRW vor Gericht gezogen, weil beide Unternehmen zur Anmeldung von Ansprüchen nach der Fluggastrechteverordnung ausschließlich auf ein Kontaktformular auf ihrer Homepage verwiesen hatten. Das Landgericht Frankfurt am Main hat im Verfahren gegen Iberia der Klage der Verbraucherzentrale NRW stattgegeben und mit seinem Versäumnisurteil vom 16. März 2022 (Az. 2-06 O 243/21, nicht rechtskräftig) bestätigt, dass die Geltendmachung von Ansprüchen wegen verspäteter oder annullierter Flüge formfrei möglich sein muss. Iberia dürfe hierbei nicht allein auf das firmeneigene Online-Kontaktformular verweisen und die Zugangswege etwa per E-Mail oder Post verweigern.

Das Landgericht Darmstadt hatte dies mit seinem Urteil vom 1. April 2022 (Az. 8 O 240/21) im Verfahren gegen die Condor Flugdienst GmbH ebenfalls bestätigt: Auch der deutschen Airline wurde untersagt, bei der Geltendmachung von Erstattungsansprüchen nur auf ein Online-Formular zu verweisen und keine anderen Wege zu akzeptieren.

Auch bei weiteren Airlines hat die Verbraucherzentrale NRW mit Abmahnungen auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben gepocht.

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

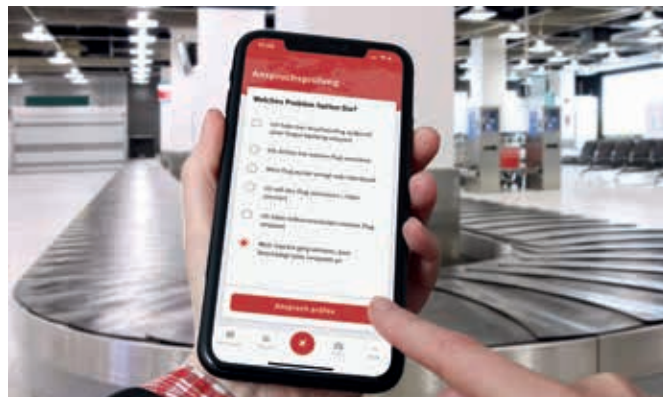
### REISERÜCKTRITT: INTRANSPARENTE KLAUSELN

Reiserücktrittsversicherungen sind insbesondere bei teuren Reisen oder beim Urlaub mit Kindern empfehlenswert: Sie springen beispielsweise dann ein, wenn eine unerwartete, schwere Erkrankung daran hindert, einen Urlaubstrip anzutreten. Mit undurchsichtigen Ausschlussklauseln versuchten Versicherer jedoch, sich aus der Haftung bei einer Covid-19-Erkrankung zu entziehen. So hatte die Union Reiseversicherung auf ihrer Homepage erklärt, dass diese nicht als Grund für



einen Rücktritt von der Reise versichert sei, weil der Versicherungsschutz keine »Schäden durch Pandemien« beinhalte. In der Regel beschreiben solche Formulierungen der Versicherer Schäden durch Krieg, Streik oder Unfälle von Kernenergie-Anlagen. Diese werden im Versicherungsrecht als Kumulschäden bezeichnet, weil sie alle durch dasselbe Ereignis verursacht sind und zeitgleich viele Personen betreffen. Dass nun – anders als nach den regelhaften Formulierungen zu erwarten – bei der Union Reiseversicherung auch Covid-19-Erkrankungen Einzelner generell vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sein sollen, ist nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW intransparent und nicht mit den Vorschriften für allgemeine Geschäftsbedingungen vereinbar. Versicherte würden unter »Schäden durch Pandemie« nicht verstehen, dass die Union nicht leiste, wenn man aufgrund einer eigenen Corona-Erkrankung die Reise nicht antreten könne.

Weil sich der Versicherer nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW nicht bereit erklärt hatte, auf den Ausschluss zu verzichten, wurde gegen die Union Reiseversicherung Klage beim Landgericht München I (Az. 12 O 18809/21) eingereicht. Erstinstanzlich wurde das Verfahren verloren, dagegen ist die Verbraucherzentrale NRW bereits in Berufung gegangen (Oberlandesgericht München Az. 7 U 6590/22).



Damit Flugreisende bei Verspätungen, Ausfällen, Überbuchungen oder auch bei Gepäckverlust Erstattungen schnell zurückerhalten, lotst die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW den Weg, um mögliche Ansprüche bequem und kostenlos berechnen zu können. Anhand der persönlichen Angaben wird ein an die jeweilige Airline adressiertes Anschreiben mit den möglichen Forderungen auf Basis der EU-Fluggastrechteverordnung erstellt, das per E-Mail direkt abgeschickt werden kann. Die Flugärger-App wurde bislang 180.000 Mal aus den App-Stores heruntergeladen.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app](https://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app)

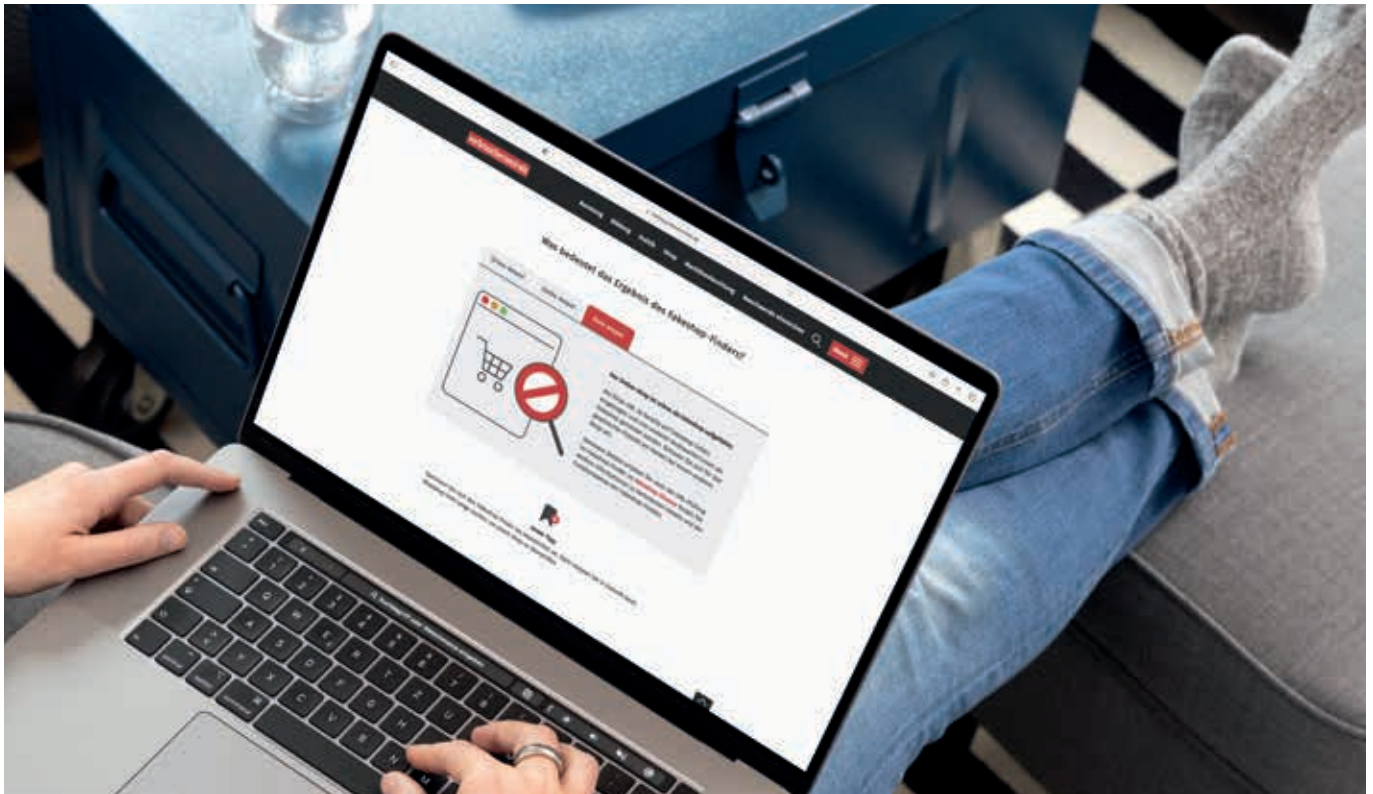
## AUS FÜR VORAUSKASSE GEFORDERT

Wer einen Flug bucht, muss dafür oft Monate im Voraus den kompletten Preis sofort bezahlen. Die massenhaften Annullierungen im Sommer 2022 haben der Forderung der Verbraucherzentrale NRW nach einer Abschaffung dieser Vorkassense Praxis noch einmal zusätzliche Aktualität verliehen. Passagiere waren zunehmend verärgert darüber, den Airlines zinslose Kredite zu geben, dann bei abgesagten Flügen lange auf eine Erstattung der Kosten warten oder im schlimmsten Fall auch noch das Risiko einer Insolvenz tragen zu müssen.

Zwar hat der Bundesgerichtshof noch 2016 das Vorkasseprinzip der Airlines für rechtmäßig erklärt, weil die EU-Fluggastrechteverordnung ausreichenden Verbraucherschutz biete und das Insolvenzrisiko durch staatliche Kontrolle in Grenzen gehalten werde. Die Preisvorteile bei frühen Buchungen würden mögliche Zinsnachteile der Fluggäste ausgleichen. Doch angesichts der massiven Probleme –

an den NRW-Flughäfen waren von Mitte Mai bis Mitte Juli mehr als 258.000 Passagiere von Flugausfällen betroffen – liefen die Schutzregelungen häufig ins Leere. Statt wie vorgeschrieben die Ticketkosten innerhalb von sieben Tagen erstattet zu bekommen, mussten Fluggäste oft monatelang auf eine Reaktion der Fluggesellschaft und die Rückzahlung warten. In der Praxis funktionierte das Recht also nicht.

In Gesprächen mit der Politik hat sich die Verbraucherzentrale NRW für eine Abschaffung der Vorkasse stark gemacht. Und ein Modell mit prozentualen Anzahlungshöhen je nach Buchungszeitpunkt, wie es auch im Pauschalreiserecht praktiziert wird, ins Gespräch gebracht. Außerdem fordert sie eine gesetzliche Verpflichtung der Airlines, eine Insolvenzversicherung zugunsten der vorausbezahlten Kundengelder abzuschließen – so wie es bereits mit Anbietern von Pauschalreisen seit über 20 Jahren europaweit gehandhabt wird.



### FAKE ODER ECHT?

Ging der boomende Onlinehandel in den Lockdowns bereits mit einer Welle betrügerischer Internetseiten einher, orientierten sich die Aktivitäten der Fakeshop-Betreiber 2022 aufs »Saisongeschäft«: Trikots zur Fußball-WM, Spielzeug und Gaming-Zubehör in der Vorweihnachtszeit, Solaranlagen oder Brennholz in der Energiekrise. In den täuschend echt aussehenden Internetshops offerierten sie Waren zu unschlagbaren Preisen. Zudem lockten die Fakeshops vielfach zum Kauf von aktuell gefragten Produkten, die andernorts ausverkauft oder angesichts ungewisser Lieferzeiten erst nach monatelangem Warten zu bekommen waren. Nicht selten kamen dann allerdings nur minderwertige Produkte an – oder es wurde erst gar nicht geliefert. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nicht wieder. Geprellten riet die Verbraucherzentrale NRW, Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

Um beim Onlineshopping künftig auf Nummer sicher zu gehen, hat die Verbraucherzentrale NRW im Jahr 2022 mit dem Fake-shop-Finder ein Tool an den Start gebracht, mit dessen Hilfe die Echtheit von Shops vorab gecheckt werden kann. Binnen weniger Sekunden erfolgt nach Eingabe der Internet-Adresse des Shops eine Einschätzung per Ampel: Rot bei einer eindeutigen Warnung, Gelb als Hinweis, vor der Bestellung genauer

### HIGHLIGHTS

- Neuer Fakeshop-Finder
- 348.000 Mal aufgerufen
- Erstattungstool bei lahmem Internet

hinzusehen und Grün, wenn alles in Ordnung ist. Ein echter Wegweiser also, um der grassierenden Fakeshop-Abzocke präventiv einen Riegel vorzuschieben.

Mittels einer künstlichen Intelligenz sucht der Fakeshop-Finder ständig gezielt nach betrügerischen Adressen im Internet, sodass eine wachsende Datenbank mit Domains entsteht. Auch öffentliche Listen von bekannten falschen Shops kennt das System.

Wird eine bislang unbekannte Adresse eingegeben, startet die Software mit der Suche nach Merkmalen, die typischerweise bei unseriösen Shops zu finden sind. Ein fehlendes Impressum, eine Umsatzsteuer-ID, die es gar nicht gibt, aber auch technische, linguistische und strukturelle Merkmale, die mit bloßem Auge nicht zu erkennen sind, werden gescannt. Aus

diesen Kriterien errechnet die Anwendung die Wahrscheinlichkeit, dass es sich bei der eingegebenen Adresse um einen unseriösen Anbieter handelt. Anhand dieser Einschätzung gibt es dann »grünes Licht« – oder eben mit der roten Ampel den Hinweis, den Bestellbutton bei diesem Shop besser nicht zu drücken.

Rund 348.000 Webseitenbesuche seit dem Start des Fake-shop-Finders im August 2022 zeigen, dass die Informationen und Ampel-Bewertungen häufig genutzt wurden.

Der Fakeshop-Finder ist ein Projekt der Verbraucherzentrale NRW, gefördert durch das Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen. Technischer Partner ist ein externer Dienstleister.

 [www.fakeshop-finder.nrw](http://www.fakeshop-finder.nrw)

## LAHMES INTERNET SCHNELL ZUM RECHT

Internetanbieter werben für ihre Tarife gern mit beeindruckenden High-Speed-Daten. Doch tatsächlich wird dann häufig nicht die vertraglich vereinbarte Leistung, sondern nur ein Bruchteil der Übertragungsgeschwindigkeit ins Haus geliefert. Seit dem 1. Dezember 2021 können Betroffene ihre Zahlungen an den Telekommunikationsanbieter kürzen, wenn ihnen nachweislich eine deutlich geringere Internetleistung zur Verfügung steht. Das Telekommunikationsgesetz sieht vor, dass dann in dem Verhältnis gekürzt werden kann, in welchem die tatsächliche von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Diese Minderungen durchzusetzen erwies sich jedoch – so zeigten die Beschwerden 2022 – zumeist als schwierig. Obwohl die tatsächliche Geschwindigkeit der Datenübertragung mit offiziellen Messprotokollen der Bundesnetzagentur geprüft worden war, bügelten Anbieter Minderungsansprüche entweder ab oder setzten den Erstattungsbetrag durch eigenwillige Interpretationen vielfach zu niedrig an. Häufig wurden die festgelegten Beträge auch gar nicht erst begründet.

### NACHGERECHNET

Beispielsweise hatte sich in Lüdenscheid ein Verbraucher mit dem offiziellen Messprotokoll an seinen Internetanbieter gewandt, der ihm daraufhin eine Minderung von 2,50 Euro pro Monat anbot. Die Prüfung durch die Verbraucherzentrale ergab hingegen einen Minderungsanspruch von monatlich 13 Euro.



In der Rechtsberatung hat die Verbraucherzentrale NRW über Kundenrechte bei schlechter Leistung oder Totalausfall informiert und Ratsuchenden Wege aufgezeigt, um die vertraglich versprochenen Leistungen einzufordern.



Mit ihrem neuen Onlinerechner hat sie zudem eine Lücke geschlossen: So ist im Gesetz zwar vorgeschrieben, dass mit einem Tool der Bundesnetzagentur eine Reihe von Messungen zum Beleg der Minderleistungen durchgeführt und dokumentiert werden muss. Ein Instrument zur Berechnung, wie hoch der Minderungsbetrag bei einer abweichenden Leistung ausfällt, fehlte jedoch bislang. Der neue Musterbrief-Generator der Verbraucherzentrale NRW ermittelt hier nun anhand der individuellen Messdaten und Vertragsdetails konkrete Minderungsansprüche, indem tatsächlich gelieferte zu vertraglich vereinbarter Leistung ins Verhältnis gesetzt wird. Zugleich wird das Ergebnis als Anschreiben an die Telekommunikationsanbieter zusammengefasst. Damit kann dann entweder eine Minderung eingefordert werden – oder dem Anbieter wird eine Frist gesetzt, um die vertraglich vereinbarte Leistung dann tatsächlich auch bereitzustellen.

Über 38.000 Webseitenbesuche zeigen, dass der Brief-Generator ein schneller Weg ist, um Verbraucherrechte bei lahmer Internetgeschwindigkeit einzufordern.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/73936](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/73936)



## HIGHLIGHTS

-  Mehr Verbraucherschutz bei Kaffeefahrten
-  Cybercrime ausgebremst

## KOOPERATIONEN: FAHRT AUFGENOMMEN

In Zeitungsinserten oder Werbeflyern locken Veranstalter von Kaffeefahrten mit günstigen Tagesausflügen, leckeren Mittagessen und preiswerten Produkten, die im Rahmen von Verkaufsveranstaltungen präsentiert werden. Doch ob Haushaltswaren, Nahrungsergänzungsmittel oder auch Reisen: Häufig entpuppen sich die vermeintlichen Kaffeefahrt-Schnäppchen im Nachhinein als überteuerter Kauf – oder enttäuschen angesichts der Produktqualität. Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt hat die Verbraucherzentrale NRW im Frühsommer gesetzliche Verbesserungen beim Verbraucherschutz auf Verkaufsveranstaltungen zum Anlass genommen, um über Käuferrechte beim Widerruf und Informationspflichten der Veranstalter aufzuklären.

Denn: Seit dem 28. Mai 2022 durften auf Kaffeefahrten beispielsweise keine Finanzprodukte, keine Medizinprodukte oder auch Nahrungsergänzungsmittel mehr verkauft werden. Seither musste auch die Werbung dafür ausführliche Angaben zum Veranstalter sowie Informationen zum Widerrufsrecht enthalten. Verbraucherfreundliche Neuregelungen, weil etwa unseriöse Veranstalter bisweilen keine Kontaktadresse genannt haben – und Ratsuchende bei den Polizeidienststellen oder der Verbraucherzentrale um Hilfe gebeten hatten, wenn bereits bezahlte Ware nicht geliefert wurde oder sie den Spontankauf bereuten und ihr Widerrufsversuch ins Leere lief.



Nicht nur in den Beratungsstellen, sondern auch bei Veranstaltungen oder auf Seniorenmessen hat sich die Kooperation von Landeskriminalamt und Verbraucherzentrale bewährt, damit Verbraucherschutz auf Kaffeefahrten auch präventiv Fahrt aufnehmen kann.

Auch bei den Immobilientagen in Bielefeld hat sich eine Kooperation mit der Polizei bewährt: Zusammen mit der Stadt Bielefeld sowie Haus & Grund Bielefeld wurde bei der Veranstaltung Wissenswertes rund um die eigenen vier Wände präsentiert. Einbruchschutz und energetische Sanierung waren dabei die Themen, zu denen die Teams von Polizei und Verbraucherzentrale nicht nur plakativ, sondern auch mit handfesten Informationen auf der Messe im Einsatz waren.



## PASSWORTSICHERHEIT: WORKSHOP MIT BSI



Nach einem Impulsvortrag von Prof. Dr. Angela Sasse vom Lehrstuhl für Human-Centred Security an der Ruhr-Universität Bochum (vorne, Mitte) tauschten sich Mitarbeitende des BSI und der Verbraucherzentrale NRW über mögliche Wege aus, um für eine sichere Passwortgestaltung zu sensibilisieren.

Mit der Gründung des Beirats »Digitaler Verbraucherschutz« beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) im Juni 2021 wurde ein unabhängiges Gremium berufen, das bei der Wahrnehmung der Aufgaben in diesem Themenfeld beraten soll. Durch den Austausch und die Kooperation mit wichtigen Akteuren verschiedener Disziplinen in diesem Bereich will man sicherstellen, dass Verbraucherbelange hierbei in den Arbeits- und Themengebieten des BSI angemessen berücksichtigt werden. Und dass entwickelte Maßnahmen dabei an das Risikobewusstsein, die Beurteilungsfähigkeit und die Lösungskompetenzen der Menschen anknüpfen. Auch die Verbraucherzentrale NRW gehört dem zehnköpfigen Beirat seit dessen Gründung an. Und bringt sich mit ihren Erfahrungen aus dem Beratungsalltag rund um »digitale Verbraucherprobleme« ein. Insbesondere auch beim Fokusthema, das 2022 unter dem Arbeitstitel »Sichere Passwörter« stand.

Der Beirat entwickelte Empfehlungen rund um den Umgang mit und die Gestaltung von Passwörtern. Hierbei gaben die Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW mit der Ansprache heterogener Verbrauchergruppen wie auch die bereits von ihr entwickelten Informationen für das Internetangebot der Verbraucherzentralen wertvolle Anstöße.

Bei einem Workshop in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW stellte der Beirat im Oktober diese Handlungsvorschläge für die zielgerichtete Kommunikation des Themas vor. Im Austausch mit den Fachleuten wurde deutlich, dass

verschiedene Zielgruppen jeweils ein eigenes Nutzungsverhalten, individuelle Sicherheitsbedürfnisse und -schwierigkeiten haben sowie jeweils unterschiedliche Angriffsflächen bieten. Somit müssen die Ratschläge zur Passwortsicherheit zum Nutzungsalltag passen, damit sie auch umgesetzt werden können. Daher wurden zielgruppenspezifische Handlungsempfehlungen etwa für die Sensibilisierung älterer Menschen, von Eltern oder Jugendlichen entwickelt. Allen gemeinsam aber ist das Ziel: Auf den verschiedenen Kanälen bewusst zu machen, wie notwendig ein sicherer Passwortschutz ist. Darüber hinaus sollen auch Anstöße für eine sichere Passwortgestaltung gegeben und Mythen über vermeintliche Sicherheit ausgeräumt werden.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/69691](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/69691)

## SCHADPROGRAMME: SCHULTERSCHLUSS FÜR MEHR SCHUTZ

Grundsätzlich können sich alle elektronischen Geräte mit Schadprogrammen infizieren, die entweder mit dem Internet verbunden sind oder einen Wechseldatenträger besitzen. Und ob Viren oder Trojaner – alle können großen Schaden anrichten. Denn sie spähen Daten aus, ermöglichen Dritten unbefugten Zugriff auf IT-Systeme oder versuchen, diese über unterschiedliche Kanäle zu infizieren. Datendiebstahl, Kontrollübernahme oder Datenverschlüsselung, um dann Nutzerdaten oder Lösegeld zu erpressen – so lang wie die Liste möglicher Bedrohungen, so massenhaft verbreitet die Angriffsversuche.

Die Polizei NRW, das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und die Verbraucherzentrale NRW haben daher den Schulterschluss gesucht, um Cyberkriminellen das Handwerk zu erschweren. Auf vielen Kanälen und bei Veranstaltungen wurden sachdienliche Hinweise gegeben, um die Eindringlinge abzuwehren.

Ein gemeinsam herausgegebener Flyer enthält zudem jede Menge Informationen über die Tücken der Eindringlinge, Tipps zum Schutz vor Schadprogrammen und wie Systeme im Fall der Fälle wieder bereinigt werden können. Die Empfehlungen umfassen übrigens nicht nur Smartphones und Tablets, sondern auch heimische Router und internetfähige Geräte wie digitale Heizungsthermostate oder ein übers Internet steuerbares Garagentor.

@ [www.verbraucherzentrale.de/node/68892](https://www.verbraucherzentrale.de/node/68892)



## AKTIONSWOCHE SCHULDNERBERATUNG 2022

Etwas mehr als zehn Prozent der Menschen in NRW sind überschuldet. Das heißt, Betroffene können dauerhaft ihren finanziellen Verpflichtungen weder aus ihrem Einkommen noch aus Ersparnissen nachkommen. Unerwartete Ereignisse wie Krankheit, Kurzarbeit oder eine hohe Nachzahlung beim Energieversorger sind häufig Auslöser für Überschuldung. Aber auch dauerhafte Beschäftigungen im Niedriglohnssektor führen immer öfter zu dieser Situation.

Dass sich eine wirtschaftlich prekäre Lage meistens völlig unverschuldet ergibt – darauf hat die Verbraucherzentrale während der bundesweiten Aktionswoche Schuldnerberatung Anfang Juni aufmerksam gemacht. Unter dem Motto »... und plötzlich überschuldet« hat sie einen gesetzlichen Anspruch auf sowie einen unbürokratischen Zugang zur Schuldnerberatung für alle Betroffenen gefordert. Mit einem Informationspaket wurde zudem Wissenswertes und Neues rund um Kontopfändungen an die Hand gegeben.

## EXISTENZSICHERUNG DURCH P-KONTO

Ein Pfändungsschutzkonto ist ein wichtiger Baustein, um Guthaben automatisch vor Verrechnung und Pfändung durch Gläubiger zu schützen und das Existenzminimum der Betroffenen zu sichern.

In der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung werden kostenlos und unbürokratisch Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto erstellt, damit insbesondere Familien über die ihnen zustehenden erhöhten Freibeträge verfügen können. Hiermit konnten auch viele der gesetzlichen Entlastungszahlungen vor dem Zugriff durch Gläubiger geschützt werden. Zusätzlich wurde zu notwendigen gerichtlichen Anträgen beraten und dabei unterstützt.

### FALLARBEIT SCHULDNERBERATUNG

10.695	Kurzberatungen
5.622	ausführliche Schuldnerberatungen
	davon 1.774 Verbraucherinsolvenzberatungen
2.299	P-Konto-Bescheinigungen

## GRUNDSICHERUNG: DYNAMISCHE ANPASSUNG AN STROMPREISE

Von den extrem gestiegenen Preisen für Strom, Heizöl und Gas waren und sind einkommensarme Haushalte besonders stark betroffen, weil sie einen überproportional hohen Anteil ihres Einkommens für Energie ausgeben müssen. Zumal schon vor den aktuellen Preisanstiegen der Regelbedarf für Stromkosten nicht den realen Bedürfnissen der Menschen, die Sozialleistungen beziehen, entsprach. Die Lücke ist dadurch noch einmal deutlich größer geworden. In einem Positionspapier forderte die Verbraucherzentrale NRW daher, die Pauschale für Haushaltsenergie künftig verlässlich und zeitnah anzupassen – orientiert an der Strompreisentwicklung in der Grundversorgung. Denn nur so kann ein Abrutschen in Überschuldung verhindert werden.

Neben der Forderung nach einer Erhöhung der Wohnkostenpauschale für Studierende, die BAföG beziehen, sah die Verbraucherzentrale NRW außerdem Handlungsbedarf, um Energiesperren langfristig entgegenzuwirken. So sollten Betroffene ihrer Ansicht nach auch einen Rechtsanspruch auf darlehensweise Übernahme von Strom- und Heizungsschulden durch Jobcenter oder Sozialamt haben – unabhängig vom Leistungsbezug. Außerdem forderte sie den Gesetzgeber auf, konkrete Regelbeispiele mit Härtefällen zu schaffen, in welchen Fallkonstellationen Strom- und Gassperren mindestens untersagt sind.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/politik-nrw/energie](http://www.verbraucherzentrale.nrw/politik-nrw/energie)

## UNRECHTMÄSSIGE KONTOENTGELTE

Schweigen ist Zustimmung – so sind fast alle Banken und Sparkassen lange verfahren, wenn sie Preiserhöhungen oder Änderungen in ihren Geschäftsbedingungen für die Kundschaft ankündigten. Seit dem Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 27. April 2021 in einem Verfahren gegen die Postbank ist klar: Schweigen auf die Ankündigung, Gebühren und Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zu ändern, darf nicht als Zustimmung gewertet werden. Entsprechende Klauseln waren demnach unwirksam, sodass Betroffene unrechtmäßig gezahlte Entgelte zurückfordern konnten. Und zahlreiche Banken haben ihre AGB inzwischen angepasst. So auch die Sparkasse Niederrhein. Allerdings verweigerte sie die Rückzahlung mit

der Begründung, dass das BGH-Urteil nur für die dort beklagte Postbank rechtlich bindend sei.

Mit einer Klage vor dem Landgericht Düsseldorf will die Verbraucherzentrale NRW die irreführende Ablehnung durch das Geldinstitut stoppen. Denn die Sparkasse Niederrhein bestreitet in Kundenschriften einerseits, dass die BGH-Entscheidung auch für sie gelte, lehnt Erstattungsansprüche ab und verweist dabei weiter auf ihre alten Geschäftsbedingungen. Gleichzeitig verschickte das Finanzinstitut aber bereits neue, dem BGH-Urteil angepasste AGB.

Die unzulässig erhobenen Gebühren werden nicht pauschal zurückerstattet, sondern nur auf Antrag und nach Prüfung des Einzelfalls. Ein interaktiver Musterbrief der Verbraucherzentrale NRW hilft, Ansprüche anzumelden. Zurückgefordert werden können die unzulässigen Erhöhungen mindestens für drei Jahre. Je nach Gebührenmodell können dabei dreistellige Summen zusammenkommen.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/60926#3](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/60926#3)

## BAUSPARVERTRÄGE: KEINE KONTOENTGELTE IN SPARPHASE

Bausparkassen dürfen für Bausparverträge in der Sparphase keine Kontogebühren verlangen. Der Bundesgerichtshof hat im November 2022 nach einer Klage der Verbraucherzentrale Bundesverbands gegen die Bausparkasse BHW entschieden, dass das erhobene Jahresentgelt in Höhe von 12 Euro rechtswidrig sei. Betroffene konnten diesem Entgelt somit widersprechen und Erstattung verlangen. Was auch für Kundinnen und Kunden anderer Bausparkassen galt, die ähnliche Klauseln wie die BHW verwendeten. Die Verbraucherzentrale NRW unterstützte mit einem Musterbrief, um Ansprüche einzufordern. Allerdings: Mal erstatteten die Bausparkassen gar nicht, mal nur zögerlich. Die Verbraucherzentralen prüfen aktuell rechtliche Schritte, um dieser Verweigerungshaltung einen Riegel vorzuschieben.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/10855](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/10855)



## KLIMAFREUNDLICHE UND ABFALLARME ERFOLGSREZEPTE

Weniger Lebensmittelabfälle und ein klimafreundlicher Speiseplan sind die entscheidenden Zutaten für ein nachhaltiges Verpflegungsangebot. Zwischen 2018 und 2021 hat das MehrWert-Projekt der Verbraucherzentrale NRW Kitas und Schulen begleitet und sie erfolgreich gecoacht, um Lebensmittelabfälle (74 Einrichtungen) zu reduzieren und auf ein klimafreundliches Angebot (96 Einrichtungen) umzustellen.

### AKZEPTANZ FÜR MEHR VEGGIE

Maximal eine Fleischmahlzeit pro Woche empfiehlt die Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE) in ihren Qualitätsstandards für die Gemeinschaftsverpflegung von Kindern in der Mittagsverpflegung. Eine Online-Umfrage des IMUG-Instituts im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW bei 1.000 Eltern hat im April 2022 jedoch erbracht, dass Fleisch in Kitas und Grundschulen tatsächlich viel häufiger serviert wird: In 74 Prozent der Einrichtungen kommt es zwei- bis viermal pro Woche auf den Tisch. Fleischlastigkeit, die bei den befragten Eltern nicht auf ungeteilte Zustimmung stößt. So waren 71 Prozent der Meinung, dass maximal zwei Fleischgerichte pro Woche vollkommen ausreichend seien. Und zeigten sich aufgeschlossen, wenn das vegetarische Angebot in der Mittagsverpflegung ausgeweitet wird – offener, als die Verpflegungsverantwortlichen in Kita und Grundschule vielleicht meinen. 37 Prozent der Eltern würden sogar eine rein vegetarische Verpflegung befürworten.

[www.mehrwert.nrw/elternbefragung-ergebnisbericht](http://www.mehrwert.nrw/elternbefragung-ergebnisbericht)

Zum Start wurde gemessen: An zehn Tagen kamen die Reste von Tellern und aus Theken auf die Waage, um realistische Abfallmengen in der jeweiligen Einrichtung zu ermitteln. Bei den 36 Kitas betrug die Abfallquote, das heißt die Gesamtabfallmenge im Verhältnis zur produzierten oder von Verpflegungsanbietern gelieferten Menge, im Durchschnitt 20 Prozent. Dabei zeigte sich von Einrichtung zu Einrichtung eine hohe Spannweite von 5 bis hin zu 56 Prozent. Die durchschnittliche Abfallquote bei den Schulen lag bei 33 Prozent.

Auch wenn die hohe Varianz durch eine Reihe individueller Einflussfaktoren zu erklären ist: In Kitas und Schulen landen zu viele produzierte Speisen im Müll – so das Ergebnis des Monitorings durch das MehrWert-Projekt. Die Ursachen hierfür sind abhängig von den Rahmenbedingungen vor Ort, dem Engagement aller Beteiligten und vom gesamten Verpflegungsmanagement. Als entscheidender Faktor, um Speiseabfälle zu vermeiden, erwies sich jedoch die Anpassung der Portionsgrößen auf Mengen, die Kinder und Jugendliche auch tatsächlich essen können und wollen.

Als weitere erfolgreiche Maßnahmen zur Verringerung von Speiseabfällen wurden etwa die bedarfsgerechte Anpassung der Produktions- und Bestellmengen, der Austausch nicht akzeptierter Gerichte oder die rechtzeitige Information der Küche, wenn Kinder nicht am Essen teilnehmen, ausgemacht.

Auch bei der Speiseplanung können kleine Veränderungen einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz leisten. 65 Kitas und 31 Schulen haben ihren Speiseplan vom Projektteam MehrWert überprüfen lassen und Optimierungen umgesetzt.





Über die gelungene Kooperation in Sachen klimafreundliche Gemeinschaftsverpflegung freuten sich: Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen, Melanie Spengler von der Jugendberufshilfe Düsseldorf (Caterer), Dagmar Wandt, Leiterin des Amtes für Schule und Bildung in Düsseldorf, Schulleiter Stephan Proksch sowie Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski



In die Töpfe geguckt: Silke Gorißen, Verbraucherschutzministerin des Landes NRW, und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski überzeugten sich beim Ortstermin in der Düsseldorfer Gesamtschule Stettiner Straße vom erfolgreichen Coaching durch das MehrWert-Projekt. Lebensmittelabfälle in der Mensa wurden um 18 Prozent reduziert und die Menüplanung hin zu mehr vegetarischen Angeboten umgestellt. Ganz wichtig dabei: Den jungen Mensagästen schmeckt's. 80 Prozent gaben dem Essen bei einer Abstimmung gute Noten.

Dass sich die durch das MehrWert-Projekt vorgeschlagenen Maßnahmen als Erfolgsrezept erweisen, zeigten die Zahlen: An einer Schule kam beispielsweise anstatt bislang an acht

## MEHRWERT-PROJEKTE

Zwischen Oktober 2018 und Dezember 2022 unterstützte die Verbraucherzentrale NRW mit ihren Mehrwert-Projekten Schulen und Kitas sowie Jugendherbergen und Kinderdörfer dabei, eine abfallarme und klimafreundliche Verpflegung umzusetzen. Mehr als 700 Einrichtungen wurden mit individuellen Coachings sowie mit Präsenz- und Online-Workshops erreicht. Gefördert wurden die MehrWert-Projekte durch das Land NRW und die EU.

nur noch an fünf Tagen in zwei Wochen Fleisch auf den Tisch. In der Summe mit einem rein vegetarischen Tag pro Woche sorgte das für eine CO<sub>2</sub>-Einsparung von 3,2 Tonnen pro Jahr. Die bisherige Abfallmenge wurde um 18 Prozent reduziert, was weitere 2,8 Tonnen an CO<sub>2</sub>-Emissionen erspart. Insgesamt konnten durch die Änderungen am Speiseplan und weniger Abfälle bis zu 6 Tonnen Kohlendioxid im Jahr eingespart werden – an nur einer der rund 4.000 Schulen in NRW mit Ganztagsbetrieb.

 [www.mehrwert.nrw/gemeinschaftsverpflegung](https://www.mehrwert.nrw/gemeinschaftsverpflegung)



## KLIMANEUTRALE PRODUKTE: VERSPRECHEN GEHALTEN?

Ob »100 Prozent CO<sub>2</sub>-neutral«, »klimaneutrales Produkt« oder schlicht »klimaneutral« – im Handel gibt es immer mehr Produkte, die mit Aussagen zur Klimaneutralität werben. Eine repräsentative Online-Umfrage, die das SINUS-Institut im Juni im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW durchgeführt hat, zeigte: Die meisten der 1.000 Befragten erwarteten bei diesen Aussagen, dass das betreffende Unternehmen den eigenen Kohlendioxid-Ausstoß auch tatsächlich reduziert. Eine gesetzliche Verpflichtung, dass dies bei einer entsprechenden Werbung auch umgesetzt wird, gibt es jedoch nicht. Entgegen der verbreiteten Verbrauchervorstellung verspricht »klimaneutral« lediglich, dass für das jeweilige Produkt der CO<sub>2</sub>-Ausstoß über den Lebenszyklus berechnet wird und zum Ausgleich Minderungszertifikate aus weltweiten Klimaschutzprojekten gekauft

werden. Der Kohlendioxid-Ausstoß wird also nicht reduziert, sondern nur ausgeglichen – und das oft auf Grundlage fragwürdiger Berechnungen.

Wenn ein Produkt nicht klimafreundlich hergestellt wurde, dürfe es auch nicht diese Bezeichnung tragen – so die Einschätzung, die 86 Prozent der Befragten teilten. 88 Prozent waren der Meinung, dass bei solchen Produkten garantiert sein sollte, dass das Unternehmen den eigenen Kohlendioxid-Ausstoß reduziert und nicht nur ausgleicht. Neun von zehn Befragten war es (eher) wichtig, dass Produkte mit der Bezeichnung »klimaneutral« von staatlichen oder unabhängigen Stellen überprüft werden.

Die Verbraucherzentrale NRW forderte daher mit Blick auf die anstehende EU-Initiative, Werbung mit allgemeinen Umweltaussagen zu regulieren, dass die Vermeidung und Verringerung von CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Unternehmen im Mittelpunkt stehen müsse. Klima-Aussagen, die nur auf Kompensation beruhen, sind ihrer Ansicht nach zu unterbinden. Das entspricht im Übrigen auch dem Ergebnis der Befragung: 89 Prozent der Teilnehmenden wünschten sich klare Regeln für die Kennzeichnung als klimaneutrale Produkte.

Die Befragung wurde im Rahmen des EU- und landesgeförderten Projekts Mehrwert21 der Verbraucherzentrale NRW im Juni 2022 durchgeführt.

Alle Ergebnisse der Umfrage:

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/77393](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/77393)

## WAHRNEHMUNG KLIMANEUTRALER PRODUKTE



Mir ist es wichtig, dass Produkte mit der Bezeichnung »klimaneutral« von staatlichen oder unabhängigen Stellen überprüft werden



Mir ist es wichtig, dass Unternehmen sich engagieren, um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß ihrer Produkte zu reduzieren



Bei einem Produkt mit der Bezeichnung »klimaneutral« sollte garantiert sein, dass das Unternehmen den eigenen CO<sub>2</sub>-Ausstoß reduziert und nicht nur ausgleicht



Wenn ein Produkt nicht klimafreundlich hergestellt wurde, darf es nicht die Bezeichnung »klimafreundlich« tragen



Basis: SINUS Studie »Wahrnehmung klimaneutraler Produkte«; 1.000 Fälle; sortiert nach Top 2 »stimme voll und ganz / eher zu«; Angaben in Prozent

■ stimme voll und ganz zu    ■ stimme eher nicht zu  
■ stimme eher zu                    ■ stimme überhaupt nicht zu



## ESSEN UND TRINKEN IN DER KINDERTAGESPFLEGE

Viele Eltern entscheiden sich wegen der familiären Atmosphäre und der flexiblen Betreuung für die Kindertagespflege: Höchstens fünf Kinder werden dort gleichzeitig von einer Tagesmutter oder einem Tagesvater – in der Regel in deren Haushalt – betreut. Seit 2022 bietet die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW nun auch für Personen in der Kindertagespflege viele Anregungen, damit die Jüngsten dort Essen und Trinken mit Spaß und Genuss lernen können. Denn das bietet die Chance, sich Ernährungskompetenzen anzueignen, die die Kinder ein Leben lang begleiten werden.

Die Gestaltung der Mahlzeiten sowie Praxistipps für deren Planung und Zubereitung, wissenschaftliche Empfehlungen zur Ernährung von Säuglingen und Kleinkindern, aber auch der sichere Umgang mit Lebensmitteln stehen im Fokus des neuen Angebots, das auf drei Säulen fußt. Zum einen Online-seminare für Tagesmütter und -väter, bei denen Themen wie »Hygiene bei der Essenszubereitung« oder »Wie Kinder essen lernen«

behandelt werden. Zum anderen eine eigene Rubrik im Web-auftritt, in der Wissenswertes rund um die Ernährung sowohl von Säuglingen wie auch von Ein- bis Dreijährigen aufbereitet ist. Da ist etwa zu erfahren, wie eine ausgewogene Ernährung mit wenig Zeitaufwand gelingt oder wie Beikost gut einführt wird. Nicht zuletzt: Eine Zusammenstellung interessanter Arbeitshilfen und Checklisten sowie ein Newsletter zum Essen und Trinken in der Kindertagespflege runden das neue Informationsangebot für Kindertagespflegepersonen ab.

@ [www.kita-schulverpflegung.nrw/node/72019](http://www.kita-schulverpflegung.nrw/node/72019)

## KREISLAUFKITA RESSOURCENSCHUTZ VON KLEIN AUF

Müll vermeiden, Materialien wieder verwenden und Reststoffe verwerten – dass das praktische Beiträge sind, um den Kreislauf in Sachen Ressourcenschutz in Schwung zu halten, verstehen schon die Jüngsten. Mit dem im Jahr 2022 gestarteten Projekt »KreislaufKita – Ressourcenschutz von klein auf« will die Verbraucherzentrale NRW die pädagogische Arbeit in diesen Einrichtungen zum Thema zirkuläres Wirtschaften fördern. In Zusammenarbeit mit sieben Kindertagesstätten werden Mitmachaktionen und Materialien konzipiert und erprobt, die den Drei- bis Sechsjährigen im Rahmen eines kindgerechten Storytellings nahebringen, wie Ressourcenschutz funktioniert. Geschichten, Bastel- und Spielvorlagen sowie Elterninfos und didaktische Begleitmaterialien für die Mitarbeitenden im früh-kindlichen Bildungsbereich sind dabei zentrale Bausteine, um schon hier schonende und effiziente Rohstoffnutzung anzuregen. Denn hier werden die Grundlagen für späteres verantwortungsvolles Verbrauchsverhalten und klimaschonendes Handeln geprägt. Das Bildungsangebot wird fester Bestandteil des Programms der Umweltberatungen der Verbraucherzentrale NRW, die in 22 Städten und Kreisen engagiert sind. Die Materialien werden nach der Erprobungsphase bundesweit für den Einsatz in Kitas zur Verfügung stehen.

Das Projekt »KreislaufKita« wird für einen Zeitraum von zwei Jahren durch das Umweltbundesamt und das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz gefördert.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/bildung-nrw/kreislaufkita](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bildung-nrw/kreislaufkita)



## NACHHALTIGE ERNÄHRUNG IM STUDIENALLTAG

... das steckt beim NEiS-Projekt der Verbraucherzentrale NRW nicht nur im Namen. Sondern auch in den vielfältigen Angeboten für Studierende an inzwischen sieben Hochschulen in Nordrhein-Westfalen. Das Projekt-Team engagiert sich in zwei »Disziplinen«: Zum einen werden Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der gastronomischen Angebote auf dem Campus ausgelotet, sodass auch die jeweils zuständigen Studierendenwerke in die Planung und Umsetzung von Maßnahmen mit einbezogen werden. Zum anderen sollen die Kompetenzen der Zielgruppe rund um leckeres und nachhaltiges Essen gestärkt werden.

Dazu hatte das NEiS-Projekt eine Reihe mit fünf Koch-Workshops entwickelt, um Studierende bei der Durchführung von Koch-Tutorien zu unterstützen. Vertieft wurde dabei jedoch keine Wissenschaft, sondern beim »Koch-Tutorium« brachten Studierende für Studierende Leckeres nachhaltig und gesund, aber auch schnell und günstig auf die Teller. Zielgruppe: All jene, die zu Beginn ihres Studiums in eine eigene Wohnung ziehen und noch wenig Kocherfahrung haben. Unter der Überschrift »Satt durchs Semester« starteten im Wintersemester 2022/23 an der Universität Bonn fünf verschiedene Koch-Workshops – die alle schnell ausgebucht waren. Angeleitet

von Studierenden, den Peer-Tutor:innen, die Organisation und Durchführung übernommen hatten, wurde geschneidert, gerührt, gekocht und serviert – einmal auch in der Campo Mensa in Bonn-Poppelsdorf. Die vom NEiS-Projekt entwickelten Materialien mit Handreichungen für das Ausrichten des Koch-Events sorgten dafür, dass bei der Organisation nichts anbrannte. Wichtigste Zutat dabei: Die Rezeptsammlung – mitsamt dazu passenden Videos, in denen die Gerichte Schritt für Schritt vorgekocht wurden. Als Download im Internet gibt es jedoch nicht nur die Rezepte, sondern auch das Manual als Anleitung zur Vorbereitung und Durchführung sowie die Bundles zu den jeweils fünf Kochworkshops mit Einkaufs- und Materiallisten, Checklisten, Ablaufplänen und hilfreichen Tipps. Auch andere interessierte Studierendengruppen und Hochschulen können das Material der Kochtutorien somit nutzen.

Ob Pfannkuchen auf die Schnelle, Bratkartoffeln als Sattmacher oder auch Couscous-Salat fürs Party-Büfett: Mit dem Koch-Tutorium sind Studierende startklar, um satt durchs Semester zu kommen. Und auch unabhängig von der Teilnahme an einem Kochworkshop vor Ort können Studierende die Videos auf YouTube ansehen und die Rezepte zuhause dann ausprobieren.



## MENSAGÄSTE BEFRAGT

Drei Wochen lang hat das NEiS-Projekt an der Deutschen Sporthochschule Köln 962 Studierende und Mitarbeitende zum Thema »Essen in der Mensa« befragt. Wie häufig sie die Mensa nutzen, wie zufrieden sie mit dem Angebot sind und welche Wünsche es in Bezug auf ein nachhaltiges Angebot gibt, so die Leitfragen. In den Blick genommen wurden dabei nicht nur Optionen für mehr Vegetarisches oder Veganes, sondern es wurde auch die Bereitschaft ausgelotet, für Bio- und regionale Produkte sowie für tierische Produkte mit höheren Tierwohl-Standards mehr zu bezahlen. Denn Ziel der Projektarbeit ist es ja auch, Impulse für eine nachhaltige Gemeinschaftsverpflegung auf dem Campus zu geben.

Fazit der Erhebung, die in Zusammenarbeit mit dem Kölner Studierendenwerk, der Deutschen Sporthochschule und deren AStA durchgeführt wurde: Die Gäste der Sporthochschul-Mensa wünschen sich gesündere Gerichte sowie mehr Gemüse zur

Auswahl – und zwar keineswegs nur diejenigen, die sich vegetarisch oder vegan ernähren. Allerdings regte diese Gruppe an, den Nährwert (Eiweißgehalt) der fleischlo-

sen Optionen zu verbessern. Fleisch künftig als Zusatz zu Gerichten gegen Aufpreis anzubieten, befürwortete die Hälfte der Befragten. Auch kleinere Fleischportionen, die aber dafür aus tiergerechter Haltung stammen, fanden bei knapp der Hälfte der Mensagäste Zustimmung.

An Fragen eines nachhaltigen und transparenten Angebotes zeigten sich viele interessiert. So wünschte sich mehr als die Hälfte der Befragten ein Label, das Auskunft über die Klima- und Umweltauswirkungen der Gerichte gibt. Rund 45 Prozent würden eine Kennzeichnung von regionalen Zutaten begrüßen. Auch wäre die Mehrzahl – so die Ergebnisse der Umfrage – bereit, mehr insbesondere für Fleischgerichte zu bezahlen, wenn damit eine höhere Qualität einhergeht. Welche Aufschläge hierbei akzeptiert würden, gilt es in der Praxis zu testen.






Auf Instagram ließ sich diese Studierenden-Gruppe beim Koch-Tutorium nicht nur in die Töpfe gucken, sondern heimste auch viel Zustimmung mit dem »Gefällt mir-Button« ein.

Das Projekt »NEiS« der Verbraucherzentrale NRW unterstützt Studierende seit November 2020 – finanziert durch das Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes NRW – an inzwischen sieben Hochschulen rund um »Nachhaltige Ernährung im Studienalltag«. Die finanziellen Mittel für diese erfolgreiche Arbeit wurden 2022 noch einmal aufgestockt. NEiS-Partnerhochschulen sind die Universität Bonn, die Hochschule Rhein-Sieg, die Universität zu Köln, die Technische Hochschule Köln, die Deutsche Sporthochschule Köln, die Hochschule Niederrhein sowie die RWTH Aachen.



### HIGHLIGHTS

-  230 Teilnehmende bei digitalem NRW-Fachtag
-  20 Fortbildungen mit 438 Mitarbeitenden aus Senioreneinrichtungen
-  5.478 Homepagebesuche

### FACHTAG: ERNÄHRUNG IM ALTER

Nach Spitzenküche sieht Essen im Pflegeheim nicht immer aus. Was sich hier ändern muss, diskutierten rund 230 Teilnehmende beim landesweiten digitalen Fachtag zur Seniorenernährung, den die Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW am 17. August 2022 erstmalig ausgerichtet hat.

Unter dem Titel »Ernährung im Alter – Alles anders?« tauschten sich Fachleute aus Praxis und Wissenschaft, Mitarbeitende aus vollstationären Senioreneinrichtungen, Verantwortliche aus Kommunen sowie viele Personen, die in der Seniorenarbeit Ernährungskompetenz vermitteln, zu den vielfältigen Aspekten einer altersgerechten Ernährung aus.

Unstrittig, dass eine ausgewogene Ernährung schmeckt und die Gesundheit fördert. Im Alter nimmt jedoch – obwohl ein Großteil der älteren Menschen übergewichtig oder sogar adipös ist – das Risiko einer Fehl- oder Mangelernährung deutlich zu. Denn lebensnotwendige Nährstoffe wie Proteine werden oft nicht mehr ausreichend zugeführt und auch der Bedarf an wichtigen Mineralstoffen und Vitaminen wird durch die Ernährung vielfach nicht gedeckt.

In Fachvorträgen wurden Impulse gegeben, um die Qualität der Ernährung in Senioreneinrichtungen zu verbessern. In sechs Foren konnten sich die Teilnehmenden dann zu verschiedenen Aspekten vertieft austauschen: Dabei wurden Anregungen aus dem Qualitätsstandard der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) für Essen auf Rädern und in Senioreneinrichtungen gegeben, die Auswirkung von Demenz auf das Essverhalten oder die Bedeutung von Geschmackserinnerungen beleuchtet oder Vegetarisches und Wege zu mehr Nachhaltigkeit in der Seniorenverpflegung vorgestellt. Nicht zuletzt wurde eine gute Vernetzung von Ernährungsverantwortlichen in der Seniorenarbeit als wichtiger Schlüssel für Verbesserungen ausgemacht.

Nicht nur der lebhafteste Austausch im Chat, sondern auch das Feedback der Teilnehmenden via Mentimeter zeigte, dass der digitale Fachtag hilfreiche Anstöße und Antworten rund um seine Fragestellung »Ernährung im Alter – Alles anders?« gab.



Zum Abschluss des Fachtags wurden Teilnehmende gefragt, was sie aus der Veranstaltung mitnehmen. Die Wortwolke hebt deutlich hervor, welche Stichworte dabei besonders häufig als Fazit genannt wurden.

Die Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW konnte sich dabei auch weiterhin als kompetente Ansprechpartnerin und Unterstützerin empfehlen.

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



## SPEISEPLAN IM CHECK

Die Mittagsverpflegung in stationären Senioreneinrichtungen nimmt die Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW bei einem kostenlosen Speiseplan-Check in den Blick. Wie häufig kommen welche Lebensmittel auf den Tisch? Entspricht die Auswahl den Anforderungen an eine gesundheitsfördernde und nachhaltige Verpflegung? Anhand von zwei Wochenspeiseplänen wird das Angebot in den Fokus genommen. Orientiert an dem Qualitätsstandard für die Verpflegung mit »Essen auf Rädern« und in Senioreneinrichtungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung ermitteln die Expertinnen der Vernetzungsstelle dann, ob und wo es in der jeweiligen Senioreneinrichtung Chancen zur Optimierung gibt. Und dabei bleiben sie nicht nur bei einer Bestandsaufnahme, sondern per Videokonferenz – oder auf Wunsch auch in der Einrichtung vor Ort – werden im Rahmen ihrer Beratung Schritte besprochen, um künftig einen vielfältigen und abwechslungsreichen Speiseplan zu erstellen. Der nicht nur ausgewogen und gesundheitsfördernd ist, sondern auch individuelle Wünsche und Vorlieben älterer Menschen berücksichtigt und dazu beiträgt, die Freude am Essen zu erhalten.



### HIGHLIGHTS

- 53 vegane Eissorten im Check
- Honigalternativen mit Zusatzstoffen-Mix

Was unter anderem mit Fleischersatz beim Veggie-Trend gestartet ist, hat sich längst zum boomenden Markt mit veganen und vegetarischen Milch-, Eier-, Käse-, Wurst- oder Speiseeis-Alternativen entwickelt. Ob Neugierde, Unverträglichkeiten, Tier- oder Klimaschutz – so vielfältig die Kaufmotive, so umfangreich die pflanzenbasierte Produktpalette. Bei veganen Honigersatzprodukten sowie Eis »ohne Kuh« hat die Verbraucherzentrale NRW viele Aspekte wie Kennzeichnung und Zusammensetzung unter die Lupe genommen.

### EISGENUSS OHNE MILCH?

Ob klassisches Vanille- und Schokoladeneis oder trendiges Salzkaramell-Brownie-Eis: Beinahe alle Sorten sind inzwischen auch als vegane Variante im Supermarkt zu finden. Bei 53 Produkten im Becher, deren Milchbestandteile durch pflanzliche Zutaten ersetzt wurden, haben die Ernährungsfachleute im März 2022 neben Produktinformationen und Zutaten auch Nachhaltigkeitsaussagen gecheckt.

Fazit der Stichproben in Tiefkühltruhen von Super- und Bio-märkten sowie bei Discountern: Bei rund einem Drittel der Produkte von 22 verschiedenen Herstellern wird Bio-Eis geschleckt. Die Mehrzahl wies auf den veganen Charakter auf der Vorderseite der Verpackung hin. Einige Eisprodukte informierten darüber jedoch nur auf der Rückseite oder verwendeten rechtlich undefinierte Begriffe wie »plant based« oder »pflanzlich«. Und auch die prozentuale Menge maßgeblicher Ersatzzutaten war nur selten auf den ersten Blick erkennbar. So wurden zwar auf der Vorderseite Ersatzzutaten wie Lupinen oder Kokosmilch angegeben, nur ausnahmsweise wurde aber zusätzlich deren Anteil im Produkt ergänzt. So warben manche Firmen zum Beispiel mit einer Mandelbasis, letztlich sind aber nur drei Prozent Mandelmark enthalten – dafür aber viel Kokosfett. Zudem sind Werbeaussagen wie »100 % natürlich« oder »natürliche Zutaten« lebensmittelrechtlich nicht definiert. Daher können diese Eisprodukte trotzdem lange Zutatenlisten aufweisen oder zugesetzten Zucker, Zusatzstoffe und Aromen enthalten.

So erbrachte der Check der Eisalternativen in der Spitze bis zu neun Zusatzstoffe und drei Aromen pro Produkt. Aber auch bei nicht-veganen Speiseeis-Produkten mit Milch oder Sahne können ähnliche Zusatzstoffklassen und Aromen enthalten sein. (Veganes) Bio-Eis hat kürzere Zutatenlisten mit weniger Zusatzstoffen und Aromen.



Veganes Eis kann im Gegensatz zu Eis mit Sahne und Milch durchaus eine bessere Klimabilanz aufweisen. Zwar wurden vier Produkte als »klimaneutral« und einmal sogar mit »negative CO<sub>2</sub>-Bilanz« ausgelobt, jedoch blieb unklar, wie das erreicht wird und worauf sich die Angabe konkret bezieht. Deshalb wäre eine Herkunftsangabe für die wertgebenden und mengenmäßig bedeutenden Zutaten nützlich, denn viele Menschen wünschen möglichst kurze Transportwege, wie beispielsweise Soja aus Europa statt aus Übersee. Hier forderte die Verbraucherzentrale NRW die Hersteller zur Nachbesserung auf.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/veganes-eis](http://www.verbraucherzentrale.nrw/veganes-eis)

## TEURER SIRUP MIT BILLIGEN ZUTATEN

Wer vegan lebt oder aus anderen Gründen auf Honig als tierisches Produkt verzichten möchte, findet mittlerweile Alternativen im Handel, die dem Bienenprodukt ähneln sollen. Die Verbraucherzentrale NRW hat überprüft, was in den veganen Varianten steckt und worauf beim Kauf zu achten ist.

Dazu wurden im November die Zusammensetzung, die Kennzeichnung und auch die Preise von acht veganen Honig-Alternativen gecheckt, die Supermärkte und Onlinehandel im Angebot hatten. »Richtiger« Honig, der als natursüßer Stoff von Honigbienen erzeugt wird, besteht aus verschiedenen Zuckerarten, vor allem aus Fruktose und Glukose. Er darf maximal 20 Prozent Wasser und keine anderen Stoffe als Honig enthalten. Die Basis der Alternativprodukte bildete hingegen Sirup aus Tapioka oder Reis und bei zwei Produkten tatsächlich nur mit Zusatzstoffen versetztes Wasser. Neben Süßungs- und Verdickungsmitteln fanden weitere Zusatzstoffklassen wie Farbstoffe, Säuerungsmittel, Konservierungsstoffe und ein Stabilisator Verwendung. Die Spitzenreiter enthielten jeweils acht Zusatzstoffe und (Honig-)Aroma. Die zwei Bio-Produkte der Stichprobe kamen ohne Zusatzstoffe und Aromen aus und enthielten hauptsächlich Rohrzucker mit kleineren Mengen an Saft- und Pflanzenextrakten.

Durchschnittlich wurden für den veganen Honig 20,77 Euro pro Kilogramm verlangt. Im Vergleich dazu kostet ein Kilo Honig im Schnitt rund 13,80 Euro. Ein teurer veganer Ersatz, dessen Preis angesichts der vergleichsweise kostengünstigen Zutaten nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW kaum zu rechtfertigen ist.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/veganer-honigersatz](http://www.verbraucherzentrale.nrw/veganer-honigersatz)





## HIGHLIGHTS

- 📍 Aktionswochen: »Klima im Wandel«
- 📍 2.109 Teilnehmende bei Onlineseminaren zur Begrünung
- 📍 Rund 3.730 Besuche der Webseiten im Monat

## SCHON VORGESORGT?

Starkregen, Stürme, Hitzerekorde, lange Trockenperioden – die Folgen des sich verändernden Klimas werden auch hierzulande immer deutlicher spürbar. Nicht nur Maßnahmen zur Begrenzung der Erderwärmung, sondern auch zur Anpassung an die sich wandelnden Lebensbedingungen sind dringend notwendig. Den unter Fachleuten bereits etablierten Begriff »Klimaanpassung« – er beschreibt, wie Städteplanung, die Bauweise von Gebäuden, aber auch die alltäglichen Gewohnheiten von Menschen auf extreme Wetter ausgerichtet werden können – hat die Verbraucherzentrale NRW bei Aktionswochen im Juni und Juli fürs praktische Handeln übersetzt.

Unter dem Titel »Klima im Wandel – schon vorgesorgt?« gab es ein vielfältiges Programm, um Vorsorgeoptionen für die verschiedenen Lebensbereiche wie Gesundheit, Bauen, Finanzen oder Ernährung aufzuzeigen. Wie schütze ich mein Haus vor Starkregen? Welche Maßnahmen helfen gegen Hitze? Wann ist eine Elementarschadenversicherung sinnvoll?

## FORUM FÜR KLIMARESILIENZ

Zum Auftakt der Aktionswochen diskutierten beim Online-Forum »Klimaanpassung – Jetzt handeln« Fachleute aus dem Umweltministerium und dem Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz sowie des Deutschen Instituts für Urbanistik (DIFU) gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW mögliche Ansätze und Angebote hierbei. In den Blick genommen wurde etwa am Beispiel des Gründachkatasters NRW und an der Starkregengefahrenkarte des Bundesamtes für Kartographie und Geodäsie, welche digitalen Tools mit Daten zur Klimaanpassung in NRW zur Verfügung stehen. Auch wie Kommunen für Klimafolgenanpassung sensibilisiert und bei Maßnahmen hierzu durch das DIFU unterstützt werden, war im Fokus. Im Zentrum des digitalen Austausches stand jedoch die Frage, wie Klimaresilienz im Verbraucheralltag gestärkt werden kann. Die Verbraucherzentrale NRW hat hierbei mit ihren Beratungs- und Informationsangeboten gut vorgesorgt, um Impulse für »Klimaanpassung – Jetzt handeln« zu geben.

📍 [www.verbraucherzentrale.nrw/klimaanpassung](https://www.verbraucherzentrale.nrw/klimaanpassung)



Während der Aktionswochen hatte die Verbraucherzentrale NRW in Veranstaltungen und Onlineseminaren, aber auch auf einer Homepage zum Thema Anstöße und Hilfestellungen parat: Von der Regenwassernutzung und Dachbegrünung über den sinnvollen Einsatz von Klimageräten bis hin zu Trinkgewohnheiten bei tropischen Temperaturen reichte der Vorsorgeplan, um auf das Klima im Wandel zu reagieren.

»Mehr Grün am Haus – Spür das bessere Klima« – im Rahmen dieses Projekts zeigt die Verbraucherzentrale NRW die vielfältigen Möglichkeiten für Begrünungsmaßnahmen an Haus und Grundstück und motiviert dazu, diese selbst umzusetzen. Das Angebot richtet sich an Menschen mit Eigenheim, aber auch an alle, die im Umfeld ihrer Stadtwohnungen für mehr Bepflanzung sorgen wollen.

Denn: Begrünte Flächen und Fassaden bereiten Umwelt- und Artenschutz einen guten Boden, können Wasser speichern und so vor den Folgen von Starkregen schützen. Nicht zuletzt dämpfen sie Lärm, verbessern die Luft- und insgesamt auch die Lebensqualität.

Von Dachbegrünung bis Vorgarten: Jeden ersten Mittwoch im Monat drehte sich in 25 kostenlosen Onlineseminaren des Projekts daher alles um die Hausbegrünung. Aber auch, wer beim Begrünen erst einmal klein anfangen will, bekam im Video »Gartenhäuschen begrünen in zwei Stunden« eine Spielwiese, um es mit dem grünen Daumen zu probieren.

Im Jahr knapper und teurer Energie im Trend: Ob und wie eine Dachbegrünung und eine Strom produzierende Solaranlage auf dem gleichen Dach möglich ist. Mit Informationen von der richtigen Verankerung über die Technik bis hin zur Pflanzenauswahl und Förderung hatte das Projekt alles Wissenswerte zum Solargründach zusammengestellt.

Als Türöffner für klimafreundliches Wohnen zeigte sich die Verbraucherzentrale auch in ihrem Ratgeberprogramm: Die Neuerscheinung »Klimafreundlich bauen und sanieren« liefert die passenden Bausteine und Konzepte für ein Haus mit nachhaltiger Zukunft. Zu erfahren ist, wie nachwachsende Rohstoffe die Klimakiller wie Beton, Stahl oder Aluminium ersetzen können. Oder wie mit der richtigen Haustechnik möglichst wenig fossile Energie verbraucht und möglichst

viel eigene Energie erzeugt wird. Im Neubau und Bestand wird so in Sachen Nachhaltigkeit nicht auf Sand gebaut.



Auf der Facebookseite von »Grün am Haus« sind inzwischen 122 Posts mit Bildern, Videos und vielen Infos rund um Begrünung zu finden. Waren es Anfang 2022 noch 609 Interessierte, die diesem Kanal folgten, wuchs die Zahl der Follower zum Jahresende auf 2.744.



@ [www.mehrgruenamhaus.de](http://www.mehrgruenamhaus.de)



### KLEIDUNG UND SCHUHE NACHHALTIG NUTZEN

Etwa 60 Kleidungsstücke werden hierzulande pro Kopf und Jahr gekauft. Und im Schnitt ganze vier Mal getragen, bevor sie schon wieder aussortiert werden. Mit Massenproduktion und Fashion-Boom beladene Bekleidung und Schuhe unseren ökologischen Rucksack. Rund zehn Prozent des weltweiten CO<sub>2</sub>-Ausstoßes, immenser Wasserverbrauch und Pestizideinsatz, vielfach menschenunwürdige Arbeitsbedingungen – so die wenig nachhaltige Bilanz.

»Kleidung nachhaltig nutzen« lautete daher das Motto, mit dem die Umweltberatung der Verbraucherzentrale NRW zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung zum Abschied von Fast Fashion aufrief. Secondhand zu kaufen und T-Shirt, Schuhe & Co. möglichst lange zu tragen, stand dabei im Design fürs umweltschonende Outfit. Daneben gab es eine kleine Siegelkunde, um die Umwelt- und Sozialstandards von Textillabeln richtig zu lesen. Übrigens: Auch zur Fairen Woche im September hatten die Beratungsstellen bei vielen Aktionen informiert, was die Hinweise auf faire Herstellungsprozesse bei Textilien und Bekleidung bedeuten und für welche Standards die jeweiligen Logos stehen.





Bei Kleidertauschpartys und -börsen gab es Gelegenheit, ausgemusterten Stücken die Chance auf eine zweite Karriere zu geben. »Nachhaltig nutzen« stand bei den Events für Bluse, Schal, T-Shirt und Schuhe auf dem »Tauschetikett«.



In Schulen und Bildungseinrichtungen zeigte die Umweltberatung zudem, weshalb es mit Fast Fashion hakt und welche hohen Umweltbelastungen mit der Jeans-Herstellung einhergehen. Die Botschaft vom nachhaltigen Tragen wurde so passend auch an junge Menschen weitergetragen.

Auch bei Schuhen kann man in viele Fußstapfen treten, um nachhaltig unterwegs zu sein: Die Begleiter, möglichst ohne giftige Stoffe, gut zu pflegen, lange zu tragen und sie beim Schuhmacherbetrieb auch mit neuen Sohlen, Absätzen oder Futter wieder in Form bringen zu lassen, ist wegweisend für mehr Nachhaltigkeit.

Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung (EWAV) im November gibt es in jedem Jahr EU-weit zahlreiche Aktionen zu einem Dachthema, um für weniger Abfall und einen schonenderen Umgang mit Ressourcen zu werben. Die EWAV wird durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) gefördert. Das Umweltbundesamt (UBA) ist der fachliche Ansprechpartner. Koordiniert werden die Aktionswochen vom Verband kommunaler Unternehmen (VKU). Die Verbraucherzentrale NRW ist seit deren Start im Jahr 2009 mit dabei. So auch 2022 zum Schwerpunktthema »Nachhaltige Textilien: Wiederverwendung statt Verschwendung«.



## HIGHLIGHTS

-  Feste Shampoos im Praxistest
-  Für Leitungswasser unterwegs



## PLASTIKMÜLL IM BAD VERMEIDEN

Ob Haarshampoo, Duschgel oder Deo: In fester Form haben die Pflegeprodukte längst einen festen Platz in den Regalen von Drogeriemärkten gefunden. In Pappschachteln, Papier oder unverpackt erzielen sie blitzsaubere Ergebnisse im Vergleich zu den flüssigen Alternativen in Plastik- oder Aluflaschen. Denn sie punkten nicht nur mit weniger Müll im Bad, sondern enthalten auch weniger Konservierungs-, Farb- und Duftstoffe. Und waschen und pflegen Haare und Körper ebenso gut.

### GERECHNET

Ein Shampoo, im Prinzip ein Stück Seife fürs Haar, kann nach Berechnungen der Stiftung Warentest zwei Shampooflaschen ersetzen. Weil festes Shampoo außerdem seltener überdosiert wird als flüssiges, können mit einem Shampoo sogar bis zu drei Plastikflaschen eingespart werden.

Mit der Aktion »Fest statt flüssig – Plastikmüll im Bad vermeiden« hat die Umweltberatung die Vorteile von festen Pflegeprodukten festgemacht. Mit Hinweisen zur pfleglichen Verwendung und hygienischen Aufbewahrung hat sie starke Argumente für deren Einzug in Dusche und Bad gegeben.

Gemeinsam mit Sportvereinen hat die Umweltberatung in einigen Städten außerdem feste Shampoos zwei Wochen lang in der Praxis getestet: Dabei punktete sie nicht nur mit der nachhaltigen Anregung, bei der Haarwäsche nach dem Training Müll zu vermeiden. Sondern die Basketball- und Volleyballmannschaften zeigten sich auch zufrieden mit der zielführenden Taktik rund um Nutzung und Aufbewahrung.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/69840](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/69840)

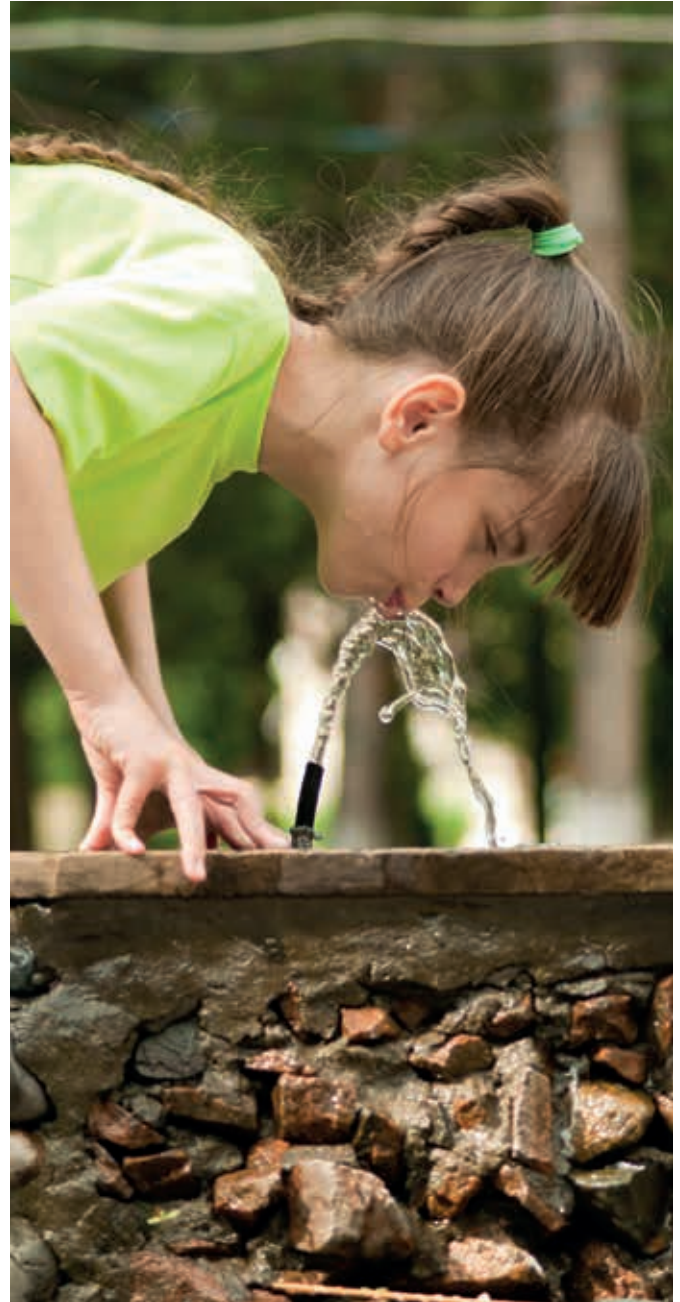
## TRINK LEITUNGSWASSER

Mit vielen Aktivitäten unter der Überschrift »Trink Leitungswasser« hat die Verbraucherzentrale NRW die glasklaren Vorteile beim Zapfen aus dem Wasserhahn aufgezeigt. Denn das Lebensmittel Nummer eins hat hierzulande nicht nur eine streng kontrollierte gute bis sehr gute Qualität, sondern auch eine hervorragende CO<sub>2</sub>-Bilanz. Die Lieferung erfolgt nämlich frei Haus – anders als Mineralwasser muss Leitungswasser nicht in Mehr- oder Einwegflaschen abgefüllt und transportiert werden. Allein 2021 hat sich in Deutschland ein Berg von rund 16,5 Milliarden Einwegplastikflaschen aufgetürmt, Ressourcenverschwendung und aufwendiges Recycling inklusive. Vor allem Mineralwasser in Einwegflaschen belastet die Klimabilanz fast 600-mal mehr als Leitungswasser. Außerdem ist Leitungswasser preiswert: Für zehn Euro gibt es 4.000 Liter aus dem Hahn – oder zwei bis 20 Liter Mineralwasser, je nach Marke und Einkaufsort. Wer also auf Kraneberger umsteigt, spart Geld wie auch lästiges Schleppen und stoppt obendrein den Plastikverbrauch und klimaschädlichen Transport.

Und nicht zu vergessen: Ohne einen regelmäßigen Nachschub an Flüssigkeit kann unser Körper nicht funktionieren. Wasser erfüllt für alle Lebensvorgänge im Körper wichtige Aufgaben. Erwachsene sollten mindestens 1,5 Liter pro Tag trinken, Schulkinder zwischen 1 und 1,5 Liter. Und, anders als andere Erfrischungsgetränke wie Schorlen und Limonaden, enthält Leitungswasser keine Kalorien.

Die Vorzüge von Leitungswasser in Sachen Gesundheit, Klima und Umwelt hat die Verbraucherzentrale NRW vielfach zum Sprudeln gebracht: Mit Infoständen und bei Aktionstagen, bei Veranstaltungen und in Materialien.

Sie hat aber auch aufgezeigt, dass der einfache und kostenlose Zugang zu Trinkwasser im öffentlichen Raum verbessert werden muss. Insbesondere in heißen Sommern – die angesichts des Klimawandels immer häufiger vorkommen werden – ist das dringend und wichtig. In öffentlichen Einrichtungen und an stark frequentierten Orten wie Bahnhöfen, Plätzen, Schulen, Universitäten, Museen und Sportplätzen forderte die Verbraucherzentrale NRW daher, kostenfreie Trinkwasserzapfstellen einzurichten. Das ist übrigens auch in der EU-Trinkwasserrichtlinie vorgesehen, die Deutschland mit der im Januar 2023 in Kraft getretenen Änderung des Wasserhaushaltsgesetzes zum Teil schon in nationales Recht umgesetzt hat.



Mit einer Handreichung für »Trinkwassersysteme für Schulen« hat die Verbraucherzentrale NRW auch ein Material aufgelegt, um etwa Schulträger und Schulleitungen bei deren Planung und praktischen Umsetzung zu unterstützen.

Doch nicht nur Vorsorge beim vorbeugenden Gesundheitsschutz ist angesichts eines Klimas im Wandel vonnöten. Die Verbraucherzentrale NRW gibt auch Hinweise, um Wasser nachhaltig zu nutzen, wenn ausgetrocknete Böden und Wasserknappheit mancherorts zum alltäglichen Problem werden.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/leitungswasser](https://www.verbraucherzentrale.nrw/leitungswasser)



### HIGHLIGHTS

- ✓ Ein Dutzend Abmahnungen und Klagen auf den Weg gebracht
- ✓ Umfrage zu Hilfen bei Selbstmedikation
- ✓ Infosharing bei Instagram

### GESUNDHEITSPRECHEN RECHTLICH GEHECKT

Mal gaben die Werbeversprechen vor, dass dank der homöopathischen Tropfen gesundheitliche Verbesserungen mit Sicherheit zu erwarten seien. Mal wurde behauptet, dass Wirkstoffe in Nasensprays gegen Corona helfen sollen. Aber auch Mythen über gesunden Schlaf wurden geschürt. Erneut hat das Projekt »Faktencheck Gesundheitswerbung« unzulässigen Werbeversprechen für Gesundheitsprodukte mit Abmahnungen und Klagen einen Riegel vorgeschoben.

So bestätigte das Landgericht Dortmund in seinem Urteil vom 23. September 2022 die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass in der Werbung für Meditonsin-Tropfen – einem beliebten homöopathischen Arzneimittel, das bei Erkältungen gern eingenommen wird – der falsche Eindruck erweckt wurde, die Beschwerden mit Sicherheit zu verbessern und keine schädlichen Nebenwirkungen zu erwarten seien. Dabei listet die Packungsbeilage sogar mehrere Möglichkeiten auf, die nach der Einnahme zu einer Erstverschlimmerung der Symptome führen können. Auch den vom Hersteller MEDICE Arzneimittel Pütter GmbH & Co. dargestellten angeblichen Vorteil des »natürlichen Arzneimittels« gegenüber »vielen chemisch-synthetischen Arzneimitteln, die ausschließlich die Symptome unterdrücken«, beurteilte das Landgericht als unzulässig. Selbst die von MEDICE herangezogene Studie dazu überzeugte die Richter hierbei nicht. Der Hersteller hat gegen das Urteil Berufung eingelegt. Mit einer Entscheidung ist im Mai 2023 zu rechnen.

Die gesundheitsbezogene Werbung für Nahrungsergänzungsmittel des Herstellers Stada für dessen Daosin-Tabletten hat die Verbraucherzentrale NRW beim Landgericht Frankfurt am Main (Az. 3-12 O 28/22) auf den Prüfstand stellen lassen: Das Unternehmen hatte im Internet das Versprechen verbreitet, »Die Tabletten enthalten das Enzym Diaminoxidase (DAO), das auch natürlich in unserem Darm gebildet wird. Es spaltet den Botenstoff Histamin und verhindert so dessen Aufnahme in den Blutkreislauf.«



DAO wird Menschen mit Histaminintoleranz – sie vertragen bestimmte Lebensmittel wie Käse oder Rotwein nicht und leiden nach dem Verzehr zum Beispiel unter Hautausschlag oder Bauchschmerzen – als einfache Lösung für die Beschwerden angepriesen. Werden Tabletten mit diesem Enzym vor dem Essen geschluckt, können Betroffene angeblich unbeschwert alles genießen, was Histamin enthält – so suggeriert es jedenfalls die Werbung. Ausreichend wissenschaftliche Belege für die Wirksamkeit der DAO-Produkte gibt es bisher nicht. Weil gesundheitsbezogene Angaben in der Werbung für Nahrungsergänzungsmittel aber nur dann erlaubt sind, wenn sie offiziell geprüft und zugelassen wurden, hat die Verbraucherzentrale den Hersteller abgemahnt. Dieser hielt entgegen, dass es sich hierbei nicht um eine gesundheitsbezogene, sondern um eine technische Angabe handele. Darüber entschied dann das Landgericht Frankfurt am Main: Die beanstandete Aussage sei eine unzulässige Werbung mit Gesundheitsbezug. Denn der menschliche Darm sei kein Reagenzglas, in dem sich irgendeine Reaktion losgelöst vom Körper vollziehe – so die Begründung. Gegen das Urteil wurde Berufung eingelegt.

Konjunktur in Sachen Werbeversprechen hatten erneut vermeintliche Mittel zur Corona-Prophylaxe. Weil das Heilmittelwerbegesetz jedoch – bis auf wenige Ausnahmen – eine Bezugnahme auf meldepflichtige Krankheiten verbietet, ist die Verbraucherzentrale NRW gegen eine Versandapotheke sowie einen Hersteller eines Medizinprodukts rechtlich vorgegangen.

So war ihre Abmahnung der Berliner Versandapotheke APONEO erfolgreich: Unter der Überschrift »Nasenspray gegen Corona – Das müssen Sie wissen« war das »algovir Erkältungsspray« in deren Onlineshop angepriesen worden. Der im Nasenspray enthaltene Wirkstoff aus Rotalgen helfe gegen Corona, so die Behauptung. Das Unternehmen hat nach Aufforderung durch die Verbraucherzentrale NRW eine Unterlassungserklärung abgegeben und sich dazu verpflichtet, derartige Werbeversprechen nicht zu wiederholen.

Ebenfalls im Internet hatte die Dr. August Wolff GmbH & Co. für das Medizinprodukt »Linola sept« unter anderem mit Aussagen wie »an Covid-19-Patienten getestete Rachen- und Mundspülung«, die für eine »signifikante Abnahme der Virenlast um bis zu 90 %« sorgt, geworben. Zwar hatte das Landgericht Bielefeld der Unterlassungsklage der Verbraucherzentrale NRW (Az. 16 O 54/21) im Juni stattgegeben. Doch das Oberlandesgericht Hamm schloss sich dieser Auffassung im Berufungsverfahren nicht an. Insbesondere die Frage, wie das Infektionsschutzgesetz zu interpretieren sei und ob das Unternehmen entsprechend mit einem Coronaschutz für sein Medizinprodukt werben dürfe, begründete die abweichende Entscheidung. Der Bundesgerichtshof muss nun in einem Revisionsverfahren klären, ob Unternehmen mit Infektionserkrankungen werben dürfen, die zwar wie Covid19 meldepflichtig sind, aber noch nicht im Heilmittelwerbegesetz aufgelistet waren, eben, weil sie so neu sind.

Nicht zuletzt machten sich manche Unternehmen die Schlafprobleme zahlreicher Menschen zunutze: Auf Facebook hatte ein Hersteller aus Löhne (Kreis Herford) für ein Bett aus Zirbenholz geworben, dessen Duft angeblich ausgleichend auf das vegetative Nervensystem wirke und so für mehr Schlafqualität Sorge. Die Samina Deutschland GmbH aus Lindau hingegen versprach in einem YouTube-Video, ihre »Erdungsaufgabe« verringere den Cortisolspiegel, fördere die Durchblutung und hemme Entzündungen. Aus Sicht der Fachleute vom Faktencheck Gesundheitswerbung waren beide Fälle klare Verstöße gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) – denn wissenschaftlich haltbar sind diese behaupteten Wirkungen nicht. Während der Zirbenholz-Bettenhersteller eine Unterlassungserklärung akzeptierte und die beanstandete Werbung nicht wiederholen will, wird das Landgericht Kempten im Allgäu entscheiden (Az. 13 O 149/22), ob die gesundheitsbezogene Werbung zu »Erdungsaufgaben« zulässig ist.

## FAKTEN

Das Projekt »Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und Individuellen Gesundheitsleistungen« wird gefördert vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz. Es wird von den Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz mit dem gemeinsamen Projekt »Faktencheck Gesundheitswerbung« umgesetzt.



Falschinformationen über gesundheitliche Wirkungen von Produkten kursieren vor allem in sozialen Medien wie Facebook, TikTok oder Instagram. Unkenntnis, Unsicherheit und Ängste sorgen für hohe Klickzahlen und schnelle Verbreitung. Beim Faktencheck Gesundheitswerbung kann Auffälliges gemeldet werden – und auf dem Instagramkanal verbraucherzentrale\_gesundheit sind viele Storys mit Fakten und gesicherten Gesundheitsinformationen zu finden.

## SELBSTMEDIKATION VERSANDAPOTHEKEN GEFRAGTE INFOQUELLE

Wenn während der Corona-Pandemie Informationen zu rezeptfreien Medikamenten im Internet gesucht wurden, waren die Webseiten der Versandapotheken die Fundstelle Nummer eins. So das Ergebnis einer repräsentativen Befragung zum Medikamentenkauf des Projekts Faktencheck Gesundheitswerbung. Dies ist ein alarmierender Befund, da dort bisweilen irreführende Versprechungen und falsche Fakten kursieren. 1.786 Befragte hatten darüber Auskunft gegeben, wo sie Informationen über Schmerzmittel, Erkältungsmedizin und andere selbst »verordnete« Arzneien suchten – und welchen Quellen sie dabei vertrauten. Es waren sowohl Menschen zu ihren Präferenzen bei der Informationssuche befragt worden, die in Onlineapotheken bestellt hatten, als auch eine Vergleichsgruppe, die dort noch keine Bestellung getätigt hatte.

Die wichtigsten Fakten: Alle Befragten nutzten am häufigsten die Webseiten der Versandapotheken (68 Prozent), um Informationen über nichtrezeptpflichtige Medikamente zu erhalten, dicht gefolgt von Wikipedia (60 Prozent) und den Webseiten von Zeitungen und Magazinen (59 Prozent). Übrigens stimmte gerade einmal ein Viertel aller Befragten der Einschätzung zu, sich selbst gut im medizinischen Bereich und in den Naturwissenschaften auszukennen.




Wenig überraschend: Bei den Jüngeren (bis 29 Jahre), die online Medikamente bestellt hatten, rangierten soziale Netzwerke weit vorn (47 Prozent), um sich über deren Anwendungen und Nebenwirkungen zu informieren.

Doch nicht nur zur Nutzung, sondern auch zur Vertrauenswürdigkeit der Informationsquellen war gefragt worden. Dabei erreichten bei allen Befragten – auf einer Bewertungsskala zwischen 0 (gar kein Vertrauen) und 100 (großes Vertrauen) – die Angebote auf den Webseiten wissenschaftlicher Einrichtungen und Behörden mit durchschnittlich 70 Vertrauenspunkten den höchsten Wert. Die Onlineapotheken brachten es durchschnittlich auf 66 Punkte. Ein hoher Wert, wenn man bedenkt, dass auf diesen Portalen viel Werbung ausgespielt wird, die nicht immer als solche zu erkennen ist.

Für eine Onlinebestellung waren vor allem gute Erfahrungen aus der Vergangenheit sowie eine unkomplizierte Bestellung (96 Prozent), kurze Lieferzeiten (90 Prozent), kostenlose Lieferung (87 Prozent) sowie ein niedriger Preis die entscheidenden Kriterien.

Alle Befragungsergebnisse unter

## HIGHLIGHTS

-  Rund 250.000 Besuche der Webseite
-  Informationen in »Leichter Sprache«
-  »Frage des Monats« als neues Format

## LEICHT BEANTWORTET

Ob über die Pflegehotline, E-Mails, Briefe oder über soziale Medien: Durch den Austausch mit Pflegebedürftigen und deren Angehörigen ist der Pflegewegweiser NRW ein landesweiter Sensor dafür, wo sie im Alltag auf Hürden treffen oder sich im Dschungel möglicher Leistungen nicht zurechtfinden. Mit Informationen und Tipps rund um den Pflegealltag und dem Aufzeigen von Hilfsangeboten für die Pflege zu Hause oder im Heim unterstützt der Pflegewegweiser NRW Ratsuchende dabei, ihr individuelles Pflege-Netzwerk aufzubauen.



Neu im Angebot: Das Format »Frage des Monats«, bei dem anhand eines Fallbeispiels ein relevantes alltagsnahes Problem aufgegriffen und aus vielen Blickwinkeln beleuchtet wird. Wichtiges Auswahlkriterium hierbei ist es, dass einschlägige Suchmaschinen und Netz-

werke dazu kaum eindeutige Antworten liefern – und der Besuch der Webseiten des Pflegewegweisers somit praktischen Nutzen bietet. Die Fragestellung im O-Ton Betroffener wird eingeordnet und der rechtliche Hintergrund anschaulich erläutert. Empfehlungen des Pflegewegweisers werden durch Experteneinschätzungen ergänzt. Ob ein Hausnotruf ohne Pflegegrad möglich ist oder wie Kurzzeitpflege für den eigenen Urlaub organisiert werden kann – verständlich und praxisorientiert beantwortet der Pflegewegweiser jeden Monat eine neue Frage von pflegenden Angehörigen.

Über den Icon »Leichte Sprache« gibt es beim Pflegewegweiser NRW seit August 2022 auch Informationen, die Menschen mit kognitiver Behinderung, Gehörlosen, Interessierten mit geringen Deutschkenntnissen oder auch Älteren einen leichteren Zugang zu den häufig komplexen Pflege Themen bieten. Zu zentralen Fragen aus den Bereichen Pflegeberatung, Pflegebegutachtung/Pflegegrad sowie Ansprüche aus der Pflegeversicherung wurden vorhandene Beiträge des Pflegewegweisers von Fachleuten für »Leichte Sprache« übersetzt und dann mit »Easy to read«-Symbolen und Illustrationen auf einer eigenen Themenseite eingestellt.




»Wie viel Pflege braucht eine Person?«, »Was ist ein Pflege-Grad?«, »Was macht der Gutachter?« – hierzu wird in der Rubrik »Leichte Sprache« Wissenswertes in kurzen Sätzen auf den Punkt gebracht. Übrigens: Auch Informationen zur Navigation der Webseite, zur Vorlesefunktion, zu Kontaktmöglichkeiten und zum Projekt selbst sind in »Leichter Sprache« zu finden. Das zeigt, dass der Pflegewegweiser auch in Sachen Barrierefreiheit für Menschen mit Einschränkungen gut aufgestellt ist und ihnen hilft, selbstbestimmt zu leben.

 [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de)





## HIGHLIGHTS

-  Osteoporose-Vorsorge mit Hindernissen
-  12.600 verkaufte Ratgeber zu Gesundheit und Pflege
-  29 Onlineseminare zur »Woche der Vorsorge«

## KNOCHENDICHTEMESSUNG KASSENLEISTUNG FEHLANZEIGE

Seit 2014 gibt es für gesetzlich Krankenversicherte, die aufgrund ihres Alters oder entsprechender Befunde ein erhöhtes Osteoporoserisiko haben, die Knochendichtemessung als Kassenleistung. Betroffene mit einer solchen Indikation haben alle fünf Jahre Anspruch darauf. Doch immer wieder erreichten die Verbraucherzentrale NRW Beschwerden, weil dieses spezielle Röntgenverfahren mit der sogenannten DXA-Methode in vielen Facharztpraxen für Orthopädie und Radiologie entweder gar nicht durchgeführt oder nur als Leistung für Privatzahler angeboten wird.

In der Altersgruppe der über 65-Jährigen ist laut Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung jede vierte Frau betroffen. Die schleichende Verschlechterung des Knochengewebes und die dadurch bedingte Neigung zu Knochenbrüchen kann aber auch bei Männern und in jüngeren Jahren auftreten. Insbesondere hochdosierte Cortisonbehandlungen und Vorerkrankungen wie Diabetes oder Rheuma erhöhen das Risiko.

In einer Marktuntersuchung hat die Verbraucherzentrale NRW bei 69 Vertragsarztpraxen der Kassenärztlichen Vereinigungen in ausgewählten Regionen Nordrhein-Westfalens mit dem Hinweis auf die vorliegende Indikation für eine Kassenleistung um einen Termin für die Knochendichtemessung gebeten. Fazit der Anfragen via E-Mail: Mehr als die Hälfte der Praxen bot die Messung gar nicht erst an – weder als Kassen- noch als privat zu bezahlende Leistung. In der Regel, weil kein entsprechendes Gerät vorhanden war. Dies zeigt, dass die Versorgungsdichte immer noch zu niedrig ist.

Bei der anderen Hälfte der Facharztpraxen aus der Stichprobe, die überhaupt eine DXA-Röntgenuntersuchung anbot, war die Terminvereinbarung in der Mehrzahl mit einer privat zu zahlenden Leistung verknüpft. In 70 Prozent dieser Praxen konnte die Knochendichtemessung – ungeachtet der medizinischen Indikation – nur als IGeL (Individuelle Gesundheitsleistung) gebucht werden. Das lässt sich insbesondere damit erklären, dass die Praxen erst eine spezielle Genehmigung der Kassenärztlichen Vereinigung beantragen müssen, um die Röntgenuntersuchung dort abrechnen können. Verpflichtet, diese einzuholen, sind die Orthopädie- und Radiologiepra-

zen bei einer entsprechenden Ausstattung aber nicht. Wird darauf verzichtet, kann die Untersuchung als Kassenleistung abgelehnt und nur als Angebot für Selbstzahler vorgehalten werden. Was für die Praxen zum einen wirtschaftlicher ist. Und Betroffene zum anderen angesichts der lückenhaften Versorgung und der bisweilen dringlichen Diagnostik schnell dazu bewegen könnte, die Untersuchung dann entweder aus Mangel an Alternativen oder aus Unwissenheit aus eigener Tasche zu bezahlen.

Bei neun Anfragen gaben Praxen sogar die falsche Auskunft, dass die Knochendichtemessung generell oder angesichts der bei der Anfrage geschilderten Indikation keine Kassenleistung sei. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW verstießen sie damit gegen ihre vertragsärztlichen Pflichten.

Angesichts der ernüchternden Ergebnisse formulierte die Verbraucherzentrale NRW einen Forderungskatalog, um gesetzlich Versicherten, die auf diese Untersuchung angewiesen sind, einen zeitnahen und unkomplizierten Zugang zu ermöglichen. Arztpraxen mit Schwerpunkt Orthopädie oder Radiologie sollten – beispielsweise auf ihren Webseiten – darüber informieren, ob sie die Knochendichtemessung mit der DXA-Methode überhaupt durchführen und wenn ja, über eine Genehmigung zur Erbringung und Abrechnung der Messung als Kassenleistung verfügen.

Außerdem forderte die Verbraucherzentrale NRW, dass, wenn Arztpraxen über die technischen Voraussetzungen für die Knochendichtemessung verfügen, sie auch zwingend eine Genehmigung zur Durchführung als Kassenleistung beantragen müssen. Dieses obligatorische Verfahren würde die bisherige Praxis beenden, durch Nichtbeantragung der Genehmigung die Durchführung als Kassenleistung zu umgehen.

Weitere aufsichtsrechtliche Forderungen und der komplette Bericht zum Marktcheck unter

[www.verbraucherzentrale.de/marktcheck-dxa](https://www.verbraucherzentrale.de/marktcheck-dxa)

## WOCHE DER VORSORGE

Während der »Woche der Vorsorge« vom 7. bis 11. November 2022 hatte die Verbraucherzentrale NRW zusammen mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer zu 29 kostenlosen Onlinevorträgen eingeladen: Zu den Themen Patientenverfügung, digitale Vorsorge- und Nachlassregelung sowie zu Wissenswertem über digitale Assistenzsysteme klickten sich rund 200 Teilnehmende am heimischen Laptop oder via Smartphone ein, um mehr rund um die selbstbestimmte Vorsorge zu erfahren. Fazit: Viele Menschen wollen zwar selbst entscheiden, wer sie im Krankheitsfall vertritt oder wie etwa die Pflege am Lebensende aussehen soll. Allerdings scheuen sie oft den Aufwand, weil sie unsicher sind, worauf bei der Erstellung der Dokumente zu achten ist. In den Kurzvorträgen mit Gelegenheit, auch individuelle Fragen zu stellen, gab die Verbraucherzentrale das passende Rüstzeug an die Hand. 2023 wird das erfolgreiche Format zur »Woche der Vorsorge« fortgeführt.

Und auch im Ratgeber-Programm hat die Verbraucherzentrale NRW mit Büchern zum Thema Vorsorge Bestseller aufgelegt: 12.600 verkaufte Exemplare der Titel »Das Vorsorge-Handbuch«, »Patientenverfügung«, »Handbuch Testament« sowie das »Handbuch Pflege« zeigen eindrucksvoll, dass nutzwertige Informationen hierzu auch schwarz auf weiß gefragt sind – und das nicht nur zur »Woche der Vorsorge«.

[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](https://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)





## FORDERUNGSKATALOG ZUR LANDTAGSWAHL

Mit elf zentralen Forderungen für eine moderne Verbraucherpolitik in Nordrhein-Westfalen hat die Verbraucherzentrale Anfang 2022 den Aufschlag gemacht, um dieses Themenfeld im Vorfeld der Landtagswahl in den Fokus zu rücken. In vielen Gesprächen mit der Politik, nicht zuletzt aber beim »Verbraucherpolitischen Forum« am 16. März wurde mit der damaligen Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser sowie den verbraucherpolitischen Sprecherinnen und Sprechern der Landtagsfraktionen von CDU, SPD, FDP und Bündnis 90/Die Grünen über notwendige Weichenstellungen in der nächsten Legislatur diskutiert.

An der virtuellen Veranstaltung haben rund 300 Mitarbeitende der Verbraucherzentrale NRW teilgenommen, von denen sich viele mit Anregungen und Positionen, aber auch mit Erfahrungsberichten aus dem Beratungsalltag einbrachten. »Verbraucher schützen – Gesellschaft stärken«: Dieser Titel des Forderungskatalogs prägte auch die Hinweise und Impulse für die Verbraucherpolitik in dem Online-Austausch sowie die Diskussion im Chat.

Mit den Landtagsabgeordneten sowie der Ministerin »auf dem Podium« bot das Forum Gelegenheit, einzelne Themenfelder intensiv zu beleuchten. Moderiert von Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski wurde etwa in den Blick genommen, wie »Mobilität neu denken« oder die »Stärkung der schulischen Verbraucherbildung« möglich ist. »Stationäre Pflege in NRW bezahlbar machen«, »Bessere Reparaturmöglichkeiten für einen nachhaltigen Konsum« oder »Energie-wende: Offensive für Solarstrom und Prosumer« waren weitere Forderungen, bei denen über die notwendigen politischen Rahmenbedingungen diskutiert und aufgezeigt wurde, wie Verbraucherinteressen dabei mitgedacht werden sollten.



**Virtuelles Verbraucherpolitisches Forum:** Neben der damaligen Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser (oben links) tauschten sich die Landtagsabgeordneten Inge Blask (SPD, oben rechts), Stephan Haupt (FDP, unten links), Norwich Rübe (Bündnis 90/Die Grünen, unten Mitte) sowie Bianca Winkelmann (CDU, unten rechts) mit den Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale über den Forderungskatalog »Verbraucher schützen – Gesellschaft stärken« aus.

Vor dem Hintergrund der sich abzeichnenden Energiepreiskrise wurde die Energieberatung der Verbraucherzentrale darüber hinaus parteiübergreifend als wichtige Institution gesehen, um die Menschen bei der dringend notwendigen Transformation hin zu erneuerbaren Energieträgern zu begleiten.

Aber auch, um die Potenziale zum Energiesparen in privaten Haushalten zu heben, wurden die Beratungs- und Informationsangebote der Verbraucherzentrale NRW einhellig als unverzichtbar erachtet. Das zeige die stetig wachsende Zahl der Ratsuchenden, die auf den verschiedenen Wegen hierbei nach anbieterunabhängigen Hilfestellungen suchten.

Nicht zuletzt: Auch das Stichwort »Digitalisierung« fehlte im Forderungskatalog für die Verbraucherpolitik in den Jahren 2022 bis 2027 nicht. Dazu wurde zum einen der passgenaue Ausbau von digitalen Beratungs- und Informationsangeboten der Verbraucherzentrale NRW für unterschiedliche Zielgruppen thematisiert. Zum anderen wurde aber auch ausgelotet, wie Verbraucherrechte und Datenschutz angesichts der zunehmenden Digitalisierung vieler Lebensbereiche weiterhin gesichert werden können. Zudem wurde die Forderung bekräftigt, dass analoge Kontaktmöglichkeiten und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen weiterhin als Optionen möglich bleiben müssen.

## DUO ERFOLGREICH GESTARTET

Die beiden Jüngsten feierten ihr Einjähriges – während eine Reihe anderer Beratungsstellen bereits auf stolze 20, 30 oder gar 60 Jahre ihres Bestehens zurückblicken konnte. Ob Newcomer oder Alteingesessene: Gemeinsam ist allen 63 Anlaufstellen vor Ort, dass Ratsuchende auf deren Angebote zählen. Und sie sich gerade in Krisenzeiten bewähren. Nicht nur, um individuelle Hilfestellungen zu geben, sondern auch, um Verbraucherinteressen in Städten und Kreisen zu vertreten.



Unter dem Motto »Neu im Herzen Ihrer Region« hatte die Verbraucherzentrale in Herford zum einjährigen Bestehen eingeladen, um gemeinsam mit Verantwortlichen aus Politik, Verwaltung und aus den kooperierenden Verbänden und Einrichtungen »Bilanz« zu ziehen. Auch wenn die Rahmenbedingungen zum Start angesichts der vielen pandemiebedingten Einschränkungen schwierig waren, haben die Menschen in der Region schnell ihr Herz für die Beratungsstelle entdeckt. Was durch stetig steigende Ratsuchenden-Zahlen eindrucksvoll unterstrichen wird. Landrat Jürgen Müller, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Horst Berg, Referatsleiter im Verbraucherschutzministerium des Landes, und Beratungsstellenleiter Maik Böhme (v.r.n.l.) freuten sich, dass die Beratungsstelle im Kreis Herford auf Erfolgskurs ist.

Im Kreis Höxter ist die Verbraucherzentrale seit einem Jahr mit der ersten »Verbraucherberatung mobil & digital« unterwegs. Sie bietet rund 143.000 Menschen in Bad Driburg, Beverungen, Borgentreich, Brackel, Höxter, Marienmünster, Nieheim, Steinheim, Warburg und Willebadessen im Rahmen eines Modellvorhabens Zugang zu ortsunabhängiger Verbraucherarbeit. Zwei Mitarbeiterinnen machen in den Städten und Ortschaften des Kreises Station, um zum einen mit Aktionen, verschiedenen Informationsangeboten sowie einer Erstberatung zu rechtlichen und wirtschaftlichen Themen präsent zu sein. Zum anderen wird der Einsatz vor Ort durch telefonische und digitale Beratungsangebote aus dem landesweiten Service der Verbraucherzentrale ergänzt. Zur Einjahresbilanz des »mobil & digital-Konzepts« überzeugte sich auch Verbraucherschutzministerin Silke Gorßen (l.), dass dieses Angebot ein Vorbild ist, um Ratsuchenden Hilfestellung und Orientierung zu geben – und zwar unabhängig davon, ob sie in städtischen Ballungszentren oder auf dem Land leben. Auch Landrat Michael Stickeln (Mitte) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (2.v.l.) gratulierten Leiterin Ute Delimat (r.) und Beraterin Coletta Lehmenkühler (2.v.r.) zum gelungenen Start. Bürgernahe Verbraucherberatung in einem sehr ländlich strukturierten Umfeld sei »mobil & digital« auf einem sehr guten Weg.



## 20 JAHRE IN LANGENFELD

Zwei Jahrzehnte Verbraucherzentrale in Langenfeld – zum 20. Geburtstag hatte sich eine große Gästeschar eingefunden. Doch nicht nur um zu gratulieren, sondern auch, um auf die erfolgreiche Arbeit zurückzublicken. Über 162.000 Verbraucheranfragen in den zurückliegenden 20 Jahren sind ein deutlicher Hinweis, dass Ratsuchende in Langenfeld diese Anlaufstelle schätzen. Gemeinsam mit Beratungsstellenleiter Andreas Nawe (vorne l.) und



dessen Team freuten sich Landrat Thomas Hendele (hinten, 2.v.l.), Bürgermeister Frank Schneider (hinten l.) und Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale NRW (hinten, 3.v.l.), auf viele weitere Jahre im Einsatz für die Verbraucherinteressen vor Ort. Bei einer Aktionswoche gab es davon schon eine Kostprobe mit Onlineseminaren und Infoständen.



## GUT AUFGESTELLT IN DUISBURG

In der Verbraucherzentrale in Duisburg hospitierte Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen (Mitte), um den Alltag einer Beratungsstelle kennenzulernen und sich selbst einen Eindruck von aktuellen Verbraucherproblemen zu verschaffen. Beratungsstellenleiterin Paulina Wleklinski (l.) und Regionalleiterin Susanne Voss berichteten dabei sowohl über weit verbreitete Rechtsirrtümer als auch über die vielfältigen Angebote, um die Menschen mit Informationen und bei Aktionen fit fürs kleine Einmaleins des Verbraucher-

rechts zu machen. In der Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut standen dann existenzielle Probleme im Mittelpunkt, wenn Rechnungen für Strom und Gas nicht mehr bezahlt werden können oder die Belieferung bereits eingestellt wurde. Die Ministerin zeigte sich beeindruckt von der fachlichen Kompetenz wie auch der Empathie der Beratungskräfte. Und nicht zuletzt überzeugten auch die wirkungsvollen Hilfestellungen, die aus der engen Vernetzung mit den Verantwortlichen beim örtlichen Energieversorger wie auch mit den Sozialbehörden in der Stadt resultieren.



## UMGANG MIT GELD

Der richtige Umgang mit Geld – ein Dauerbrenner im Verbraucheralltag. Und ein wichtiges Themenfeld, um mit Angeboten zur Verbraucherbildung junge Menschen dafür fit zu machen. Etwa mit dem neuen Unterrichtsmaterial der Verbraucherzentrale NRW, das zum Check des eigenen Budgets einlädt. Einsetzbar in Präsenz- und Distanzunterricht ab Klasse 9 können Lehrkräfte hiermit alles Wissenswerte rund ums eigene Finanzmanagement anhand von vier Modulen erarbeiten. Das eigene Konsumverhalten zu hinterfragen, zu erkennen, wie Kaufwünsche entstehen, aber auch das zur Verfügung stehende Budget richtig einzuteilen – so die Lernziele hierbei. Zudem wird vermittelt was passiert, wenn Rechnungen nicht bezahlt werden und Schreiben von Inkassobüros kommen. Nicht zuletzt: Exemplarisch kann anhand eines konkreten Budgets getestet werden, wie ein tragfähiger Finanzplan aussieht. Das Material zum Download enthält eine Handreichung mit Hintergrundinformationen und ein Planungsraster für den Unterricht, außerdem Arbeitsblätter und Links zu digitalen Übungen.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/72178](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/72178)

Auch bei Azubi-Akademien stand der Umgang mit Geld auf dem Programm: Für Auszubildende von Unternehmen bietet die Verbraucherzentrale NRW hierbei einen Tag lang zu acht verschiedenen Themen das notwendige Rüstzeug für den »Durchblick in Sachen eigene Finanzen«. Denn beim Berufsstart stehen viele Entscheidungen an, von Versicherungen und Vorsorge bis hin zu Konto und Zahlungsverkehr. Die Bildungstrainerinnen erläutern den Azubis aber auch Kostenfallen beim Smartphone oder bringen das kleine Einmaleins des Verbraucherrechts nahe.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/35893](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/35893)



## ONLINESHOPPING

Online zu shoppen ist für viele junge Erwachsene so selbstverständlich wie beim Bäcker die Brötchen zu holen. Allerdings ist häufig nicht so präsent, dass bei über digitale Wege abgeschlossenen Verträgen andere Regeln als beim stationären Handel gelten. Im neuen interaktiven Lernbuch »Onlineshopping« der Verbraucherzentrale NRW ist der richtige Klick gefragt: Seite für Seite ist hier zu erfahren, was beim Shoppen im World Wide Web zu beachten ist. Von Abzocke mit Fakeangeboten übers Widerrufsrecht bis hin zu Zahlungsmethoden reicht die Selbstlernübung, um nicht unüberlegt auf den Bestellbutton zu drücken. Lehrkräfte können das Lernbuch auch im Unterricht einsetzen – eine Anleitung hilft, dass sie Übungen inhaltlich oder passend für die jeweilige Zielgruppe verändern können.

Nicht zuletzt: In der 2020 gestarteten Podcast-Reihe »V macht schlau« ging mit dem Beitrag »Kauf dich arm, bezahlen kannst du später« auch ein Stück rund ums Onlineshopping on air.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/69091](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/69091)

## SELBSTLERNKURSE DATENSCHUTZ

Verbraucherbildung stand nicht nur für die junge Zielgruppe im Arbeitsprogramm: Mit jeweils vier Lerneinheiten startete die Verbraucherzentrale NRW zwei interaktive Selbstlernkurse, um bei Fragen zum Datenschutz im Internet fit zu werden. Unter der Überschrift »Meine Daten – Alles ok im www« ist in den Sessions anschaulich zu erfahren, wie die eigenen Daten im Blick gehalten werden können und was beim Datenschutz bei Hard- und Software wichtig ist.



### VERBRAUCHERSCHULEN AUSGEZEICHNET

Fünf Mal Gold für Schulen aus Nordrhein-Westfalen – bei der Preisverleihung im Rahmen des bundesweiten Wettbewerbs »Verbraucherschule« gab es die goldene Urkunde für das Berufskolleg der Stadt Bottrop, die Förderschule Haus Hall in Gescher, das Börde-Berufskolleg und das Hubertus-Schwartz-Berufskolleg in Soest sowie die Max-Wittmann-Förderschule in Dortmund. 15 Schulen aus NRW waren unter den insgesamt 69 Preisträgern aus zwölf Bundesländern, die mit Gold, Silber oder Bronze ausgezeichnet wurden. Steffi Lembke, Bundesministerin für Verbraucherschutz (vorne, 2.v.l.), und Ramona Pop, Vorständin des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vorne, 3.v.l.), überreichten die Urkunden in Berlin und lobten den engagierten Einsatz der Schulen etwa bei Fair-Trade-Wochen, beim Thementag Slow-Fashion, beim Planspiel Börse oder bei Workshops zum Umgang mit dem Taschengeld.

Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt im Netzwerk Verbraucherschule Aktivitäten von Schulen, um jungen Menschen Kompetenzen für den Verbraucheralltag zu vermitteln.

@ [www.verbraucherbildung.de](http://www.verbraucherbildung.de)

Wie das Verhalten im Netz über Tracking und Cookies beobachtet oder wie ein Browser datensparsam eingestellt wird – auch dazu gibt es Wissenswertes. Vertrauliche Kommunikation über Messenger-Dienste oder eine vorausschauende Regelung des digitalen Nachlasses stehen ebenso im Kursplan wie das Lernen der wichtigsten Begriffe des Datenschutzrechts. Mit Kreuzworträtseln, Wissenstests oder Wörterpuzzeln kommt der Spaß beim virtuellen Selbstlernen nicht zu kurz.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/meine-daten](http://www.verbraucherzentrale.nrw/meine-daten)

## GET IN MIT SPRACHFÖRDERKONZEPT

Seit 2017 ist das Projekt »Get In« der Verbraucherzentrale NRW mit Trainingseinheiten in Sprach- und Integrationskursen unterwegs, um zugewanderte Menschen fit für den hiesigen Verbraucheralltag zu machen. Ob in Onlineformaten oder in Präsenz: In 999 Veranstaltungen mit 10.830 Teilnehmenden wurde im Jahr 2022 Wissenswertes zum sicheren Shoppen im Internet, zu Kredit und Inkasso oder Handyverträgen mit auf den Weg gegeben. Darin enthalten sind 37 Vorträge für Interessierte, die in der Integrations- und Flüchtlingsarbeit tätig sind. Ergänzt wird das Angebot von »Get In« durch Selbstlern-Trainings zu Verbraucherfragen im Internet, die 11.153 Mal aufgerufen wurden.

Neu an den Start gebracht hat das Get In-Team ein Sprachförderprojekt, das für den Einsatz in internationalen Förderklassen (IFK-Klassen) der Berufskollegs konzipiert ist. Idee hierbei ist es, alltagsnahe verbraucherrechtliche Themen nahe zu bringen, wo auch Sprache (auf Niveau Ende A 1) vermittelt wird. Für die erste Lerneinheit zum Thema Strom stehen nun ein Schülerarbeits- und ein Lehrerbegleitheft zur Verfügung.

In einzelnen Schritten werden die Anmeldung beim Stromanbieter, Zahlungsweisen und Anlässe für Stromsperrern erklärt. Auch Alltagstipps zum Stromsparen fehlen nicht. Dabei wird jedoch zugleich der Komparativ mit dem Satz »Eine LED-Lampe ist sparsamer als eine Glühbirne.« geübt oder erklärt, dass es im Singular das Guthaben und im Plural die Guthaben heißt. Die vielen Bilder der Arbeitsblätter fördern das Verständnis, Schätz- und Rollenspiele motivieren zusätzlich, Grammatik und Verbraucherrecht zu lernen. Vergleiche mit den Regelungen im Heimatland helfen, Unterschiede auszumachen. Das Lehrerbegleitheft stellt die Lernziele in den Bereichen Wissen, Verstehen, Anwenden vor – sowohl für die verbraucherrechtlichen Inhalte als auch für den Spracherwerb. Lösungen zu den Übungen im Schülerheft und Hinweise zu weiterführenden Informationen inklusive.

Das Lernpaket »Strom« kann für den Einsatz in IFK-Klassen kostenlos bestellt werden, ein weiteres zum Thema »Heizen« ist in Vorbereitung.

Das Sprachförderkonzept wurde durch Mittel des Ministeriums für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW gefördert.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/get-in](http://www.verbraucherzentrale.nrw/get-in)



**Umwelt-Kids:** Ein Bildungsangebot für Grundschul Kinder wurde im Mai 2022 mit dem zweiten Platz bei der Wahl zur besten Aktion im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung (EWAV) im Jahr 2021 belohnt: Umweltberaterin Jutta Eickelpasch (l.) und Umwelt-Kids der Diesterweg-Grundschule in Kamen hatten es mit ihrer Anti-Plastik-Aktion auf das Siegereck in der Kategorie

»Schul- und Berufsschulgruppen« geschafft. Die vom Verband kommunaler Unternehmen (VKU) koordinierte EWAV hatte unter dem Motto »Wir gemeinsam für weniger Abfall – unsere Gemeinschaft für mehr Nachhaltigkeit« beispielhafte Aktivitäten prämiert, die Alternativen zur Wegwerfgesellschaft aufzeigen und zum ressourcenschonenden Handeln motivieren. Die Kamener Umwelt-Kids hatten sich in ihrer Schul-AG informiert, wie und warum so viel Plastikmüll ins Meer gelangt. Und bei einer Müllsammelaktion im Stadtpark gleich selbst Hand angelegt, um die Verschmutzung einzudämmen.

Bei der Gewinnübergabe auf dem Schulhof freuten sich die Kids mit ihrer Gruppenleiterin Ophelie Lespagnol nicht nur über tolle Kinderbücher. Denn die mit 300 Euro prämierte Auszeichnung schlug im Kamener Bürgerwald gleich Wurzeln: Von dem Geld wurde ein Baum gekauft, der dort nun nachhaltig für ein gutes Klima sorgt.



Beim Aktionstag »Lecker durch den Tag« in Kooperation mit der Hochschule Niederrhein und der Volkshochschule Neuss zeigten die Studierenden gemeinsam mit dem Ernährungsrat, dass saisonale Gerichte mit Lebensmitteln aus der Region echte Favoriten für eine umwelt- und ressourcenschonende Ernährung sind.



Seite an Seite in Sachen nachhaltige Ernährung: Dorothea Khairat, Leiterin der Neusser Beratungsstelle, und Uschi Pitzko, als »Ehemalige« nun beim Ernährungsrat Rhein-Kreis Neuss im Einsatz, informierten im September an einem Aktionsstand beim Neusser Umweltmarkt über Milchersatzprodukte.

## MIT KONZEPT UND NETZWERK

Im Rahmen ihres Ehrenamtskonzepts unterstützt die Verbraucherzentrale NRW »Ehemalige«, die sich nach der aktiven Berufslaufbahn weiterhin für Verbraucherbelange engagieren wollen. Ehemalige Mitarbeiterinnen sind ehrenamtlich in den Seniorenbeiräten Lünen und Essen für die Verbraucherzentrale NRW aktiv. Eine weitere wirkt beim Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss mit. Dieser setzt sich seit 2019 für ein sozial gerechtes sowie umwelt- und ressourcenschonendes Ernährungssystem ein.

Die ehemalige wissenschaftliche Mitarbeiterin der Gruppe Ernährung der Verbraucherzentrale bringt – in enger Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle Neuss – ihr berufliches Know-how dort weiter ein und gibt damit Impulse für die Arbeit des Gremiums. Mit Erfolg: In den acht Städten und Gemeinden im Rhein-Kreis Neuss, in denen rund eine halbe Million Menschen wohnen, zeigte der Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss bei vielen Veranstaltungen sowie in Arbeitsgruppen, wie die Lebensmittelversorgung im Lokalen nachhaltiger ausgerichtet werden kann. Ob bei der Aktionswoche »Regional essen –

mach mit!« Anregungen und Informationen gefragt waren oder jungen Menschen beim Internationalen Hanse-Tag Gerichte mit Zutaten aus der Region vorgestellt wurden – der Ernährungsrat lud an Informationsständen und bei Mitmachangeboten ein, Regionales und Saisonales zu probieren.

Nicht zuletzt: Mit der Übergabe eines Bürgerantrags für mehr regionale Bio-Lebensmittel in der Gemeinschaftsverpflegung an die Entscheidungsträger aller acht Kommunen und den Kreisdirektor hat der Ernährungsrat die Forderungen hierzu öffentlichkeitswirksam eingebracht. Und auch bei der Gründung des Netzwerks mit den insgesamt 19 Ernährungsräten in NRW ist der Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss aktiv, um gemeinsam lokale Lösungen und Handlungsansätze für kommunale und landesweite Ernährungspolitik auf den Weg zu bringen. Die Anforderungen an ein zukunftsfähiges Ernährungssystem haben die Ernährungsräte auch in einem Katalog zur Landtagswahl für die Verantwortlichen in der Politik formuliert.

@ [www.ernaehrungsrat-rkn.de](http://www.ernaehrungsrat-rkn.de)



Gut aufgestellt für die Unterstützung bürgerschaftlichen Engagements: Schon bei der Festveranstaltung im NRW-Landtag zur Gründung des Netzwerks wurden Kontakte geknüpft und ein kontinuierlicher Austausch verabredet.

## MIT ENERGIE IM NETZWERK

Bei seiner Gründung Ende 2021 hatte sich das »Netzwerk bürgerschaftliches Engagement (NBE NRW)« zum Ziel gesetzt, landesweit Akteure aus der Zivilgesellschaft, aber auch aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Verwaltung miteinander zu vernetzen, deren kontinuierliche Zusammenarbeit sowie den Austausch untereinander zu fördern. 60 Verbände und Initiativen aus dem Ehrenamtsbereich – darunter auch die Verbraucherzentrale NRW – haben inzwischen mit einer Reihe von Aktivitäten ein dichtes Netz für erfolgreiches bürgerschaftliches Engagement geknüpft. In ihrer Mitarbeit in der Arbeitsgruppe »Engagement in allen Lebensphasen ermöglichen« zeigt sich beispielsweise, dass ehrenamtliche Arbeit zu Themen des Verbraucherschutzes für Jung und Alt ein lohnendes Feld für freiwilliges Engagement sein kann.

Ein verlässliches Netzwerk war aber gerade im »Krisenjahr 2022« ein Garant, um aktuelle Probleme anzugehen. Denn Energieknappheit und drastische Preissteigerungen bei Wärme und Strom machten auch vor Vereinen, zivilgesellschaftlichen Organisationen und Verbänden nicht Halt: Vielen Engagierten brannte daher auf den Nägeln, wie sie Energiekosten dauerhaft

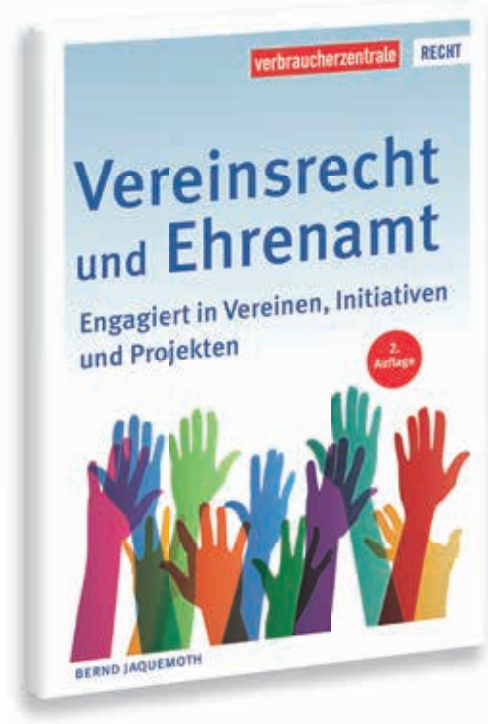
und nachhaltig reduzieren können. Mit einer kostenfreien sieben-tägigen Online-Veranstaltungsreihe »Vom Energiesparen bis zum nachhaltigen Engagement« hatte die Landesservice-stelle für bürgerschaftliches Engagement ein Format aufgelegt, um praktische Unterstützung zu bieten. Unter der Überschrift »Engagement unterstützen« war auch ein Energieexperte der Verbraucherzentrale NRW in einem Onlineseminar als kompetenter Referent und Ansprechpartner im Einsatz, um Vereinen & Co. hilfreiche Tipps rund ums Energiesparen zu geben.

Grundlage für das NBE NRW ist die Ehrenamtsstrategie des Landes. Die neue Landesservice-stelle für bürgerschaftliches Engagement, eingerichtet in der Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen, unterstützt und berät Engagierte, Vereine, zivilgesellschaftliche Organisationen und Verbände. Sie bündelt als zentrale Anlaufstelle in Nordrhein-Westfalen relevante Informationen und stellt diese im Portal des Netzwerks dann zur Verfügung.

 [www.engagiert-in-nrw.de](mailto:www.engagiert-in-nrw.de)

Ob als helfende Hand in einem Nachbarschaftstreff oder im Repair-Café, im ökologischen Einsatz für die Förderung der Artenvielfalt, beim Nachwuchstraining auf dem Fußballplatz oder bei Initiativen, um Lebensmittel zu retten oder ältere Menschen bei der Nutzung digitaler Medien zu unterstützen: Das ehrenamtliche Engagement von knapp sechs Millionen Menschen in Nordrhein-Westfalen ist so vielfältig wie die damit verbundenen Motive. So unterschiedlich die Betätigungsfelder auch sind – ohne rechtlichen Rahmen geht es nicht. Mit dem Ratgeber »Vereinsrecht und Ehrenamt. Engagiert in Vereinen, Initiativen und Projekten« hat die Verbraucherzentrale NRW ein Buch aufgelegt, um diese Aktivitäten in ihren vielen Facetten zu begleiten. Es lotst durch mögliche Rechtsformen sowie Haftungs- und Versicherungsfragen und gibt Wissenswertes zum Datenschutz an die Hand. Besonders hilfreich: Eine Mustersatzung, damit das Engagement auf einem rechtssicheren Fundament fußt. Auch als Online-Tool, um die Satzung direkt und passend für den eigenen Verein zu erstellen.

@ [www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)



## VERBRAUCHERSCOUTS



Die 19 ehrenamtlichen Verbraucherscouts, die älteren Menschen im Raum Velbert und im Ruhrgebiet mit Vorträgen Wissenswertes zu Verbrauchertemen nahe bringen, waren 2022 wieder präsent: Nachdem pandemiebedingt viele Senioreneinrichtungen oder Begegnungstätten geschlossen und Treffs nur online möglich waren, gingen die Ehrenamtlichen zu Themen wie »Nahrungsergänzungsmittel« oder »Sicherheit beim Onlinebanking« auf Vortragstour. Dass sie in ebenso vielen Veranstaltungen wie in Vor-Corona-Zeiten zu Gast waren zeigt,



dass dieses Angebot zur zielgruppenorientierten Verbraucherinformation sehr vermisst wurde und der Restart gelungen ist. Übrigens haben sie auch kurzfristig auf aktuelle Themen reagiert. In einem von der Verbraucherzentrale NRW neu entwickelten Vortrag rund ums »Energiesparen« gaben die Verbraucherscouts wichtige Hinweise, wie sich die Kosten für Wärme und Strom reduzieren lassen.

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



### WORKSHOP ZUR WEITERENTWICKLUNG

Bei einem gemeinsamen Workshop von Geschäftsleitungsrunde und Verwaltungsrat wurden im Mai Optionen der Weiterentwicklung der Verbraucherzentrale NRW diskutiert. Und zwar sowohl auf der Ebene der Organisation als auch auf der des Vereins. Während es zum einen darum ging, etwa die Vorhaben zur Fortentwicklung der dezentralen Arbeitsstruktur zu beschreiben oder die Abläufe der Projektarbeit zu skizzieren, wurde zum anderen insbesondere die Zusammenarbeit mit den Mitgliedsverbänden und dem Ehrenamt in den Blick genommen. Wie es gelingen kann, neue Mitgliedsverbände zu gewinnen, war dabei ein zentrales Anliegen, um die Verankerung der Verbraucherzentrale NRW in der Zivilgesellschaft auf ein breiteres Fundament zu stellen. Mit dem Beschluss der Mitgliederversammlung im Dezember, die Landessenorenvertretung als neuen Mitgliedsverband aufzunehmen, gab es hierbei schon einen erfreulichen nächsten Schritt.

## MITGLIEDERVERSAMMLUNG: WEICHENSTELLUNGEN VERABREDET

Bei der jährlichen Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale NRW im September standen mit dem Rückblick auf die Ergebnisse der Landtagswahl und der Analyse der Verwerfungen auf dem Energiemarkt aktuelle Entwicklungen im Fokus. Die Versammlung – nach dem Vereinsrecht das wichtigste Organ in einem Verein – hat sich dabei ausdrücklich für die engagierte Arbeit der Verbraucherzentrale NRW in diesen Themenfeldern bedankt. Weiterer wichtiger Tagesordnungspunkt: Die Anpassung der Satzung der Verbraucherzentrale NRW, die mit der Eintragung ins Vereinsregister beim Amtsgericht Düsseldorf inzwischen abgeschlossen ist. Insbesondere die Aufgaben der Verbraucherzentrale NRW wurden weitgehend neu gefasst und etwa um das Datenschutzrecht, die digitale Teilhabe und den Beitrag zur Entwicklung eines nachhaltigen Konsums erweitert. Auch ein weiter gefasstes Engagement in der Verbraucherforschung sowie die Förderung ehrenamtlichen Engagements im Bereich des Verbraucherschutzes stehen nun im Aufgabenkatalog. Neu festgelegt wurde zudem, dass die Mitgliederversammlung künftig verbraucherpolitische Leitlinien anhand von Grundsatzpapieren beschließt.

Beim Rückblick auf die Lobbyarbeit im Vorfeld der Landtagswahl unterstrich die Versammlung, dass es gelungen sei, wichtige Anliegen als Vorhaben für die nächste Legislatur zu verankern. Der Koalitionsvertrag berücksichtige bei zentralen verbraucherpolitischen Themen Forderungen der Verbraucherzentrale NRW. Die vielfältigen Bemühungen, Verbraucherinteressen zu artikulieren und in den politischen Prozess einzubringen, seien mit der Übernahme in ein politisches Programm belohnt worden.

Mit einer Bestandsaufnahme der Aktivitäten der Verbraucherzentrale NRW rund um das Thema »Energiepreiskrise« wurde eines der aktuell drängendsten Verbraucherprobleme beleuchtet. Auch wenn das Beratungs- und Informationsangebot hierzu bereits breit aufgestellt ist – angesichts der massiven gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen wurde auch ausgelotet, wie die Mitgliedsverbände die Aktivitäten stärker unterstützen können. Dazu wurde etwa vorgeschlagen, bei »Runden Tischen« zu Energiearmut in den Kommunen mitzuwirken. Oder auch Informationsmaterialien in den jeweiligen Verbänden weiterzugeben, um so möglichst viele Menschen zu erreichen.



## BEIRAT: SCHWERPUNKTTHEMA TRANSFORMATION

Seit 17 Jahren begleitet der Beirat die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW und gibt wichtige Impulse für die Weiterentwicklung von Themen und Positionen. Hatte das Gremium in drei Sitzungen 2021/22 die verschiedenen Facetten von »Klimaschutz« in den Blick genommen, steht seit Herbst – mit neu berufenen Beiratsmitgliedern – das Schwerpunktthema »Verbraucher:innen in der Transformation« auf dem Programm. Denn aktuell sind tiefgreifende Veränderungen in vielen politischen, wirtschaftlichen und technologischen Bereichen zu konstatieren, die sich auch unmittelbar auf den Verbraucheralltag auswirken.



In erster Linie zu nennen ist der geplante beschleunigte Ausbau der erneuerbaren Energien, der nicht nur ökologisch geboten, sondern auch mit Blick auf künftige Energiesicherheit und -unabhängigkeit fast alternativlos ist. Daher nahm der Beirat im November auch die Zukunft der Energieversorgung als erstes Unterthema in der Reihe »Transformation« in den Blick. Vor dem Hintergrund der Energiepreiskrise wurden dann, neben den strukturell notwendigen Veränderungen, vor allem die aktuellen Herausforderungen für Privathaushalte wie auch für Gewerbebetriebe erörtert. Nach der Bestandsaufnahme, welche Unterstützungsangebote es im Falle von Zahlungsschwierigkeiten gibt, wurden auch wünschenswerte Maßnahmen von Seiten der Politik diskutiert, um die Belastungen abzufedern. Nicht zuletzt wurden die sich abzeichnenden Preisentwicklungen im Energiemarkt beleuchtet. Die Beiratsmitglieder erörterten dabei unter anderem, wie sich diese in den Heizkostenabrechnungen für das Jahr 2023 niederschlagen könnten.

In der Herbstsitzung hatte sich der Beirat neu konstituiert. Neben dem Kern von 15 Mitgliedern aus Politik, Ministerien, Wirtschaft, kommunalen Spitzenverbänden, dem Handwerkskammertag sowie aus Medien und Wissenschaft bereichern erneut sechs Fachleute zum Themenschwerpunkt Transformation das Gremium mit ihrer Expertise.

In den beiden Sitzungen im Jahr 2023 wird das Schwerpunktthema »Transformation« wieder aufgenommen. Dann wird es zum einen um die Herausforderungen beim nachhaltigen Konsumieren gehen. Zum anderen wird unter dem Stichwort »ökologische Transformation« – als notwendiger Voraussetzung zur Bekämpfung von Klimawandel und Artensterben – diskutiert, wie gerade finanziell Schwächere dabei unterstützt werden können, um die damit verbundenen teils hohen Kosten auch bewältigen zu können.

Die in dem Gremium erarbeiteten Ergebnisse und Anregungen werden in die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW einfließen.






## VERBRAUCHERSCHUTZ ALS PROFESSION

Beim 16. Workshop des KVF NRW war quasi »in eigener Sache« eingeladen: Das Berufsfeld Verbraucherschutz und Verbraucherberatung zu beleuchten, stand bei der Veranstaltung an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg im September auf dem Programm. Bei der professionssoziologischen Analyse ging es um eine Bestandsaufnahme von sich wandelnden Anforderungen in einem thematisch wachsenden Berufsfeld. Gemeinsam mit dem Fachgebiet Soziologische Theorie der Universität Kassel, dem Wissenschaftlichen Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung (ITeG) an der Universität Kassel sowie dem Institut für Verbraucherinformatik an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg (IVI) hatte das KVF NRW zum Austausch dazu eingeladen.

Wissenschaftliche Expertise zu Herausforderungen, Möglichkeiten und Grenzen der Professionalisierung bildete den Rahmen für die Analyse praktischer Ansätze, damit das Berufsfeld mit den agilen gesellschaftlichen Entwicklungen sowie der zunehmenden Digitalisierung des Verbraucheralltags und den daraus resultierenden Problemen und Fragen der

## HIGHLIGHTS

-  **Workshop »Professionalisierung im Verbraucherschutz«**
-  **Jahrbuch »Konsum & Verbraucherwissenschaft 2022«**
-  **Vortragsreihe zu Datentreuhändern**

Menschen Schritt halten kann. Was das für die Akquise von Personal und laufende Fortbildung bedeutet, wie die Kooperation mit anderen verbrauchernahen Organisationen Synergien bei der Berufsfeldentwicklung befördert oder wie sich digitaler Verbraucherschutz professionell aufstellen kann – in drei Themen-Panels wurde dazu Input aus Wissenschaft und Praxis gegeben. Die intensive Diskussion mit den rund 20 Teilnehmenden zeigte, dass das Berufsfeld nur mit beständiger Weiterentwicklung und Neujustierung von Aufgabenstellungen attraktiv für Nachwuchskräfte bleibt und damit auch die hohe Relevanz eines professionellen Verbraucherschutzes für die Zivilgesellschaft unterstreicht.

Die Beiträge zum Workshop werden im Jahrbuch »Konsum & Verbraucherwissenschaft 2023« veröffentlicht und sind nachzulesen unter

 [www.verbraucherforschung.nrw/node/74734](http://www.verbraucherforschung.nrw/node/74734)

# VERBRAUCHERSCHUTZ UND DIGITALE SELBSTBESTIMMUNG

Mit der zunehmenden Digitalisierung durchdringen internetbasierte Dienste den Verbraucheralltag immer mehr. Somit wird der Schutz der eigenen Daten – auch angesichts der Vielzahl sich häufig ändernder Sicherheits- und Datenschutzaspekte – immer aufwendiger und komplexer. Datenintermediäre bieten die Chance, von der Verantwortung für die digitale Selbstbestimmung zu entlasten. Doch ist der Begriff des Datentreuhänders weder klar definiert noch werden einheitliche Dienste und Angebote darunter subsumiert.

Gemeinsam mit dem Institut für Verbraucherinformatik der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg (IVI) und gefördert durch das damalige Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen hat das KVF NRW in einer 15-teiligen Vortragsreihe wissenschaftliche Expertise zum Thema Datenintermediäre gebündelt und mit verbraucherpolitischen Akteuren sowie einer interessierten Öffentlichkeit diskutiert. Bereits in 2021 gestartet, schloss die Reihe mit vier Onlinevorträgen in 2022 ab. Auf den Prüfstand gestellt wurde beispielsweise, ob der Entwurf des Data Governance Act zur Regulierung von Datenintermediären geeignet ist. Oder es wurde der Frage nachgegangen, ob Datentreuhänder beim Datenschutz im Internet der Dinge helfen können. Aber auch, ob und wie digitale Selbstbestimmung und Datensouveränität durch Datenintermediäre zu erreichen ist und ob sie sich als Fairness-Akteure in der Datenökonomie etablieren können, wurde ausgelotet.

Die Aufzeichnungen der Veranstaltungen wurden über 1.400 Mal auf dem YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale NRW abgerufen. Das zeigt eindrucksvoll, dass die Veranstaltungsreihe wichtige Impulse für eine wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema »Verbraucherschutz und digitale Selbstbestimmung« gegeben hat.

Aufzeichnungen und Paper der Vorträge



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

sowie **Playlist des YouTube-Kanals der Verbraucherzentrale NRW**



Als Printausgabe über

[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)

zu beziehen oder als Download unter

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

## JAHRBUCH KONSUM & VERBRAUCHERWISSENSCHAFTEN 2022

Mit der 258-seitigen Ausgabe des Jahrbuchs bietet das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) der Verbraucherzentrale NRW eine Plattform, die Forschungsergebnisse und Diskussionen innerhalb der Verbraucherwissenschaften zusammenfasst. Mit dem Schwerpunktthema »Konsumlust und Konsumfrust« wurden psychologische, soziologische und ethische Aspekte des Konsums in den Blick genommen. Macht Kaufen tatsächlich zufrieden? Kann Konsum zu schlechtem Gewissen führen oder eine nachhaltige Lebensweise zu Überforderung? Antworten geben die Beiträge im Jahrbuch, die die Ergebnisse eines gleichnamigen Workshops des KVF NRW dokumentieren.



## JOURNALISTENPREIS ERSTMALS VERLIEHEN

Mit dem 2022 erstmals ausgelobten Journalistenpreis hat die Verbraucherzentrale NRW journalistische Arbeiten ausgezeichnet, die Verbraucherprobleme in besonderer Weise in den Mittelpunkt stellen. Im April wurden die Preise in den zwei Kategorien »lokal« und »(über)regional« im Düsseldorfer Maxhaus übergeben.

Ob mit investigativer Recherche, außergewöhnlicher Präsentation oder systematischer Aufarbeitung: Aus den Gattungen Print, Hörfunk, Fernsehen und Online wurden Beiträge gesucht, die verbraucherrelevante Themenfelder mit NRW-Bezug verständlich, spannend und informativ aufbereitet haben. Aus über 60 eingereichten Beiträgen hatte eine fünfköpfige Fach-

jury dann diejenigen ausgewählt, die dieses Anforderungsprofil in besonderer Weise erfüllten.

In der Kategorie »lokal« ging die Auszeichnung an Sven Schlickowey (Foto rechts, untere Reihe rechts) vom Remscheider General-Anzeiger für seinen Beitrag »Sprit ist im Bergischen vergleichsweise teuer«. Dabei überzeugte die Jury die fundierte Recherche in dem dreimonatigen Preisvergleich, die das Thema aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtete und zudem um nutzwertige Informationen ergänzt war.

Den Preis in der Kategorie »(über)regional« erhielt das Autoren-Duo Dorothee Werkman und Lars Tepel (Foto rechts, unten Mitte und links) für den WDR-Beitrag »CBD – ein Mittel gegen alles – ECHT?«. Die Reportage hatte mit der Art und Weise beeindruckt, wie dort Marketingversprechen des viel gehypten Wirkstoffs von Hanfpflanzen entlarvt wurden.

Die Übergabe der Auszeichnung, die jeweils mit einem Preisgeld in Höhe von 2.500 Euro dotiert ist, nutzten rund 30 geladene Gäste aus Politik, Medien, Wissenschaft und Verbraucherschutz auch als Forum, um sich über Anforderungen an und Chancen von Verbraucherjournalismus auszutauschen.

Der Journalistenpreis der Verbraucherzentrale NRW wird gefördert aus Mitteln der Verbraucherschutzstiftung NRW. Auch 2023 zeichnet die Verbraucherzentrale NRW wieder journalistische Arbeiten aus verschiedenen Kategorien damit aus. Die Auszeichnungen sind dann mit insgesamt 8.000 Euro dotiert. Erstmals wird auch ein Nachwuchspreis für Verbraucherjournalismus ausgelobt.



## DIE KURVE GEKRIEGT

Ein halbes Jahrhundert am Mintropplatz – das Domizil der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW ist bald Geschichte. Bereits im November 2021 wurde der Mietvertrag für das »Curve« unterschrieben und damit der Umzug in die unmittelbare Nachbarschaft vorbereitet. Für diese Büroimmobilie, die das Hamburger Immobilienunternehmen Becken auf 4.000 Quadratmetern an der Helmholtzstraße errichtet, wurde Ende 2022 der Grundstein gelegt. Die Geschäftsstelle wie auch die Beratungsstelle Düsseldorf werden im »Curve« künftig unter einem Dach ihre Büros und Beratungsräumlichkeiten beziehen. Projektiert mit rund 10.800 Quadratmetern Gesamtmietfläche bietet das Objekt variable Nutzungseinheiten, sodass die Verbraucherzentrale als Ankermieterin für ihre unterschiedlichen Raumanforderungen beste Voraussetzungen vorfindet. Zudem erfüllt das »Curve« mit Blick auf Nachhaltigkeit und Digitalisierung hohe bauliche Standards: So strebt die Entwicklungsgesellschaft an, die nachhaltige Qualität des sechsgeschossigen Gebäudes mit dem Zertifikat in Gold der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e. V. auszeichnen zu lassen.



Gemeinsam bei der Grundsteinlegung Hand angelegt, um traditionell in einer Zeitkapsel Dokumente der Gegenwart zu vermauern, haben Hubertus Dreßler, Geschäftsführer Dreßler Bau GmbH; Christian Mammel, Associate Partner bei JSWD; Joachim Schmidt-Mertens, Geschäftsführer Becken Development GmbH; und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

Der Entwurf für das »Curve« stammt vom renommierten Kölner Architekturbüro JSWD, das sich damit 2018 bei einem Architekturwettbewerb durchsetzen konnte. Die rote Farbgebung der Metallfassade und die schwungvolle Gebäudeform überzeugten die Jury.

Der Umzug der Verbraucherzentrale in das »Curve« ist fürs Frühjahr 2024 geplant. Für 2023 heißt das, die Kurve beim Archivieren, Digitalisieren und bei der Vorbereitung des Standortwechsels zu kriegen.

## MITGLIEDSVERBÄNDE

### EINZELVERBÄNDE

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer  
Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen  
Evangelischen Frauenbundes e. V.  
Landesverband Nordrhein
- 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.  
Landesverband Rheinland 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
- LAG21  
Landesarbeitsgemeinschaft Agenda 21 NRW e. V.
- Landesintegrationsrat NRW
- LandFrauen
  - a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.
  - b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland (NABU)  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- 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
- Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der  
Verbraucherzentrale NRW e. V.
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.

### ÖRTLICHE ZUSAMMENSCHLÜSSE

- 1 Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im  
Kreis Mettmann (AGV) e. V.
- 2 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel e. V.
- 3 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

\* zum 31.12.2022 ausgeschieden

## VERWALTUNGSRAT

### VORSITZENDER

**Erwin Knebel, Hilden**

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

### STELLVERTRETENDE VORSITZENDE

**Jutta Kuhles, Ratingen**

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

**Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln**

DHB – Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

### MITGLIEDER

**Caroline Heß**

Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Nordrhein-Westfalen

**Dr. Günther Horzetzky**

Wir Verbraucher in NRW –

Förderverein der Verbraucherzentrale NRW

**Sigrid Lewe-Esch, Duisburg**

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte

(AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.,

Landesverband Nordrhein

**Siw Mammitzsch**

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

**Ursula Säger-Strüder, Köln**

kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands –

LAG NRW

**Andreas Träger**

DBB Beamtenbund und Tarifunion Nordrhein-Westfalen

## VORSTAND

**Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf**

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2022 beliefen sich auf 126.029,29 Euro.

# VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA

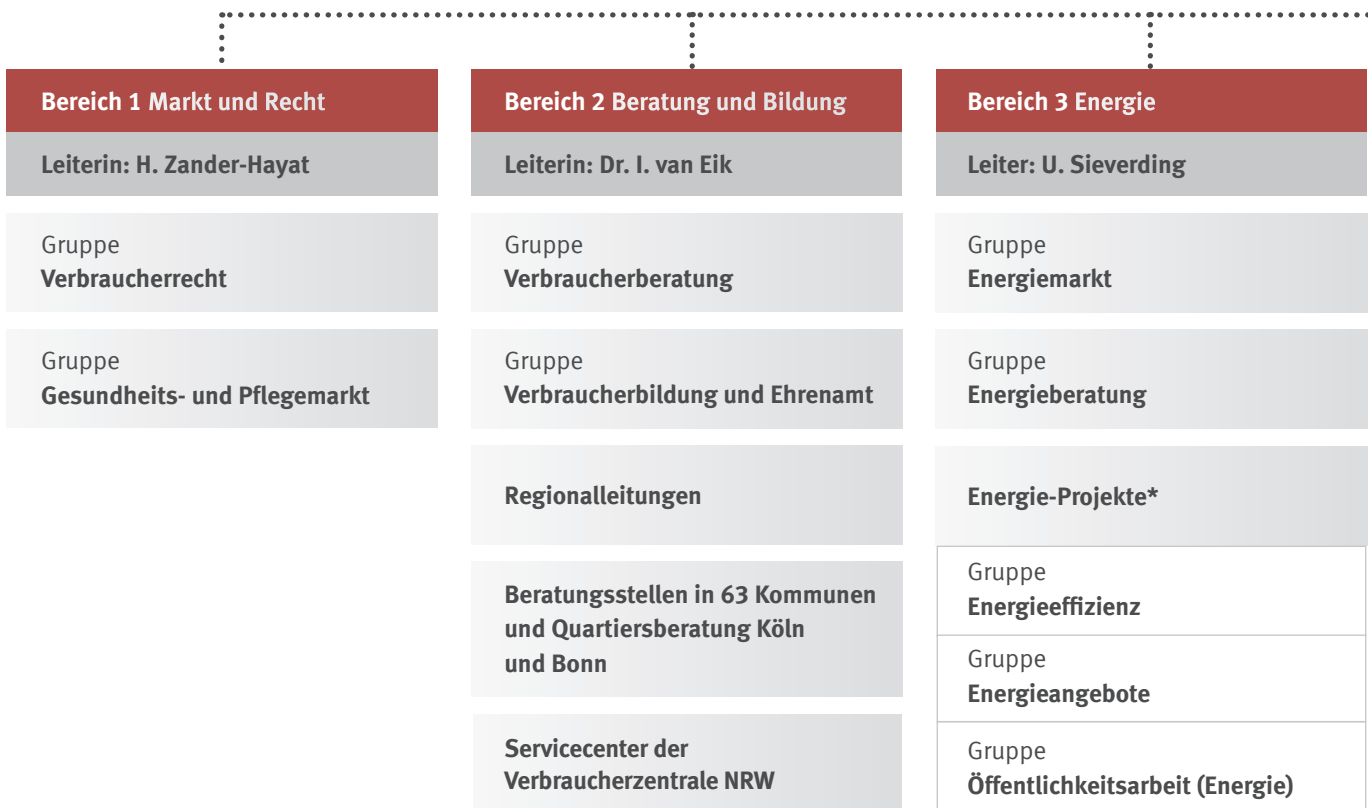
**MITGLIEDERVERSAMMLUNG**

**VERWALTUNGSRAT**

**VORSTAND:**  
Wolfgang Schuldzinski

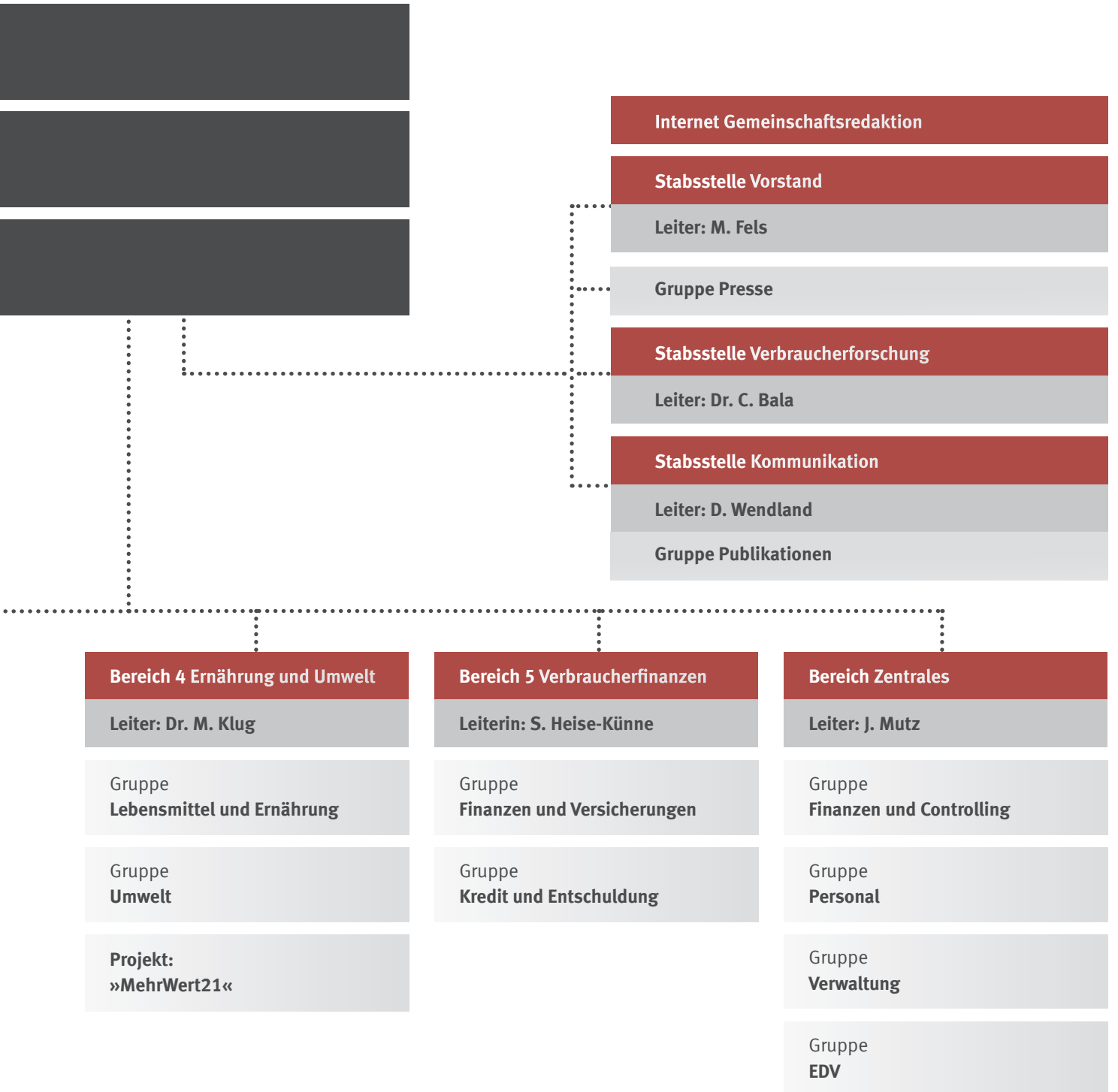
**BEIRAT**

**VERBRAUCHERSCHUTZSTIFTUNG  
IN NRW**



\* »Energie2020plus – Bürgerinnen und Bürger durch die digitale Transformation des Energiemarkts begleiten und die Energiewende gestalten« und »Eins-Zwei-Dreiundzwanzig: Auf geht's in die neue Energiewelt, ein Projekt zur Verbraucheraktivierung für mehr Klimaschutz«.





	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistenz
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	159,17						118,40 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in</b>								
Aachen		2,5	–	1	0,63	–	–	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1	–	–	4,41 <sup>5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,5	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Bielefeld		3,25	1,25	–	–	–	1 <sup>4)</sup>	0,5
Bochum		3	1	0,8	1,88	2	–	0,5
Bonn		6 <sup>6)</sup>	1	1	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1	–	–	–	0,5
Detmold		2	–	1	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	–	0,5 <sup>3)</sup>
Dorsten		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3,5	1	–	1,9	2	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1	3	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Duisburg		2,5	–	–	–	1	1,25	0,5
Essen		3	–	–	2,5	–	–	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1	2,5	–	–	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2 <sup>3)</sup>	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	1,75	–	–	0,5
Herford		2	–	–	–	–	–	0,5
Herne		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Höxter		1,5	–	–	–	–	0,75	1
Iserlohn		2	1	1	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		8,5 <sup>6)</sup>	–	1	1	3	0,65 <sup>4)</sup>	0,5
Krefeld		2,5	1	–	–	–	–	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/Ver** - Berater:innen für Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Versicherungen**1)** Zum Teil nur Dienstsitz**2)** Projekte Energie, BMEL, Umwelt u. a.**3)** AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune**4)** Projekte »Get in« etc.**5)** Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz in der Region Aachen/Eifel**6)** Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistenz
<b>Beratungsstellen in</b>								
Langenfeld		2	1	1	–	–	–	0,5
Lennebstadt		2	–	1	2	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1	1	1	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1	–	–	0,35	0,5
Mönchengladbach		2,5	–	–	–	1	–	0,5
Moers		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Münster		3	–	1	0,8	–	–	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1	–	–	–	0,5
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 <sup>3)</sup>
Ratingen		–	–	1	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		2	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		3	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1,5	1	1	–	–	–	0,5
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5
Solingen		2	1	0,6	1	–	–	0,5
Troisdorf		1,5	0,5	–	–	–	–	0,5
Unna		–	1	–	–	–	–	–
Velbert		2	–	–	–	–	–	0,5
Wesel		1,5	–	1	–	–	–	0,5
Witten		2,5	–	–	–	–	–	0,5
Wuppertal		3,5	1	0,8	1,6	–	–	0,5
<b>3. Servicecenter</b>	<b>7,9</b>							
<b>4. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>167,07</b>	<b>140,50</b>	<b>21,65</b>	<b>24,20</b>	<b>22,06</b>	<b>10</b>	<b>130,31</b>	<b>32,25</b>
$\Sigma$								
<b>548,04</b>								

Außer den hier aufgeführten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 49 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 24 in der Mietrechtsberatung, 12 Honorarkräfte für Ernährungsberatung. Insgesamt sind 52 Honorarkräfte für die Themengebiete Altersvorsorge, Bankdienstleistungen, Bank- und Kapitalmarktrecht, Bauträgervertragsprüfung, Immobilienfinanzierung, Versicherungen und Versicherungsrecht tätig. Darüber hinaus arbeiten 17 Honoraranwälte im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

5 Honorarkräfte sind beim Servicecenter im Einsatz. Außerdem waren 97 Mitarbeitende im Bereich Energie tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband organisierten Projekt »Energieberatung«, aus den landesgeförderten Projekten »Energie2020plus« (bis Ende Oktober 2022) sowie »Eins-Zwei-Drei-undzwanzig: Auf geht's in die neue Energiewelt« (November bis Dezember 2022) finanziert wurden.

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

AKTIVA	2022		2021	
ANLAGEVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>				
• gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		40.600		53.500
<b>SACHANLAGEN</b>				
• Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	25.600		44.100	
• Betriebs- und Geschäftsausstattung	896.600		979.300	
<b>Summe Sachanlagen</b>	→	<b>922.200</b>	→	<b>1.023.400</b>
<b>FINANZANLAGEN</b>				
• Beteiligungen		200		200
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>963.000</b>		<b>1.077.100</b>

UMLAUFVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>VORRÄTE</b>				
• fertige Erzeugnisse und Waren	341.200		262.200	
• geleistete Anzahlungen	29.200		62.100	
<b>Summe Vorräte</b>	→	<b>370.400</b>	→	<b>324.300</b>
<b>FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>				
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.500.100		2.414.400	
• sonstige Vermögensgegenstände	65.400		77.600	
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	→	<b>1.565.500</b>	→	<b>2.492.000</b>
• Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		7.433.200		5.929.200
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>9.369.100</b>		<b>8.745.500</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		108.800		132.400
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>10.440.900</b>		<b>9.955.000</b>

PASSIVA	2022		2021	
EIGENKAPITAL	EURO	EURO	EURO	EURO
• gebundenes Zuschusskapital	1.527.700		1.603.900	
• Jahresüberschuss/-defizit (-)	587.600		-76.200	
<b>Summe Eigenkapital</b>	→	<b>2.115.300</b>	→	<b>1.527.700</b>
• Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		961.400		1.075.500
<b>RÜCKSTELLUNGEN</b>				
• sonstige Rückstellungen		2.619.600		2.239.800
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>				
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	3.267.000		2.751.500	
• sonstige Verbindlichkeiten	764.300		1.551.100	
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	→	<b>4.031.300</b>	→	<b>4.302.600</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		713.300		809.800
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>10.440.900</b>		<b>9.955.400</b>

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2022		2021	
ERHALTENE ZUWENDUNGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• MLV (Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW)	26.741.800		25.717.100		
• Kommunen und Kreise	12.438.100		12.379.200		
• EU	3.294.100		4.369.800		
• BMEL/BMUV (Bundesministerien für Ernährung und Landwirtschaft sowie Umwelt u. Verbraucherschutz)	1.640.200		1.769.300		
• MKJFGFI (Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration NRW)	560.200		366.800		
• MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	314.900		311.200		
• MUNV (Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW)	296.900		256.100		
• sonstige Zuwendungsgeber	1.512.500		2.030.800		
<b>Summe Zuwendungen</b>	<b>→</b>	<b>46.798.700</b>	<b>→</b>	<b>47.200.300</b>	
• Umsatzerlöse		3.839.600		3.411.700	
• Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		41.100		-85.600	
• sonstige betriebliche Erträge		846.600		1.001.000	
<b>MATERIALAUFWAND</b>					
• Aufwendungen für bezogene Waren	71.300		38.100		
• Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.262.000		952.600		
<b>Summe Materialaufwand</b>	<b>→</b>	<b>1.333.300</b>	<b>→</b>	<b>990.700</b>	
<b>PERSONALAUFWAND</b>					
• Löhne und Gehälter	31.225.500		32.036.900		
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	8.112.300		8.078.300		
<b>Summe Personalaufwand</b>	<b>→</b>	<b>39.337.800</b>	<b>→</b>	<b>40.115.200</b>	
• Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		500.100		520.500	
<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>					
• Büromaterial, Fachzeitschriften	163.700		257.400		
• Post- und Fernmeldegebühren	383.500		1.012.800		
• Mieten und Pachten	4.322.400		3.798.300		
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	941.300		783.100		
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	412.800		293.000		
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	103.000		89.400		
• Mitgliedsbeiträge	11.600		11.300		
• sonstiger betrieblicher Aufwand	3.454.500		3.719.600		
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	<b>→</b>	<b>9.792.800</b>	<b>→</b>	<b>9.964.900</b>	
• sonstige Zinsen und Erträge		100		0	
• Zinsen und ähnliche Aufwendungen		400		2.700	
• Außerordentliche Erträge		0		0	
• Außerordentliche Aufwendungen		0		0	
• Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		561.700		-66.600	
• sonstige Steuern		-25.900		9.300	
<b>JAHRESÜBERSCHUSS / -FEHLBETRAG (-)</b>		<b>587.600</b>		<b>-75.900</b>	

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

## 2022: KURZ UND KNAPP

Verbraucheranliegen gesamt	368.924
davon persönlich	107.662
davon schriftlich	62.546
davon telefonisch	198.716

Veranstaltungskontakte	153.871
Ratgeberanforderungen	79.029
Internetbesuche*	49.965.701
Beratungsstellen in NRW	63
Mitarbeitende	804
Etat in Millionen Euro	51,48

\*Hierin enthalten sind 43.868.692 Besuche auf der Seite [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

Unsere Beratungsstellen von A bis Z finden Sie hier:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen)

Der Ratgeber-Shop öffnet unter:  
[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)

Zu unseren Beratungsangeboten geht's unter:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-nrw)

Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt-nrw)

## VERBRAUCHERZENTRALE NRW IM NETZ:



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



[www.checked4you.de](http://www.checked4you.de)

## VERBRAUCHERZENTRALE NRW IN SOZIALEN NETZWERKEN:



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



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



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



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



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



Alle Social-Media-Profile der Verbraucherzentrale NRW: [www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](http://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)

## 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:

**Druckerei Brochmann GmbH, Essen**

gedruckt auf 100 % Altpapier

**Auflage:** 1.500 Exemplare

**ISSN:** 0942-7775

© 2023, 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:

**Burkhard Battran, Neue Westfälische** • S. 11 (oben)

**Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV), Gestaltung Carsten Czanderna & Stephan Braun, Wuppertal** • S. 30

**Andrea Bowinkelmann, Düsseldorf** • S. 62 (2)

**Jens Dunhölter, Gütersloh** • S. 56 (links)

**EBZ – Europäisches Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Bochum** • S. 14

**Ernährungsrat Rhein-Kreis Neuss, Neuss** • S. 61 (2)

**Daniel Gebauer, Willich** • S. 4, 10 (links), 11 (rechts), 25, 26

**Mark Hermenau, Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Düsseldorf** • S. 13, 57 (unten links)

**Mathias Kehren, Wuppertal** • S. 29, 32, 33 (2), 57 oben, 68 (3)

**Andreas Köhring, Mülheim** • S. 63 (rechts)

**Volker Lannert, Universität Bonn** • S. 37 (links)

**Max Leitner für Becken Development GmbH Hamburg** • S. 69 (2)

**Polizei Bielefeld, Pressestelle, Bielefeld** • S. 28 (rechts unten)

**Nicklas Schulz, Höxter** • S. 56 (oben rechts)

**Thomas Starke, Westfalenblatt Bielefeld** • S. 11 (links)

**Students for future, Bonn** • S. 36

**Jan Zappner, raum 11, Berlin** • S. 59

**Verbraucherzentrale NRW** • S. 10 (rechts), 18 (2), 28 (Mitte rechts), 34, 37 (rechts), 41, 43 (links), 44 (2), 45 (2), 55 (6), 60, 63 (links), 65

## © ADOBE STOCK

**Анна Демидова** • S. 3, 40 **Matthias** • S. 14 (oben)

**stocksolutions** • S. 16 **napa74** • S. 19

**Slepitsskaya** • S. 21 **Goodpics** • S. 22

**setthawuth** • S. 24 **kerkezz** • S. 27

**filmbildfabrik** • S. 28 (oben) **Andrey Kuzmin** • S. 35

**Photographee.eu** • S. 38 **whitestorm** • S. 46

**waldemarus** • S. 47 **yanadjan** • S. 48

**adonis\_abril** • S. 52 **dimamoroz** • S. 53

**ayunannas** • S. 58 **Gstudio** • S. 58 (unten)

**Лилия Валиева** • S. 59 (unten) **kasto** • S. 64

**René Notebomer** • S. 3, S. 43

