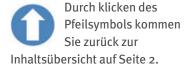


DAS JAHR 2018 KOMPAKT

In der Inhaltsübersicht auf Seite 2 und 3 sind die Beiträge mit den entsprechenden Seiten verlinkt. Per Mausklick kommen Sie direkt zum Beitrag.



Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in dieser Publikation fast ausschließlich die männliche Form, bei allen personenbezogenen Bezeichnungen sind aber immer alle Geschlechter gemeint.

Vorwort	4
Grußwort	•
Verbraucherzentrale 2018 digital	7
Auf einen Blick	8
Die Menschen in der Verbraucherzentrale	10
Verbraucher stärken im Quartier	12
Verbraucherrecht	1/
Datenschutz: Gleiches Recht für alle	16
Digitale Welt	18
Aus dem Verkehr gezogen – Ausstellung zu	
Spionagegeräten und gefährlichen Produkten	2:
Marktwächter Digitale Welt	22
Die Marktwächter-Tour	24
Gesundheit und Pflege	26
Interessenvertretung im Gesundheitsbereich	28
Lebensmittel und Ernährung	30
Gut essen macht stark	33
Versicherung	34
Finanzdienstleistungen	36
Marktwächter Energie	38
40 Jahre Energieberatung	40
Energie und Bauen	42

Inhalt I 3

Barrieretrei Bauen und wonnen	46
Verbraucherschutz für Geflüchtete	48
Regionales	50
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	52
Organisatorisches	54
Organigramm	54
• Etat	56
• Vorstand	60
Betriebsrat	60
• Verwaltungsrat	61
Mitgliedsverbände	62
Mitarbeit in Gremien	64
Mitgliedschaft in Organisationen	67
Impressum und Fotonachweise	68



VORWORT

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in der Bevölkerung ist eine tiefe Verunsicherung und Empörung zu spüren – nicht nur gegenüber internationalen Konzernen, sondern gerade auch gegenüber der Politik und den politischen Mandatsträgern. In Protestbewegungen machen viele Menschen ihrem Ärger Luft. Umso wichtiger ist es, Sorgen und Kritik ernst zu nehmen und Vertrauen wiederherzustellen. Als Interessenvertretung und Beratungsinstanz kann die Verbraucherzentrale hierzu einen Beitrag leisten. Denn für 93 Prozent der Menschen in Deutschland trägt Verbraucherschutz laut Verbraucherreport 2018 entscheidend zur persönlichen Sicherheit bei. Mehr Verbraucherschutz bietet auch bessere Sicherheit.

Meilensteine des Verbraucherschutzes

Ein großer inhaltlicher Meilenstein der Verbraucherarbeit im zurückliegenden Jahr war das Inkrafttreten und die Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung. Als Verbraucherschützer haben wir diese Neuerung kritisch begleitet, mit der Politik diskutiert und die Bevölkerung über die Änderungen informiert. Ein weiterer Meilenstein – um nicht zu sagen ein Riesenschritt zu mehr Verbraucherschutz – war die Durchsetzung der Musterfeststellungsklage, für die wir lange gekämpft haben. Wir sind gespannt auf die weitere Entwicklung und den Verlauf des ersten Verfahrens gegen VW.

Strukturelle Herausforderungen

Die Digitalisierung nimmt auch uns in Beschlag und stellt die Verbraucherzentralen vor große Herausforderungen – sowohl bei den Beratungsthemen als auch bei den internen Abläufen und Beratungswegen. Als eine wichtige erste interne Etappe haben wir eine Online-Terminvergabe eingeführt. In der persönlichen Beratung von Geflüchteten können wir seit 2018 mittels Video-Chats Sprachmittler hinzuziehen. Außerdem haben wir die ersten Webinare, also Online-Seminare, durchgeführt.

Auch weitere digitale Kanäle werden immer wichtiger: Die sozialen Medien sind aus unserer Öffentlichkeitsarbeit nicht mehr wegzudenken. Mit kurzen, klaren Beiträgen und Statements veröffentlichen wir dort aktuelle Informationen und Standpunkte. Außerdem erfahren wir zusätzlich über diese Kanäle, was die Menschen bewegt, worüber sie diskutieren und können direkt in den Dialog eintreten.

Ausblick

Für 2019 haben wir uns wieder viel vorgenommen: Wir werden unsere digitalen Informations- und Bildungsangebote ausbauen, die Prävention noch weiter verstärken, den kollektiven Rechtschutz und die politische Interessenvertretung intensivieren. All dies ist insbesondere durch neue Projekte machbar.



Dank

Unsere zahlreichen Aufgaben und Herausforderungen können wir nur mit Hilfe unserer sehr engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewältigen, die immer wieder Lust auf Neues haben, sich aktuellen Themen stellen und neue Beratungs- und Informationsformate entwickeln. Ihnen gilt mein besonderer Dank für ihren Einsatz und ihre Tatkraft. Danke sage ich auch dem breiten Netzwerk von Mitgliedsverbänden und Kooperationspartnern. Gemeinsam können wir viel bewegen. Dem Verwaltungsrat danke ich für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit, den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband für das konstruktive und kollegiale Miteinander, das gerade im Zusammenhang der digitalen Herausforderungen besonders wichtig ist. Ein besonderes Dankeschön gilt unseren Geldgebern, allen voran der Landesregierung und dem Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz, die durch vielfältige Förderungen und eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit in den kommenden lahren einen maßgeblichen Beitrag zum Gelingen unserer Arbeit leisten.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen nun

Wir v. dell

Ihre



Ulrike von der Lühe Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Ulrike von der Lühe

Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz



GRUSSWORT

96.700 Beratungs- und Informationskontakte, rund 1.000 Medienkontakte und mehr als 213.00 Besuche der Homepage im Jahr 2018 – diese Zahlen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz können sich sehen lassen. Der Bedarf an aktuellen Informationen sowie an Beratung und Unterstützung bei vielfältigen und komplexen Verbraucherfragen ist riesig. Die Beraterinnen und Berater halten ihr Wissen stets auf dem neuesten Stand, um für aktuelle Entwicklungen gewappnet zu sein und konkrete Unterstützung geben zu können. Entsprechend hoch ist ihre »Schlagzahl« im Arbeitsalltag.

Doch damit nicht genug: 841 Veranstaltungen bestritten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale im zurückliegenden Jahr zu den unterschiedlichsten Anlässen. In Kitas und Schulen waren sie ebenso unterwegs wie bei Menschen mit Beeinträchtigungen, Geflüchteten und Senioren: als Ansprechpartnerin für alle Menschen, ungeachtet ihrer Herkunft und Nationalität oder ihres Bildungsstandes. Angebote richtet die Verbraucherzentrale jeweils an den Bedürfnissen der Zielgruppen aus, und zunehmend entwickelt sie auch digitale Formate.

Bei Presse, Funk und Fernsehen sind die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale als kompetente Gesprächspartner sehr geschätzt – aber auch die Verbraucherzentrale schätzt die Medien als wichtigen Partner, Sprachrohr und »Verstärker« für Verbraucherwarnungen und die Weitergabe von Informationen.



Angelika Stegmann, Vorsitzende des Verwaltungsrates der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Dem Vorstand der Verbraucherzentrale und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und sage ich ein herzliches Dankeschön für den großartigen Einsatz für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher und für die fruchtbare Zusammenarbeit. Den Mitgliedern des Verwaltungsrates danke ich für das gute Miteinander und die wertvollen Anregungen. Wir werden die Arbeit der Verbraucherzentrale auch in Zukunft gerne konstruktiv begleiten und unterstützen.

Die Aktivitäten der Verbraucherzentrale waren auch in 2018 wieder vielfältig und spannend – verschaffen Sie sich auf den nachfolgenden Seiten einen eigenen Eindruck.

Ihre

Angelika Stegmann

Vorsitzende des Verwaltungsrates



VERBRAUCHERZENTRALE 2018 DIGITAL

••• POLITISCHE SCHWERPUNKTE, UNGLAUBLICHE FÄLLE

In unserem digitalen Rückblick auf das Jahr 2018 schauen wir uns einige politische Schwerpunkte unserer Verbraucherarbeit an und beleuchten spannende und auch dreiste Fälle, die bei unseren Beraterinnen und Beratern gelandet sind.

Hier geht's zu unserer Multimedia-Erzählung

→ www.verbraucherzentrale-rlp.de/vzrlp-2018-digital





REICHWEITEN IM NETZ

www.verbraucherzentrale-rlp.de **213.000 BESUCHE**

www.verbraucherzentrale.de **Rund 9 Millionen Besuche**

Diese Seite betreiben die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband gemeinsam.

www.klartext-nahrungsergaenzung.de* 565.000 Besuche

www.baufoerderer.de* 286,000 Besuche

www.marktwaechter.de* 121.000 Besuche

* an diesen Portalen arbeitet die Verbraucherzentrale aktiv mit.

AUF EINEN BLICK

96.700 **KONTAKTE**

57.000 Fach- und Rechtsberatungen, inkl. Auskünfte

33.000

Teilnehmende bei 841 Veranstaltungen

1.000 Medienkontakte

3.300 Follower über Social Media*

2.400

Ratgeberanforderungen

* Diese Zahl bildet die reinen Follower ab, die erreichten Kontakte sind ein Vielfaches höher.



DIE MENSCHEN IN DER VERBRAUCHERZENTRALE

107 MENSCHEN

arbeiten bei der Verbraucherzentrale.

76

davon in Teilzeit.

87

Frauen und

Männer arbeiten hier.

Weg zur Arbeit

mit Öffentlichen, Auto, Fahrrad oder zu Fuß?

31 % 42 %











Haustiere

lieber Hund oder Katze?





Urlaub

lieber Zelt oder Hotel?





Mittagessen

lieber vegetarisch, vegan oder mit Fleisch?







vegetarisch 57 % vegan 2 %

mit Fleisch 40 %





Teamspirit: gemeinsam startklar für den Mainzer Firmenlauf

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Im Soziale Stadt Quartier Ludwigshafen Oggersheim-West baut die Verbraucherzentrale im Rahmen des Bundesprojektes »Verbraucher stärken im Quartier« seit September 2018 ein Modell-Quartier auf, um Menschen in diesem Stadtteil eine besonders niedrigschwellige Anlaufstelle direkt in ihrem Lebensumfeld zu bieten. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter informieren vor Ort, geben Antworten auf individuelle Fragen und warnen vor unseriösen Maschen. Sie gehen gezielt auf die Menschen zu, die den Weg zur Verbraucherzentrale aufgrund ihrer Lebensum-

stände oder mangelnder sozialer Inklusion bisher nicht gefunden haben.

Ziel des Projektes ist es, die Verbraucherkompetenz und das Selbsthilfepotenzial der Menschen zu stärken. Durch eine zielgruppengerechte Ansprache und einen bedarfsgerechten Zugang kann die Verbraucherzentrale niedrigschwellige Unterstützung bei vielen Verbraucherfragen bieten.







Für die Menschen vor Ort

Die Quartiers-Mitarbeiter sind eine Ernährungswissenschaftlerin und ein Sozialarbeiter. Bei ihrer Arbeit konzentrieren sie sich vor allem auf Sozialleistungsempfänger, Alleinerziehende und Menschen mit fehlenden Sprachkenntnissen sowie auf Senioren, Jugendliche und Menschen mit Beeinträchtigungen. Sie geben Hilfestellung bei unseriösen Vertragsabschlüssen an der Haustür und im Internet, bei fragwürdigen Inkassoforderungen und zeigen Lösungswege bei teuren Handy-Verträgen oder bei strittigen Rechnungen und Energieschulden auf.

Um Synergien zu nutzen, vernetzen sie sich mit anderen sozialen Akteuren vor Ort wie Streetworkern, Kirchengemeinden oder der Polizei und arbeiten in lokalen Gremien und bei deren regelmäßigen Treffs mit.

Mit Infoständen sind sie bei Veranstaltungen im Quartier präsent und für Schulen erarbeiten sie Lernmodule.

Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz (BMJV) und des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI). Es ist Teil des Programmes »Soziale Stadt« des BMI.

Weitere Informationen unter

www.verbraucherzentrale-rlp.de/ oggersheim-west



VERBRAUCHERRECHT

... MUSTERFESTSTELLUNGSKLAGE



Gerade noch rechtzeitig, bevor die Ansprüche von geschädigten VW-Kunden aus dem Dieselskandal verjährten, trat zum 1. November 2018 das Gesetz zur Musterfeststellungsklage in Kraft. Das Gesetz ist ein großer Schritt für ein deutliches Mehr an Verbraucherschutz:

Die Verbraucherzentralen haben lange für ein solches Klageinstrument gekämpft; es brauchte einen Skandal von den Ausmaßen des Dieselskandals, um politisch und gesetzlich den entscheidenden Durchbruch zu erzielen. Mit der Musterfeststellungsklage gibt es nun die Möglichkeit, bei Massenschäden Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer individuellen Ansprüche zu unterstützen. Das ist vor allem in Fällen mit einem hohen Prozessrisiko dringend erforderlich. Denn Verbraucher können sich in der Regel keinen jahrelangen Prozess leisten. Erschwerdend hinzu kommen im Fall von VW der Wertverlust des Autos und die drohenden Fahrverbote.

Mit Inkrafttreten des Gesetzes hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine Musterfeststellungsklage gegen VW eingereicht, in der gerichtlich geprüft werden soll, ob die Kunden betrogen wurden. Bis Ende des Jahres haben sich mehr als 400.000 VW-Kunden in das zentrale Klageregister eintragen lassen. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat seit dem Aufkommen des Themas eine Vielzahl von Verbraucherbeschwerden und Unterstützungsanfragen registriert.



NIGHTS GELERAT! ... WENN AUTOHAUSLER SCHERZEN

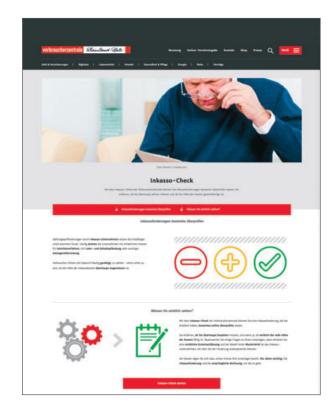
…→ INKASSO-CHECK

Millionen Menschen haben schon einmal eine Inkassoforderung erhalten – doch längst nicht jede Forderung ist berechtigt. Dennoch setzen unseriöse Inkasso-Unternehmen die Empfänger unter enormen Druck. Häufig drohen die Absender mit weiteren Kosten für Gerichtsverfahren, gar mit Lohn- und Gehaltspfändung oder sonstiger Zwangsvollstreckung. Die Empfänger fühlen sich dadurch häufig genötigt, ohne weitere Rückfragen und Verzögerungen zu zahlen.

Ein neuer Online-Inkasso-Check der Verbraucherzentralen ermöglicht die schnelle und kostenlose Überprüfung solcher Forderungen. Die Nutzer erhalten eine rechtliche Ersteinschätzung, ob sie überhaupt zahlen müssen und falls ja, ob die volle Höhe der Kosten fällig ist. Wer eine unbegründete Forderung erhalten hat und dieser widersprechen möchte, kann online gleich den passenden Brief an das Unternehmen erstellen.

Seit der Freischaltung im Februar 2018 haben bis zum Jahresende bereits rund 100.000 Besucher den Online-Inkasso-Check genutzt. Dabei ist jede fünfte geprüfte Forderung gänzlich unberechtigt und die geforderten Inkassogebühren sind in fast allen Fällen deutlich höher, als die Verbraucherzentrale sie für gerechtfertigt hält.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert dieses innovative »Legal Tech-Tool«.







DATENSCHUTZ: GLEICHES RECHT FÜR ALLE

Seit dem 25. Mai 2018 profitieren Verbraucher in der EU von einem europaweit harmonisierten Datenschutzrecht, der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Unternehmen können nicht mehr in das Land mit dem niedrigsten Datenschutz-Niveau ausweichen. Die neue Verordnung stärkt außerdem die Informations- und Auskunftsrechte der Nutzer. So können Kunden künftig eine Kopie ihrer Daten verlangen oder ihre Daten komplett zu einem anderen Anbieter übertragen.

Die DSGVO gilt für Unternehmen, die in der EU ansässig sind, aber auch für internationale Konzerne, wenn sie ihre Waren oder Dienstleistungen in der EU anbieten.

Nach Auffassung der Verbraucherzentrale war die Reform dringend erforderlich – aus ihrer Sicht gibt es aber noch Verbesserungsbedarf: Die Bildung von Nutzer-Profilen ist nicht im Einzelnen geregelt und der Aspekt der digitalen Privatsphäre bleibt politisch weiterhin hart umkämpft.





... ∴ AKTIONEN

Fakten-Touren in den Innenstädten, Kurz-Videos, Postkarten und Musterbriefe auf der Homepage sind nur einige Elemente, mit denen die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale über die Neuerungen informierten.

Unter dem Motto »Sieben Tage – sieben Fakten« startete die Verbraucherzentrale außerdem auf Facebook eine sehr erfolgreiche Kampagne, sammelte Fragen ein und beantwortete diese anschließend in Kurz-Videos.

Weitere Informationen unter

→ www.verbraucherzentrale-rlp.de/dsgvo

DIGITALE WELT

*** MARKTCHECK PASSWÖRTER BEI ONLINE-DIENSTEN

Ob E-Mail, Online-Shop oder soziales Netzwerk: Wer diese Dienste nutzen möchte, muss sich ein Konto anlegen und ein Passwort eingeben. Passwörter schützen sensible Daten im Internet. Dennoch wählen viele Menschen zu einfache Passwörter wie 123456, hallo oder pa\$\$wort, die sich schnell knacken lassen. In einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale festgestellt, dass auch die Anforderungen der Anbieter für Passwörter oft zu nachlässig sind - in vielen Fällen entsprechen sie nicht den aktuellen Sicherheitsvorgaben. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) empfiehlt ein möglichst langes Wort mit Groß- und Kleinbuchstaben, Sonderzeichen und Zahlen. Acht Zeichen sind dabei das absolute Minimum. Das amerikanische National Institute of Standards and Technology (NIST) rät gar, aus mehreren Wörtern bestehende Passphrasen zu bilden, die wesentlich länger als acht Zeichen sind.

Die Verbraucherzentrale sieht Anbieter von Online-Diensten in der Pflicht. Sie sollten ihre Nutzer bei der Wahl sicherer Passwörter anleiten und unterstützen.

Ergebnisse des Marktchecks unter

→ www.verbraucherzentrale-rlp.de/ marktcheck-sichere-passwoerter

··· AKTIONEN

Bei Aktionstagen, an Infoständen und in Mitmachaktionen hat die Verbraucherzentrale über gestohlene Passwörter, Spam und Trojaner informiert. Wer wollte, konnte testen, wie sicher das eigene Passwort ist und ob es schon einmal geknackt wurde. Mit einem Aktionstag in Mainz beteiligte sich die Verbraucherzentrale auch am European Cyber Security Month, der vom BSI koordiniert wird.

In einem Faltblatt hat die Verbraucherzentrale Tipps für ein sicheres Passwort zusammengestellt.



Aktionsstand vor der Verbraucherzentrale



••• DIGITALER NACHLASS: MENSCHEN GEHEN – DATEN BLEIBEN

Immer mehr Verträge werden heutzutage ganz selbstverständlich im Internet abgeschlossen. Dokumente und Daten werden digital hinterlegt, Bankkonten online geführt und Zugangsdaten für die verschiedensten Dienste online verwaltet. Viele Menschen sind zudem in sozialen Netzwerken aktiv und archivieren quasi das gesamte Leben in den Nutzerkonten.

Doch was passiert mit all diesen Daten, wenn man stirbt? Darüber machen sich die wenigsten Menschen Gedanken. Hinterbliebene erben auch den digitalen Nachlass mit allen Verpflichtungen aus Verträgen. Ist keine Vorsorge getroffen, ist es schwer, an Vertrags- oder andere Informationen zu gelangen, Online-Konten zu verwalten oder sich um sonstige Verpflichtungen zu kümmern.

In Vorträgen und Online-Seminaren informierte die Verbraucherzentrale rund um den digitalen Nachlass. Zum Nachlesen hat sie ein Faltblatt erstellt und auf ihrer Internetseite stellt sie Tipps, Muster-Vollmachten und Muster-Listen zur Verfügung.







20 | Digitale Welt

... WAS SONST NOCH WICHTIG WAR

Umstellung von DVB-T auf DVB-T2 HD

Das alte Antennenfernsehen (DVB-T) wurde in Trier und Kaiserslautern durch den neueren Standard DVB-T2 HD ersetzt. Haushalte können mit einem Receiver nun statt bisher elf öffentlich-rechtliche Programme in Standardqualität rund 40 Programme in hochauflösender Qualität sehen. Privatsender sind allerdings nur als Bezahlfernsehen zu empfangen.



Michael Gundall, Verbraucherzentrale, Klaus Steffens, Media Broadcast, und Stefan Rettner, SWR (v.l.) bei einer Telefonaktion des Trierischen Volksfreundes zum Digitalen Antennenfernsehen

Analoge Kabelabschaltung in Trier und Mainz

Das analoge Kabelfernsehen wurde 2018 in den Regionen Trier und Mainz auf digitalen Kabelempfang umgestellt. Betroffene Haushalte benötigen lediglich einen handelsüblichen Kabelreceiver, um die Sender weiter empfangen zu können. In vielen neueren Fernsehgeräten ist dieser bereits integriert.

Die Verbraucherzentrale informierte in den betroffenen Regionen mit gut besuchten Vorträgen und einer telefonischen Sonderberatung. In Trier fand zudem eine Telefonaktion in Zusammenarbeit mit dem Trierischen Volksfreund statt, bei der sich viele Menschen beraten ließen.



Umweltministerin Ulrike Höfken und Ministerpräsidentin Malu Dreyer (v.l.) am Infostand der Verbraucherzentrale beim Digitalforum in Ludwigshafen

Aus dem Verkehr gezogen – Ausstellung zu Spionagegeräten und gefährlichen Produkten

In Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur zeigte die Verbraucherzentrale zwei Wochen lang eine Ausstellung mit gefährlichen Produkten, die von der Behörde aus dem Verkehr gezogen wurden.

Darunter war auch Verbotenes, zum Beispiel unerlaubte Spionagegeräte wie die Puppe Cayla, in der eine Kamera integriert ist, oder ein Teddybär mit integriertem Mikrofon. Weitere Exponate waren eine elektrische Haarbürste, die sich im Betrieb auf über 200 Grad erhitzt oder Funkkopfhörer, Drohnen und Funksteckdosen, die in Deutschland verboten, im Internet aber häufig leicht erhältlich sind.

Der Vizepräsident der Bundesnetzagentur und die Vorstände des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz eröffneten die Ausstellung im Rahmen eines Pressegesprächs. Mitarbeiter der Bundesnetzagentur demonstrierten die Produkte und führten durch den Funkmesswagen, der zur Eröffnung der Ausstellung vor der Verbraucherzentrale stand.

Die Verbraucherzentrale bot auch Führungen durch die Ausstellung und begleitende Vorträge und Webinare zum vernetzten Spielzeug und zum Schutz vor illegalen Produkten an.





MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

****** *****

Das Marktwächter-Team erhält immer wieder Beschwerden, weil Kinder tausende Euro in Spiele-Apps wie »Meine Talking Angela« oder »Dog Run« ausgegeben haben. Nutzer haben in solchen Apps oft die Möglichkeit, Accessoires für ihre Spielfigur oder Diamanten und Münzen für einen schnelleren Spielfortschritt zu erwerben. Die Kosten für einen einzelnen Kauf belaufen sich dabei auf bis zu 100 Euro. Gleichzeitig fordern aufdringliche Pop-up-Werbung

und Angebots-Countdowns die Kinder immer wieder zu diesen In-App-Käufen auf. Die Verbraucherschützer halten diese Spiele-Apps daher für problematisch und sind der Auffassung, dass die Anbieter die geschäftliche Unerfahrenheit und den Spieltrieb von Kindern und Jugendlichen ausnutzen. Sie haben deswegen zwei Anbieter von Spiele-Apps abgemahnt; deren Apps waren ohne Altersbeschränkung freigegeben und richten sich vor allem an Minderjährige. Beide Anbieter haben eine Unterlassungserklärung unterschrieben.



Spiegel online 8.10.2018



Manfred Schwarzenberg und das Marktwächterteam der Verbraucherzentrale informieren regelmäßig über aktuelle Untersuchungen.



... ABZOCKE MIT ANGEBLICHEM VIRENBEFALL

Über das Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen erhielt das Marktwächter-Team 2018 viele Beschwerden über eine neue Form der Abzocke im Namen von Microsoft: Verbraucher berichteten, sie hätten im Internet gesurft als sich plötzlich eine »Sicherheitswarnung« öffnete. Diese füllte den ganzen Browser-Bildschirm aus und ließ sich nicht schließen. Darin wurde gewarnt, der Rechner sei von Viren befallen und deshalb gesperrt worden. Verbraucher sollten umgehend den Microsoft-Support kontaktieren, um das Problem zu lösen. Verunsicherte Verbraucher riefen daraufhin den vermeintlichen Support an. Angebliche Microsoft-Mitarbeiter versuchten sie davon zu überzeugen, mehrere hundert Euro für einen Software-Wartungsvertrag zu zahlen und ihnen per Fernwartung Zugriff auf den Rechner zu geben. Wer auf diese Abzocke hereinfällt, überweist nicht nur Geld für einen nutzlosen



PC Welt 25.07.2018

Wartungsvertrag. Im schlechtesten Fall können die Betrüger auch Schadsoftware auf dem Rechner installieren oder persönliche Daten der Verbraucher stehlen. Das Marktwächter-Team warnte vor dieser Betrugsmasche und tauschte sich dazu auch direkt mit Microsoft aus.

... ∴ WAS SONST NOCH WICHTIG WAR

Marktwächter-Untersuchung deckt Probleme beim Softwarekauf im Internet auf

Ausgehend von zahlreichen Verbraucherbeschwerden haben die Marktwächter-Experten aus Rheinland-Pfalz den Softwarekauf in Drittanbieter-Shops im Internet unter die Lupe genommen und Probleme und Fallstricke aufgedeckt.

Geoblocking: Weiterhin Probleme beim Streaming im EU-Ausland

Dank der Portabilitätsverordnung gilt seit April 2018: Wer in Deutschland für ein Streaming-Abo zahlt, soll dieses innerhalb der EU uneingeschränkt nutzen können. Eine Marktwächter-Befragung zeigt aber, dass bei jedem zweiten Nutzer der Streaming-Dienst im EU-Ausland nicht genauso lief wie zuhause.







DIE MARKTWÄCHTER-TOUR

Von August bis Oktober 2018 waren die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen auf großer Deutschland-Tour, um sich bekannter zu machen und auf die Beteiligungsmöglichkeiten für Verbraucher hinzuweisen. Unter dem Motto »Aufgedeckt: Die zwei Seiten des Marktes« machten sie in 16 Städten Halt und klärten anhand von sechs jeweils drei Meter großen interaktiven Pop Art-Figuren über Werbeversprechen auf der einen Seite und Verbraucherfallen auf der anderen Seite der Figuren auf.



Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz informierte am 17. August in Mainz und am 18. August in Koblenz über Verbraucherfallen in der digitalen Welt und bei Finanzprodukten.

Die überdimensionalen Figuren auf dem Gutenbergplatz in Mainz und dem Zentralplatz in Koblenz zogen alle Blicke auf sich und weckten das Interesse der vorbeilaufenden Passanten für den Marktwächter-Aktionsstand und das begehbare Infomobil. Mehrere hundert Besucher haben sich über die Marktwächter-Projekte informiert und interessante Gespräche mit den Verbraucherschützern geführt. Ein Informationsstand des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz zum Thema »Mobiles Bezahlen« ergänzte die Straßenaktion.

Teamleiter Manfred Schwarzenberg führte Sigrid Reichle, Abteilungsleiterin im Verbraucherschutzministerium, und Bundestagsabgeordnete Tabea Rößner durch die Ausstellung (v.l.). Beide sind Mitglied im Beirat des Marktwächters Digitale Welt.



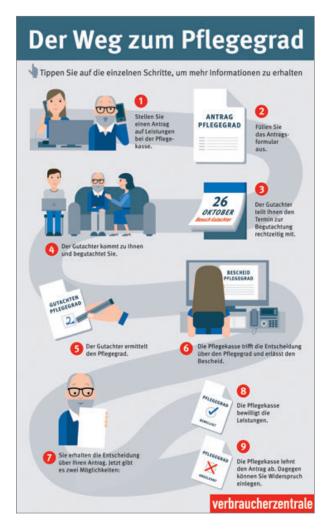


GESUNDHEIT UND PFLEGE

... DER SCHWIERIGE WEG ZUM PFLEGEGRAD

Seit der Pflegereform vor gut zwei Jahren gibt es nicht mehr drei Pflegestufen, sondern fünf Pflegegrade und ein neues Begutachtungsverfahren. Doch: Trotz Verbesserungen bei den Leistungen der Pflegeversicherung ist der Weg bis zum Erhalt eines Pflegegrades nach wie vor mühsam. Dies ergab eine forsa-Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentralen.

Zahlreiche Befragte informieren sich zunächst im Internet, finden die Informationen dort aber unüberschaubar und eher verwirrend. Sie wünschen sich, von Pflegekassen und Krankenhäusern aktiv beraten und informiert zu werden. Bestehende Beratungsangebote erreichen die Zielgruppe häufig nicht. Die Mehrheit kennt Pflegeberatungsstellen und Pflegestützpunkte nicht oder nutzt sie nicht. Auch Beratungsgutscheine der Pflegekassen für eine Beratung sind oft unbekannt. Die Befragten finden die Anträge der Pflegekassen meist unverständlich und zu komplex. Beim Ausfüllen wünschen sie sich mehr Unterstützung von den Kassen.





Unsicher sind viele auch bei der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung. Den Begutachtungstermin selbst und das Gespräch mit den Gutachtern erlebt die Mehrheit der Befragten jedoch als angenehm und das neue Begutachtungsverfahren bewerten sie positiv.

Das Fazit aus Verbrauchersicht: Wer bei der Antragstellung und bei der Begutachtung von Pflegeexperten unterstützt wird, ist deutlich weniger belastet und kann mit dem Verfahren besser umgehen. Rechtzeitige Hilfe und Unterstützung sind wichtig, Beratungsmöglichkeiten sollten mehr genutzt werden.

Für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen haben die Verbraucherzentralen als Hilfestellung ein Faltblatt und eine interaktive Grafik erstellt, die den Weg zum Pflegegrad anschaulich aufzeigt.

Weitere Informationen unter

www.verbraucherzentrale-rlp.de/der-wegzum-pflegegrad

••• WOHN-PFLEGE-GEMEINSCHAFTEN – EIN BELIEBTES WOHNMODELL IM ALTER

Wohn-Pflege-Gemeinschaften sind als Alternative zum Heim immer mehr gefragt. Rund um diese neue Wohnform treten jedoch viele Fragen auf: Was ist beim Vertragsabschluss zu beachten? Wie können die Verträge möglichst bewohnerfreundlich gestaltet werden? Die Verbraucherzentrale hat 2018 eine Broschüre zu den Grundlagen der Vertragsgestaltung aktualisiert.





INTERESSENVERTRETUNG IM GESUNDHEITSBEREICH

... AUF BUNDESEBENE

 Kongress des Spitzenverbandes der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung in Berlin

Im Panel »Die Zukunft hat begonnen – neue Qualität in der Pflege« hat die Verbraucherzentrale statt der bisherigen »Pflegenoten« deutliche Verbesserungen in der vergleichenden Darstellung von Pflegequalität gefordert.



• Partizipative Qualitätsentwicklung in der Pflege

Im Rahmen dieses vom BMJV geförderten Projektes war die Verbraucherzentrale einer von drei Projektpartnern der Hochschule Osnabrück. Ziel des Projektes: Entwicklung einer Arbeitshilfe zur Durchführung partizipativer Prozesse der Qualitätsentwicklung für Beratungsangebote in der Pflege. Diese wurde im November 2018 bei einer Abschlussveranstaltung im BMJV vorgestellt. Die Verbraucherzentrale hat sich in einer anschließenden Podiumsdiskussion nochmals deutlich für eine bundesweite Etablierung einer unabhängigen Pflegerechtsberatung ausgesprochen.



Sabine Strüder (links), Fachbereichsleiterin Gesundheit und Pflege, beim MDK Kongress



··· AUF LANDESEBENE

• Gemeinschaftsbad in Wohn-Pflege-Gemeinschaften

Sind in Wohn-Pflege-Gemeinschaften Einzelbäder vorhanden, ist kein zusätzliches Gemeinschaftsbad mehr erforderlich. Diesen Erfolg für Bewohner von Wohn-Pflegegemeinschaften hat die Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem rheinland-pfälzischen Sozialministerium in diversen Gesprächen mit den Pflegekassen erreicht. Hintergrund war eine unterschiedliche Auslegung des entsprechenden Rundschreibens des Spitzenverbandes der gesetzlichen Pflegekassen.

• Ambulante Intensivpflege

Die Verbraucherzentrale setzt sich dafür ein, dass die Qualität der Versorgung von Menschen in der ambulanten Intensivpflege verbessert wird und regelmäßige Prüfmöglichkeiten für Intensivpflege-Wohngemeinschaften durch die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe eingeführt werden.

• Barrierefreiheit in Arztpraxen

Gemeinsam mit den anderen Verbänden der Patientenbeteiligung hat sich die Verbraucherzentrale für mehr Transparenz bei der Barrierefreiheit von Arztpraxen in Rheinland-Pfalz eingesetzt. Die Kassenärztliche Vereinigung Rheinland-Pfalz hat daraufhin eine neue Abfrage bei allen rheinland-pfälzischen Arztpraxen durchgeführt. Die Ergebnisse sollen in die Online-Arztsuche der Kassenärztlichen Vereinigung einfließen und auch in der neuen Terminservicestelle berücksichtigt werden.

…→ TEILNAHME AN VERANSTALTUNGEN **ZUR DIGITALISIERUNG IM GESUNDHEITS-BEREICH**

Auch im Gesundheitsbereich spielt die Digitalisierung eine immer größere Rolle. Die Verbraucherzentrale bezog bei mehreren Veranstaltungen Position, so bei der

- Selbsthilfemesse Rheinland-Pfalz Forum zur Digitalisierung im Gesundheitswesen
- Podiumsdiskussion an der Uniklinik Mainz »Dr. Google und Co«
- Open Ohr Festival Mainz 2018 zur »Selbstvermessung«



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

••• MEHR DURCHBLICK BEIM FLEISCH-EINKAUF – STAATLICHES LABEL STATT LABELDSCHUNGEL

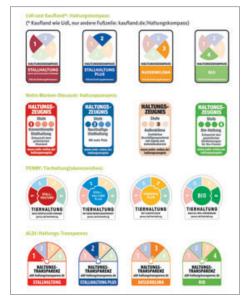
Mehr Tierschutz steht beim Fleischeinkauf hoch im Kurs. Immer mehr Kunden möchten, dass Tiere gut leben konnten, bevor ihr Fleisch auf dem Teller landet. Der Handel reagiert darauf zum einen mit neuen Marken und Labeln, zum anderen ordnet er die unterschiedlichen Haltungsstandards, die derzeit am Markt erhältlich sind, in vier Kategorien ein. Der Ansatz ist zu begrüßen, doch mit jedem zusätzlichen Siegel wird es immer schwieriger, den Labeldschungel zu durchschauen. Für eine zuverlässige Orientierung ist eine einheitliche, mehrstufige staatliche Tierwohlkennzeichnung mit hohen Tierschutzstandards dringend erforderlich.

Beispiel Lidl

Der Discounter Lidl hat im April einen vierstufigen »Haltungskompass« eingeführt. Bei Frischfleisch stehen vier Siegel mit den Ziffern 1 bis 4 für verschiedene Haltungsstandards – vom Einhalten gesetzlicher Mindestanforderungen bis zum Öko-Standard. In einer Stichprobe in verschiedenen Lidl-Filialen haben die Verbraucherzentralen überwiegend Fleisch nach den gesetzlichen Mindeststandards gefunden. Mit dem geringfügig höheren Tierschutzstandard der Stufe 2 »Stallhaltung plus« gab es nur frisches ungewürztes Geflügelfleisch, allerdings mit wi-

dersprüchlichen Angaben. Beim höheren Tierschutzstandard der Stufe 3 waren nur ganze Hähnchen zu finden – und das nicht einmal in jeder Filiale. Das Siegel der Stufe 4 »Bio« hatten nur wenige Packungen mit Hackfleisch und Gulasch.

Weitere Handelsketten sind mit ähnlicher Kennzeichnung nachgezogen. Neben einem einheitlichen Siegel ist ein größeres Fleischangebot in den Kategorienen mit mehr Tierschutz erforderlich.



Tierhaltungskennzeichnung verschiedener Handelsketten



••• RAUSCH AUS DEM NETZ – JUGENDSCHUTZ PASSÉ?

Hochprozentige Getränke – wie Wodka oder Rum – dürfen nicht an Jugendliche unter 18 Jahren verkauft werden. Wein, Bier und Sekt erhalten Kunden ab 16 Jahren. So steht es im Gesetz. Die Verbraucherzentrale hat bei 16 Online-Händlern überprüft, ob diese bei der Bestellung alkoholischer Getränke im Internet den Jugendschutz sicherstellen. Das ernüchternde Fazit: Kinder und Jugendliche können online leicht an alkoholische Getränke kommen.

Nur jeder zweite Anbieter weist auf seinen Produktseiten auf Altersbeschränkungen hin. Und nur zwei Händler gaben an, das Alter bei Übergabe, beispielsweise durch den Paketboten, zu kontrollieren. 14 von 16 Online-Shops weisen lediglich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen darauf hin, dass nur Volljährige bestellen dürfen oder dass alkoholische Getränke nicht an Minderjährige abgegeben werden. Aber: Hinweise im Kleingedruckten schützen kaum vor Alkoholmissbrauch.

Ergebnisse des Marktchecks unter

www.verbraucherzentrale-rlp.de/ marktcheck-alkohol-aus-dem-netz



Bei Anbietern und Politik hat sich die Verbraucherzentrale für Verbesserungen beim Jugendschutz stark gemacht.
Im Ausschuss für Familie, Jugend, Integration und Verbraucherschutz des rheinland-pfälzischen Landtags wurden die Ergebnisse des Marktchecks aufgegriffen. Rheinland-Pfalz wird bei der angedachten Novellierung des
Jugendschutzgesetzes in 2019 die Debatte über eine Aufnahme des Versandhandels beim Verkauf von alkoholischen Getränken anstoßen.



32 | Lebensmittel und Ernährung

…→ ABFALL VERMEIDEN TUT NOT

Die Deutschen sind Europameister beim Verpackungsmüll. Pro Einwohner produzieren sie 220 Kilogramm jährlich, leider mit steigender Tendenz. Im Januar 2019 tritt das neue Verpackungsgesetz in Kraft. Statt Anreize für die Müllvermeidung zu schaffen, räumt es dem Recycling hohe Priorität ein. Anlässlich der europäischen Woche der Abfallvermeidung forderte die Verbraucherzentrale gemeinsam mit einigen Mitgliedsverbänden das neue Verpackungsgesetz nachzubessern, Abfälle zu vermeiden und Mehrweg zu fördern. Der Handel sollte möglichst wenig verpackte und vermehrt lose Lebensmittel, wie zum Beispiel bei Obst und Gemüse, anbieten und mehr Mehrwegflaschen ins Sortiment nehmen. Die Kunden selbst können auf weniger verpackte Produkte achten, To-go-Verpackungen vermeiden und beim Online-Shopping Mehrwegboxen bevorzugen.

In einer Facebook-Serie hat die Verbraucherzentrale für das Thema sensibilisiert und Tipps zum Abfall sparen gegeben.

Alltagstaugliche Tipps unter

www.verbraucherzentrale-rlp.de/plastik

...... WAS SONST NOCH WICHTIG WAR

Klartext Nahrungsergänzung



Die Deutschen geben jährlich mehr als eine Milliarde Euro für Nahrungsergänzungsmittel aus. Auf dem Internetportal Klartext Nahrungsergänzung bieten die Verbraucherzentralen Informationen zu Nutzen und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln. Zudem können Interessierte Fragen an Ernährungsexperten stellen und Produktbeschwerden einreichen. 565.000 Besuche sind die Bilanz des Portals allein im Jahr 2018.

Weitere Informationen unter

→ www.klartext-nahrungsergaenzung.de



GUT ESSEN MACHT STARK

··· DIE WEICHEN IN KINDERTAGESSTÄTTEN FRÜHZEITIG STELLEN

Bereits bei den Drei- bis Sechsjährigen gibt es übergewichtige und sogar adipöse Kinder. Früh werden auch die Vorlieben für Pizza, Pommes und Pasta sowie Süßigkeiten und süße Getränke geprägt. Essgewohnheiten sind hartnäckig und begleiten uns oft ein Leben lang. Ernährungsbildung ist daher der erste Schritt zu einer ausgewogenen Ernährung und stellt die Weichen für eine gesunde Zukunft von Kindern. Kitas sind neben dem Elternhaus prägend für das spätere Essverhalten. Das gilt für alle Kinder unabhängig von ihrem sozialen Umfeld, ihrer Muttersprache oder ihrer Herkunft. Die Verbraucherzentralen unterstützen Kindertageseinrichtungen in sozial benachteiligten Stadtteilen mit einem individuellen Beratungsangebot dabei, das Thema Essen und Trinken in ihren Bildungs- und Erziehungsprozess zu integrieren.

Account to the second s

Bundeslandwirtschaftsministerin Julia Klöckner (2.v.l.) beim Start des Kita-Projekts »Gut essen macht stark« in Trier

Im Rahmen des bundesweiten Projekts »Gut essen macht stark« können Kinder erleben, dass gesundes Essen schmeckt und dass es Spaß macht, ein leckeres Essen zuzubereiten. Die Ernährungsexpertinnen der Verbraucherzentrale vermitteln dem pädagogischen und hauswirtschaftlichen Kita-Personal Fachkompetenzen zur gesunden Ernährung, die sie in ihrer täglichen Arbeit mit Kindern anwenden und umsetzen können.

Dieses IN FORM-Projekt wird bundesweit in Kitas und Schulen durchgeführt, in Rheinland-



Pfalz in insgesamt sechs Kitas. Das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft fördert das Projekt für zwei Jahre mit mehr als einer halben Million Euro. Zum bundesweiten Startschuss der Aktion in der Katholischen Kita St. Simeon kam Bundesernährungsministerin Julia Klöckner nach Trier.



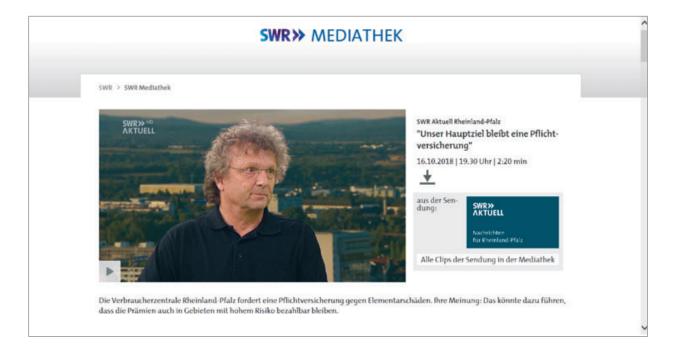


VERSICHERUNG

Versicherungsreferent Michael Wortberg in der Sendung SWR Aktuell Rheinland-Pfalz

··· SCHÄDEN DURCH HOCHWASSER UND STARKREGEN

Naturereignisse wie Starkregen, Erdrutsch oder Überschwemmungen haben in den vergangenen Jahren dramatisch zugenommen. Diverse Starkregenfälle in allen Teilen des Landes haben 2018 wieder zahlreiche Schäden angerichtet. Diese Elementarschäden sind in älteren Wohngebäudeversicherungen meist nicht abgesichert. Auch etliche Kommunalverwaltungen mussten sich intensiv mit dem Thema beschäftigen, weil durch Unwetter zahlreiche öffentliche Gebäude beschädigt wurden.





Seit 2012 arbeitet die Verbraucherzentrale an der Elementarschadenskampagne der Landesregierung mit und wirbt dafür, dass sich Hausbesitzer gegen Elementarschäden richtig versichern und Versicherer den entsprechenden Versicherungsschutz auch anbieten. Denn bei Überschwemmungen und sonstigen Starkregenereignissen sind Hilfen vom Staat nur noch in Ausnahmefällen zu erwarten. Nur wer nachweisen kann, dass er sich vergeblich um einen Versicherungsschutz bemüht hat, kann hoffen, zumindest einen kleinen Teil seiner Schäden durch staatliche Zuwendungen ersetzt zu bekommen.

In einer landesweiten Aktionswoche des Umweltministeriums informierte die Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem Gesamtverband der Versicherungswirtschaft (GDV) bei Veranstaltungen in mehreren Städten über die Bedeutung der Elementarschadensversicherung.

Die Verbraucherzentrale hat begleitend den Leitfaden »Schäden durch Hochwasser und Starkregen« erstellt. Hausbesitzer können damit Schritt für Schritt prüfen, ob in ihrer bestehenden Wohngebäude- oder Hausratversicherung Elementarschäden abgesichert sind.





FINANZDIENSTLEISTUNGEN

... MIT GELD UMGEHEN LERNEN

Teure Markenkleidung, das neueste Smartphone, eine eigene Wohnung oder ein Auto – junge Menschen haben viele Wünsche. Trotz steigender Kaufkraft bei jungen Menschen verleiten zahlreiche Verlockungen zum Konsum auf Kredit. Vor allem volljährige junge Erwachsene laufen leicht Gefahr, sich zu verschulden.

Kreditinstitute werben intensiv und teilweise aggressiv um junge Menschen, um sie als neue Kunden zu gewinnen. Deshalb ist eine frühzeitige finanzielle Grundbildung Voraussetzung für bewusste Entscheidungen in Sachen Finanzen und einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld.

Die Verbraucherzentrale hat für Lehrkräfte praxisnahe Unterrichtsmaterialien mit fachlich fundierten und anbieterneutralen Informationen erstellt, die vor allem auch methodisch-didaktische Anregungen für den Unterricht

Die Informationen sind auch auf der Homepage der Verbraucherzentrale zu finden unter

- → www.verbraucherzentrale-rlp.de/bildung-rlp sowie auf dem Materialserver »OMEGA« des Landes Rheinland-Pfalz
- https://omega.bildung-rp.de/

geben. Das Besondere daran ist: Der Material- und Methodenmix ist schularten- und klassenstufenübergreifend. Die Materialien »Mit Geld umgehen lernen« greifen wichtige Alltagsthemen auf – von Taschengeld über Girokonto und Kredite bis hin zu Versicherungen.





Bei einer Lehrerfortbildung hat die Verbraucherzentrale die Materialien vorgestellt.

••• GELDANLAGE UND PRIVATE ALTERSVOR-SORGE – UNABHÄNGIGE BERATUNG

Zehn Jahre liegen die Insolvenz der amerikanischen Lehman Bank und die internationale Finanzkrise zurück. Diese Ereignisse haben deutlich gemacht, was am Finanzmarkt schiefläuft. Viele Finanzprodukte sind komplex und überteuert, Risiken sind falsch bewertet und Berater eher Verkäufer. Zwar hat die Politik seither viele Reformen angeschoben. Allerdings gehen diese häufig am Problem vorbei und bringen keine wesentliche Verbesserung für Verbraucher.

Durch die Teilprivatisierung der Altersvorsorge sind Verbraucher ausdrücklich gehalten, privat vorzusorgen. Doch Laien können kaum einschätzen, ob ein Produkt bedarfsgerecht ist, geschweige denn Qualität, Leistung und Preis beurteilen.



Sylvia Beckerle, Referentin für Finanzdienstleistungen, im Interview für die Sendung WISO



Das Team für Finanzberatungen

Die Verbraucherzentrale bietet seit Jahren eine anbieterunabhängige und objektive – nicht von Verkaufsinteressen geleitete – Beratung an. Wer zur Verbraucherzentrale kommt, sucht Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Anlageprodukte. In der Beratung werden Vor- und Nachteile, Kosten, Risiken sowie Ertragschancen geeigneter Produkte besprochen und bestehende Geldanlagen überprüft. Entsprechend der Lebenssituation, der Anlageziele und Risikobereitschaft der Anleger wird ein individuelles, auf die Bedürfnisse abgestimmtes Gesamtkonzept erarbeitet.

Sowohl die Erstellung des Unterrichtsmaterials als auch die Beratung zur privaten Altersvorsorge und Geldanlage werden vom rheinland-pfälzischen Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz im Rahmen von Projekten gefördert.

MARKTWÄCHTER ENERGIE

Die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt haben sich als Seismografen in komplizierten Märkten bewährt. Seit 2017 bauen die Verbraucherzentralen und der vzbv den Marktwächter Energie auf, um auch auf dem Energiemarkt systematische Fehlentwicklungen und schwarze Schafe frühzeitig erkennen und bekämpfen zu können und Schaden von Verbrauchern abzuwenden. Der Marktwächter Energie kann so zu einer kosteneffizienten und sozial gerechten Energiewende beitragen. Die Verbraucherzentrale bringt ihr langjähriges fundiertes Wissen in den Bereichen Heizkostenabrechnungen, Monopol von Ablesefirmen sowie Fernwärme ein.

*** ÜBERPRÜFUNG VON HEIZKOSTEN-ABRECHNUNGEN

Im Rahmen des Marktwächterprojektes hatte die Verbraucherzentrale die Federführung bei der Überprüfung von mehr als 1.000 Heizkostenabrechnungen aus den Jahren 2011 bis 2017. Ergebnis: Etwa zwei Drittel der Abrechnungen waren fehlerhaft bzw. klärungsbedürftig. Die Medien haben das Thema sehr gut aufgegriffen, unter anderem Frontal 21 im ZDF.







··· FERNWÄRMEVERSORGUNG

Die Verbraucherzentrale arbeitete zudem an einer Erhebung der Marktwächter zur Fernwärmeversorgung intensiv mit. Bundesweit wurden öffentlich zugängliche Vertragsunterlagen von Fernwärmeversorgern untersucht. Erkenntnis: Es gibt anscheinend fast so viele Formeln und Indizes für die Kalkulation der Preisänderungen wie Anbieter. In einigen Fällen gilt das sogar für verschiedene Netze des gleichen Unternehmens.

Die überwiegende Mehrheit von Fernwärmekunden gab bei einer Online-Befragung an, die von den Lieferanten erhaltenen Informationen zu Preisanpassungen nur schlecht oder sehr schlecht verstanden zu haben. Nur etwa jeder Zehnte war mit den erhaltenen Erklärungen einigermaßen zufrieden.

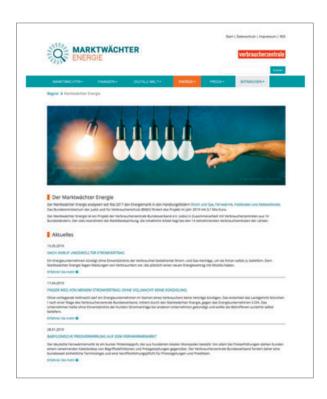
Auch bei Preisanpassungen liegt einiges im Argen. Der Bericht mit den detaillierten Ergebnissen wird 2019 veröffentlicht.

Weitere Informationen unter

→ www.marktwaechter.de/energie

…→ FRÜHWARNNETZWERK

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale etliche Beschwerden ins Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Energie eingespeist. Das Frühwarnnetzwerk dient als Gradmesser für unlauteres und rechtswidriges Verhalten der Akteure auf dem Energiemarkt. Bei Rechtsverstößen können Unternehmen abgemahnt und verklagt werden.





40 JAHRE ENERGIEBERATUNG verbraucherzentrale **Energieberatung**

40 Jahre unabhängige persönliche Energieberatung – das hat die Verbraucherzentrale in einer Veranstaltung mit Multiplikatoren, Partnern und Weggefährten gefeiert. Auch Umweltministerin Höfken war zu Gast. 1978 hat das Bundeswirtschaftsministerium dieses Angebot als Konsequenz aus der Ölkrise eingerichtet, um die Bevölkerung über die Notwendigkeit und die Möglichkeiten des Energiesparens zu informieren und Energiesparpotenziale in privaten Haushalten zu nutzen.

Mit einem Energieberater startete die Verbraucherzentrale damals ihr Beratungsangebot. Heute ist sie an 70 Standorten im Land vertreten. Mehr als 100.000 Beratungen haben die Beraterinnen und Berater seither durchgeführt – zu Heizungsmodernisierung und Wärmedämmung, zu Solar- und Photovoltaikanlagen, zu Heizkostenabrechnungen und Schimmel in der Wohnung. Hinzu kommen 6.300 Energie-Checks vor Ort, die es erst seit wenigen Jahren gibt.



Durch die Beratungen werden in Rheinland-Pfalz pro Jahr über 17 Millionen Euro an zusätzlichen Investitionen angeregt, die der heimischen Wirtschaft zugutekommen. Gleichzeitig trägt jede Beratung dazu bei, bis zu 10.000 Euro an Fehlinvestitionen zu vermeiden. Diese sehr erfreulichen Ergebnisse hat eine vom Bundeswirtschaftsministerium 2015 in Auftrag gegebene Evaluation erbracht. Erfreulich auch: 96 Prozent der Ratsuchenden waren mit der Beratung zufrieden und 90 Prozent empfehlen die Energieberatung weiter.

Dieser Erfolg ist zum einen den hoch qualifizierten und motivierten Energieberaterinnen und Energieberatern zu verdanken und zum anderen einer über die Jahre kontinuierlichen finanziellen Förderung durch das Bundeswirtschaftsministerium und das rheinland-pfälzische Umweltministerium. Die enge Kooperation mit Partnern - wie Kommunen, Landkreisen, Energieagentur oder Klimaschutzmanagern – ist ein weiterer, wichtiger Baustein für den Erfolg der Energieberatung.

In den letzten Jahren konnte die Energieberatung ihr Portfolio um die Bereiche Energiekosten- und Energierechtsberatung erweitern – zwei wichtige Bausteine der Energieberatung.





















ENERGIE UND BAUEN

Regional-Management Energieberatung

Unter dem Motto »Gemeinsam mehr bewegen« hat die Verbraucherzentrale zusammen mit Kommunen und Klimaschutzmanagern auch 2018 Synergien genutzt. Beispielhaft seien folgende Aktionen erwähnt:

··· Clever heizen – Cochem-Zell. Im Sommer planen im Winter sparen

Im März startete die lokale Energieagentur »Unser-Klima-Cochem-Zell e.V.« gemeinsam mit der Verbraucherzentrale in Cochem-Zell eine kreisweite Heizungskampagne.

••• Stromspar-Kampagne zum Heizungspumpentausch »Pumpen statt zahlen«

Diese Aktion führte die Verbraucherzentrale mit mehreren Kommunen in der Region Rheinhessen-Nahe durch.

...★ Kostenlose Energie-Checks

In Kooperation mit mehreren Kommunen konnte die Verbraucherzentrale kostenlose Energie-Checks anbieten, unter anderem in Unzenberg, im Modernisierungsgebiet der Stadt Germersheim, in Koblenz, im Kreis Mayen-Koblenz, in Haßloch und im Kaiserslauterer Stadtteil Grübentälchen.



Regionalmanagerin Carmen Strüh (4.v.l.) beim Start der Aktion »Pumpen statt zahlen« in Worms



Energieberater Bernhard Andre informiert zum Thema »Clever heizen«



... ∴ WAS SONST NOCH WICHTIG WAR

Energiekostenberatung



Hohe Energiepreise und komplizierte Regelungen rund um den Energiebezug sorgen dafür, dass es viele Haushalte gibt, die Probleme haben ihre Versorger-Rechnungen zu zahlen. Im Jahr 2018 hat die Verbraucherzentrale rund 850 Beratungen zu Energieschulden und Versorgungssperren durchgeführt. 332 Haushalte wurden neu in das Beratungsprojekt aufgenommen. Bei 60 kostenlosen Vortragsveranstaltungen zur ersten eigenen Wohnung und zu Energiekosten konnten die Berater rund 1.000 Geflüchtete präventiv schulen, wie sie hohe Energiekosten vermeiden können. Als Hilfestellung für Ratsuchende hat die Energiekostenberatung ein Haushaltsbuch erstellt.

… → Außerdem:

- Zum Weltverbrauchertag veranstaltete die Verbraucherzentrale Stromsparwochen in den Beratungsstellen
- Aktionen führte die Verbraucherzentrale zu Photovoltaikanlagen, Heizungserneuerung und Heizkostenabrechnungen durch.
- Neue Veröffentlichungen erarbeitete die Verbraucherzentrale unter anderem zu den Themen Wärmedämmung mit Qualität Dämmung im Dachgeschoss, Wärmedämmung mit Qualität Fenster und Türen richtig einbauen, Warmwasser Komfortables Sparen Sogeht's.





…BAUEN MIT QUALITÄT

Neues Bauvertragsrecht

Zu Beginn des Jahrs 2018 traten wichtige Änderungen im Bauvertragsrecht in Kraft. Unter anderem gibt es einen neuen Verbraucherbauvertrag. Unternehmer sind erstmals gesetzlich verpflichtet, Bauherren eine ausführliche Baubeschreibung auszuhändigen.

Die Verbraucherzentrale hat in ihren Beratungen besonders darauf geachtet, ob die Anbieter die neuen Regelungen auch umsetzen. Aber viele Baubeschreibungen genügen den gesetzlichen Anforderungen weiterhin nicht, so die Erkenntnisse aus der Bauberatung. Auch in den Verträgen wurde das neue Bauvertragsrecht teilweise nur schleppend umgesetzt.

Analyse von Baubeschreibungen und Bauverträgen

Bereits im Jahr 2017 startete die Verbraucherzentrale ihre systematische Analyse von Baubeschreibungen und Bauverträgen. Insgesamt 70 Baubeschreibungen und 76 Bauverträge hat sie seither unter die Lupe genommen. Viele Baubeschreibungen sind von dürftiger Qualität und häufig finden sich in den Verträgen für Verbraucher nachteilige Formulierungen.

In Baubeschreibungen waren beispielsweise Leistungen wie die Einrichtung der Baustelle oder die Kosten für Kanal- oder Hausanschlüsse gar nicht oder nur unvollständig aufgeführt, andere waren unübersichtlich oder unkonkret. In den Bauverträgen gab es unklare Formulierungen.

Mit diesen Detail-Erkenntnissen zu den häufigsten Problemen und Mängeln konnte die Bauberatung ihre Empfehlungen für die Ratsuchenden weiter verbessern. Für 2019 sind die Weiterführung der Auswertung, eine Befragung der beratenen Verbraucher und die Veröffentlichung der Ergebnisse geplant.

Seit Mitte 2017 erhält die Verbraucherzentrale für ihre Bauberatung eine Projektförderung aus dem rheinlandpfälzischen Ministerium der Finanzen.





BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN

*** STAATSPREIS FÜR ARCHITEKTUR UND WOHNUNGSBAU

Das Land Rheinland-Pfalz verleiht alle fünf Jahre den Staatspreis für Architektur und Wohnungsbau und prämiert für die rheinland-pfälzische Wohnkultur vorbildliche und zukunftsweisende Projekte. Die Leiterin der Landesberatungsstelle Christiane Grüne war Jurymitglied und hat dem Thema Barrierefreiheit »Stimme« verliehen. Mit Bar-

rierefreiheit selbstbestimmtes Wohnen zu ermöglichen, neue Ideen zu generationsübergreifenden Formen des Zusammenlebens umzusetzen, Qualität in Gestaltung und Architektur trotz beschränktem Budget zu erreichen – alle diese Schwerpunkte waren Kriterien für die Entscheidung der Jury. Eine bunte Vielfalt von eingereichten und realisierten Projekten zeigt, wie unterschiedlich und unkonventionell Architekten und Innenarchitekten diese Aufgabe angehen und umsetzen.



Christiane Grüne (4.v.r.) bei der Jurysitzung für den Staatspreis für Architektur und Wohnungsbau



Seit August hat die Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen« eine neue Anlaufstelle in Wörrstadt. Erfahrene (Innen-)Architekten beraten jetzt in insgesamt 14 Städten in Rheinland-Pfalz. Die Beratungsthemen reichen von stufenlosen Hauseingängen, über die barrierefreie Umgestaltung von Badezimmern und Küchen bis hin zu Hilfsmitteln wie Haltegriffe oder Duschsitze. Auch Fördermittel sind ein häufiges Beratungsthema. Anhand mitgebrachter Pläne und Fotos erarbeiten die Berater gemeinsam mit den Ratsuchenden individuelle Lösungen für vorhandene Probleme und Hürden. Zahlreiche Beratungsgespräche finden auch zuhause bei den Verbrauchern statt.



Verbandsbürgermeister Markus Conrad, Christiane Grüne, Leiterin der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen,Isolde Scheick-Kröhl, Karin Boos und die Generationenbeauftragte der VG Susanne Schwarz-Fenske (v.l.)

...... Inklusiv gestalten und barrierefrei Bauen

Informationsveranstaltung zum Thema »Inklusiv gestalten und barrierefrei Bauen« auf der Festung Ehrenbreitstein in Koblenz.

*** Workshops »Barrierefreiheit«

Neben Basiswissen vermittelte die Expertin Mitarbeitern der Beratungs- und Prüfbehörde in zwei ganztägigen Workshops auch Detailwissen zu Gesetzen, Lesbarkeit von Bau-Architekturplänen, Sanitärbereichen, Demenz, Farben, Veränderungen in Bestandsbauten und Brandschutz. Die Workshops dienten sowohl der Weiterbildung als auch dem gegenseitigen Kennenlernen und zukünftigen Austausch.

…. Rheinland-Pfalz-Tag in Worms

Gemeinsamer Stand des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie, der Landeszentrale für Gesundheitsförderung in Rheinland-Pfalz e.V. und der Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz.

…→ INFOSTÄNDE

… Rheinland-Pfalz-Ausstellung

Gemeinsamer Stand mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale.



VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE

··· SPRACHBARRIEREN DIGITAL ÜBERWINDEN

Wenn sich Migranten oder Geflüchtete mit ihren Anliegen an die Verbraucherzentrale wenden, gibt es immer wieder Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten. Die Verbraucherzentrale kann seit Herbst 2018 per Video-Chat einen Übersetzer zur Beratung hinzuziehen. Das erleichtert die Beratung und erhöht die Qualität von Beratungsgesprächen. Derzeit arbeitet die Verbraucherzentrale mit insgesamt drei Dolmetscherpools aus Mainz und Ludwigshafen zusammen, ein weiterer Ausbau ist geplant.

Vor dem ersten Einsatz schult die Verbraucherzentrale die Übersetzer, vermittelt ihnen das notwendige inhaltliche und technische Know-how sowie das erforderliche Voka-



Pressegespräch zur Vorstellung der Video-Chats mit Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel (r.)



Beraterin Sonja Guettat beim Video-Chat mit einem Geflüchteten und einem Sprachmittler

bular und gibt ihnen Hinweise zum Datenschutz. Die bislang geschulten 30 Sprachmittler sprechen rund 20 Sprachen inklusive verschiedener Dialekte. Nach den Beratungen erhält die Verbraucherzentrale durchweg positive Rückmeldungen.

Eine Förderung durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz ermöglichte den Aufbau der erforderlichen Technik sowie die Schulung und den Einsatz der Sprachmittler.

Mit drei Beiträgen beteiligte sich die Verbraucherzentrale am WEBiTIPP Format auf Facebook. In kurzen Video-Clips erhalten Geflüchtete Verbrauchertipps in deutscher und



arabischer Sprache, unter anderem zu Handyverträgen, Inkassoproblemen, Online-Shopping, Kreditkarten, Streaming und Co. Ein arabischer Dolmetscher übersetzt die Kurz-Clips simultan. Das WebiTipp-Team der Verbraucherzentrale des Saarlandes, die das Projekt federführend betreut, produzierte in Rheinland-Pfalz Filme zu Mobilfunkverträgen und Prepaid-Karten, zur ersten eigenen Wohnung in Deutschland und zu gesunden arabischen Lebensmitteln.

Weitere Informationen unter

→ www.webitipp.de

... WAS WAR SONST NOCH WICHTIG

Vorträge

Die Vorträge der Verbraucherzentrale zu Kostenfallen oder erster eigener Wohnung waren unter anderem im Rahmen von Sprach- und Integrationskursen der Volkshochschulen sehr gefragt. Die Evaluation zur Qualität der Vorträge durch eine Online-Befragung bei Haupt- und Ehrenamtlichen ergab sehr gute Ergebnisse für die hervorragende Arbeit der Referenten. 80 Prozent der Befragten wollten die Vorträge weiterempfehlen. 90 Prozent der Befragten nannten Verbraucherschutz als ein (sehr) wichtiges Thema für Geflüchtete.



Vorgespräch zum Video-Clip: Thomas Beutler, Mwoloud Daoud, Michael Preßer, Sonja Guettat (v.l.n.r.)



REGIONALES

... STANDORTE DER VERBRAUCHERZENTRALE

- Neuer Standort der Energieberatung in Kusel
- Neuer Standort der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen in Wörrstadt



••• EIN VIERTELJAHRHUNDERT VERBRAUCHER-ARBEIT IN HACHENBURG

Auf 25 Jahre erfolgreiche Arbeit konnte die Verbraucherzentrale in Hachenburg zurückschauen. Rund 11.250 Kontakte konnte der Stützpunkt in Hachenburg seither verzeichnen. Die meisten Beratungen drehten sich um unerlaubte Telefonwerbung, untergeschobene Verträge, fragwürdige Gewinnspiele und Internetabzocke. Aktuelle Dauerbrenner sind Fragen zu Kauf- und Handwerkerverträgen, zu Mobilfunk- und Internetverträgen sowie zum Wechsel des Stromversorgers. In den Anfangsjahren ging es dagegen vor allem um Haushaltsgeräte und Unterhaltungselektronik sowie Umtausch und Garantie.



Bürgermeister Stefan Leukel (r.) gratuliert der Verbraucherzentrale zum 25-jährigen Jubiläum in Hachenburg



…→ STAATSSEKRETÄR BILLEN IN KOBLENZ

Bei einem Besuch der Beratungsstelle Koblenz informierte sich der Staatssekretär im BMJV, Gerd Billen, über das Thema Datenschutz. Bei einem Aktionstag mit interaktiven Stationen testete er selbst sein Wissen zu Smartphone- und Passwortsicherheit sowie zum digitalen Bezahlen. Gleichzeitig nutzte er die Gelegenheit, um sich mit Ratsuchenden und Verbraucherschützern über die seit Mai gültige Datenschutz-Grundverordnung auszutauschen. Der Aktionstag war ein Baustein des bundesweiten Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz der Verbraucherzentralen, das vom BMJV finanziell gefördert wird.

Vielen Menschen ist der Schutz ihrer Daten wichtig. Doch wer weiß schon, welche Berechtigungen die Apps auf dem eigenen Smartphone haben, was beim mobilen Bezahlen passiert oder ob das eigene Passwort sicher ist. Viele Menschen sind erschrocken, wenn sie erfahren, welch umfangreiche Rechte sie ihren Apps gewährt haben und sind dankbar für die Informationen und Tipps zum Schutz ihrer Daten.

Aktionen zu diesen Fragestellungen fanden landesweit in allen Beratungsstellen und bei Aktionstagen in Kooperation mit der Polizei statt.



Staatssekretär Gerd Billen informiert sich in der Beratungsstelle Koblenz über das Thema Sicherheit im Netz



PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

... DAS ROTE SOFA ON TOUR

Seit 2018 können Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale auf dem roten Sofa der Pressestelle Platz nehmen, um für kurze Videos Fragen zu Verbraucherthemen zu beantworten. Im Jahr 2018 ist das Sofa auch auf Reise gegangen. Die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle Koblenz nahmen Platz, um über ihre Arbeit und ihre interessantesten Fälle zu erzählen – und natürlich auch, um ein wenig ihr Koblenz zu zeigen. Geplant ist, das Sofa

auch zu den anderen Beratungsstellen zu schicken und nach und nach die Verbraucherzentrale besser kennenzulernen – thematisch, persönlich und örtlich.

... GENUG BETRUG!

Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz (LKA) hat die Verbraucherzentrale die Serie »Genug Betrug« weitergeführt. In regelmäßigen Abständen veröffentlicht sie gemeinsam mit dem LKA Pressemeldungen



Das Team der Beratungsstelle Koblenz auf dem roten Sofa





zu gängigen und aktuellen Betrugsmaschen. Auch auf Facebook und Twitter werden die Themen aufgegriffen und finden landesweit große Beachtung.

…→ SOCIAL MEDIA AKTIONEN

Um zusätzlich zu den klassischen Kanälen über aktuelle Verbraucherthemen zu informieren, nutzt die Verbraucherzentrale weiterhin Facebook, Twitter und Youtube, macht auch dort mit besonderen Aktionen auf aktuelle Diskussionen aufmerksam und bezieht Stellung. Darunter waren die Themen Datenschutz-Grundverordnung sowie Plastik- und Abfallvermeidung. Auf Twitter hat sich das Format #darumgehts etabliert, um vor allem politische Positionen zu verdeutlichen und klare Forderungen an die Politik zu formulieren.

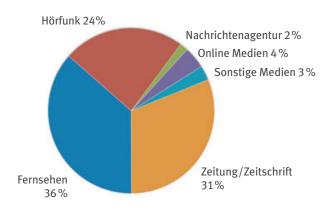
... ऐHOMEPAGE

Für Schulen, Kitas sowie für die Erwachsenenbildung hat die Verbraucherzentrale auf ihrer Internetseite einen Bereich Verbraucherbildung aufgebaut. Dort finden sich Materialien und Bildungsangebote zu den Themen Ernährung, Digitales und Finanzen. Auch der monatliche Newsletter erfreut sich wachsender Beliebtheit.

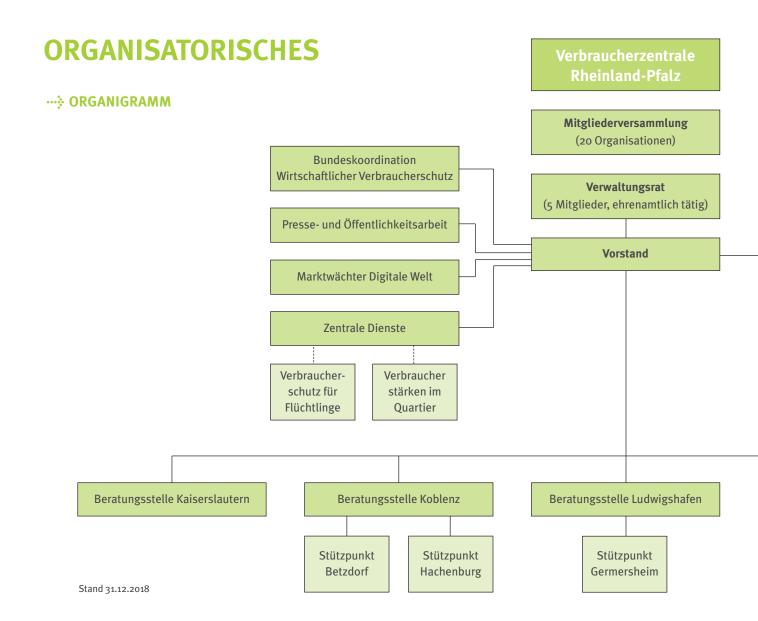
.... PRESSEARBEIT AUF EINEN BLICK

Mehr als 800 Medienanfragen haben die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale 2018 beantwortet. Weitere 200 Journalisten haben an den Pressegesprächen der Verbraucherzentrale teilgenommen. Über 100 Pressemeldungen hat die Verbraucherzentrale veröffentlicht, die sich in den unterschiedlichsten Kanälen niedergeschlagen haben.

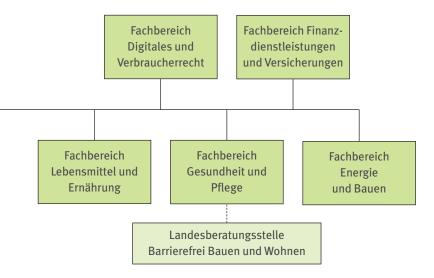
Verteilung der Medienkontakte

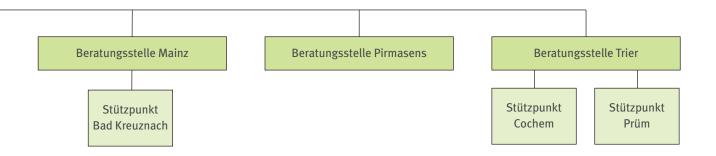














56 ı

•••• ETAT FÜR DAS JAHR 2018

Ist-Einnahmen (Euro)	2018	2017
Allgemeine Zuweisung des Landes	1.780.000,00	1.745.000,00
Kommunen	12.000,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	787,33	777,10
Erstattung von Verwaltungsausgaben	304.720,87	296.140,09
Eigeneinnahmen	141.058,08	153.107,75
Sonstige Einnahmen	281.201,05	261.951,61
Übertrag aus Vorjahr VZ	148.189,45	108.939,49
Übertrag Aufbaugruppe Energiemarktwächter (EMW)	18.271,17	- 18.271,17
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	2.686.227,95	2.559.644,87

Ist-Ausgaben (Euro)	2018	2017
Personalkosten	2.128.655,82	2.010.117,65
Sachkosten	440.123,81	401.337,77
- Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	15.831,90	12.922,96
 Post- und Fernmeldegebühren 	27.897,87	31.567,05
 Geräte und Ausstattungsgegenstände 	43.783,84	16.393,51
 Bewirtschaftung der Diensträume 	22.512,86	20.822,61
 Mieten und Pachten 	158.381,53	143.058,57
 Sachverständige (Rechtsberatung) 	50.798,32	48.407,70
 Reise- und Fortbildungskosten 	40.801,74	43.679,02
 Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen 	43.541,84	57.734,51
 nicht aufteilbare Sachkosten 	35.453,91	25.749,58
 Mitgliedsbeiträge 	1.120,00	1.002,26
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	2.568.779,63	2.411.455,42



Überschuss Einnahmen / Ausgaben	117.448,32	148.189,45
Gesamtübersicht der Einnahmen	2018	2017
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen davon:	5.532.975,76	5.276.232,66
- Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.686.227,95	2.559.644,87
 Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben) 	2.846.747,81	2.716.587,79

Weitere Projekte im Jahr 2018	
(Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
 Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz (MFFJIV) Landesweite Information und Beratung der Verbraucher zu aktuellen Problemen in der Digitalisierung Eigeneinnahmen Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung Ausbau der unabhängigen Finanzberatung Eigeneinnahmen Medienpädagoge / Medienpädagogin Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher Verbraucherberatung mit technikbasierter Sprachmittlung für Geflüchtete und Menschen mit Migrationshintergrund 	175.418,00 12.364,34 34.096,83 74.817,00 31.680,00 24.572,00 78.756,00
Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie (MSAGD) - Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen - Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren - Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen« - Erstellung und Veröffentlichung einer Broschüre zum Thema Wohn-Pflegegemeinschaften	250.061,00 6.234,80 155.000,00 9.656,00



58 | Etat für das Jahr 2018

Weitere Projekte im Jahr 2018	
(Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
 Ministerium für Umwelt, Ernährung, Energie und Forsten (MUEEF) Energieberatung der Verbraucherzentrale Eigeneinnahmen Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung Eigeneinnahmen Gut versorgt ins hohe Alter Eigeneinnahmen Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne 	878.713,60 7.511,33 199.574,00 3.418,34 29.353,60 2.268,90 22.293,88
Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz - Bauen mit Qualität Eigeneinnahmen	70.000,00 24.877,23
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) - Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz Eigeneinnahmen	141.350,00 1.809,92
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) Digitale Marktwächter Finanzmarktwächter Verbraucher stärken im Quartier	392.376,00 298,10 59.900,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) – Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung Eigeneinnahmen	168.750,00 873,12
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW) – Gut essen macht stark	6.608,40



Weitere Projekte im Jahr 2018 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) Regional-Manager Energie	59.250,54
 Kreisverwaltung Bad Kreuznach Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen 	12.622,00 2.229,67
Kreisverwaltung Cochem-ZellUnterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.Eigeneinnahmen	16.178,00 621,76
Kreisverwaltung GermersheimUnterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.Eigeneinnahmen	11.647,00 893,60
Verbandsgemeindeverwaltung Prüm – Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	9.788,00 648,78
Gesamtsumme Projekte davon: Überträge aus dem Vorjahr davon: Überträge ins Folgejahr davon: Rücküberweisung an Geldgeber	3.151.468,68 8.476,83 10.411,58 31.946,26
nachrichtlich: Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) - Stationäre Energieberatung alle Verbraucherzentralen - Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	274.615,45 93.956,94



*** VORSTAND, BETRIEBS-UND VERWALTUNGSRAT

Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lühe.

Außerdem ist sie stellvertretende Verwaltungsratsvorsitzende des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und Mitglied des Verwaltungsrates des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl sowie Vorstandsvorsitzende der Deutschen Verbraucherstiftung.

Betriebsrat

Im Frühjahr haben die Beschäftigten einen neuen Betriebsrat gewählt. Diesem gehören an:

- Fabian Fehrenbach, Referat Energie und Bauen Vorsitzender
- Tamina Barth, Beratungsstelle Ludwigshafen
- Melanie Bauer, Versand
- Carmen Strüh, Referat Energie und Bauen stellvertretende Vorsitzende
- Kai Prowald, Beratungsstelle Pirmasens



Der Betriebsrat: Kai Prowald, Tamina Barth, Melanie Bauer, Fabian Fehrenbach und Carmen Strüh (v.l.)



Verwaltungsrat

Dem Verwaltungsrat gehören an:

Angelika Stegmann
 Deutscher Mieterbund, Landesverband
 Rheinland-Pfalz e.V.
 Vorsitzende

- Frieder Stauder
 Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland
 (BUND), Landesverband Rheinland-Pfalz
 Stellvertretender Vorsitzender
- Thomas Pensel
 Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz
 in Hessen und Rheinland-Pfalz e.V. (UHR e.V.)
- Ilse Wambsganß
 LandFrauen Rheinland-Pfalz



Mitgliederversammlung 2018



…MITGLIEDSVERBÄNDE

Die Mitgliedsverbände im Überblick

Die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale hat den Landesverband Offene Kanäle in Rheinland-Pfalz einstimmig als neuen Mitgliedsverband aufgenommen. Der Verband erweitert das Spektrum der Mitgliedsverbände vor allem mit Blick auf die Herausforderungen der Digitalisierung, die eine stärkere Vernetzung im Bereich der Medien enorm wichtig machen. Eine gute und fruchtbare Zusammenarbeit zwischen den OK-TVs und der Verbraucherzentrale gibt es schon seit vielen Jahren.



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



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



Arbeiterwohlfahrt, Rheinland e.V.



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



Chaos in Kl – Chaos Computer Club



Der Paritätische, Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland e.V.



Deutscher Beamtenbund Rheinland-Pfalz



Mitgliedsverbände I 63



Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk West, Landesbüro Rheinland-Pfalz



LandFrauen Rheinland-Pfalz



DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden, Landesverband Rheinland-Pfalz Süd



Land Frauen Verband Rheinhessen e.V.



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



NaturFreunde

NaturFreunde Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.



Katholischer Deutscher Frauenbund, Diözesanverband Mainz, Diözesanverband Speyer und Diözesanverband Trier



Naturschutzbund Deutschland e.V., Landesverband Rheinland-Pfalz



UHR e.V., Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz in Hessen und Rheinland-Pfalz e.V.





VCD Verkehrsclub Deutschland



Katholische Frauengemeinschaft Deutschland (KFD)



Verband Wohneigentum Rheinland-Pfalz e.V.



Landesverband Offene Kanäle in Rheinland-Pfalz e.V.



••• MITARBEIT DER VERBRAUCHERZENTRALE IN GREMIEN UND MITGLIEDSCHAFT IN ORGANISATIONEN

Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

Akademisches Bildungszentrum e.V.

- Beratungsgremium
- Jury des Wettbewerbs »Wir sind Vielfalt«

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

Arbeitsgemeinschaft Bildung, KL.digital, Kaiserslautern

Arbeitsgruppe Ergebnisqualität im Rahmen der Beteiligung nach § 118 Sozialgesetzbuch XI

Arbeitsgemeinschaft Patientenorganisationen RLP

Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)

Arbeitskreis Soziales beim Christlichen Jugenddorfwerk Kaiserslautern

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

- Strategisches Forum
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

Bundesnetzagentur

- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation
- Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte
- Projektgruppe »EMV-Leitfaden«

Deutsche Lebensmittelbuchkommission

Deutschen Weinfonds

Verwaltungsrat

Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten

- IHK Pfalz, Ludwigshafen
- IHK Koblenz
- IHK und HWK Trier

Erweiterter Landesausschuss für die ambulante spezialfachärztliche Versorgung

Expertenrat zur barrierefreien Gestaltung kirchlicher Angebote

Gemeinsamer Bundesauschuss

- Unterausschuss Bedarfsplanung



Landesapothekerkammer

Schlichtungsausschuss

Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz

Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz

- Beirat

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszahnärztekammer

- Schlichtungsausschuss

Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

- Versammlung
- Ausschuss für Jugendschutz und Medieninhalte

Landeszentrale für politische Bildung

Arbeitskreis Europa

Landeszentrale für Umweltaufklärung

Mainzer Stiftung für Klimaschutz und Energieeffizienz

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung RLP

- Mitglied im Pflegebeirat
- beratendes Mitglied im Verwaltungsrat

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz

Ministerium für Bildung

 Steuergruppe Verbraucherbildung zur neuen Richtlinie Verbraucherbildung Ministerium der Finanzen

- Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen Rheinland-Pfalz
- Staatspreis für Architektur und Wohnungsbau in Rheinland-Pfalz – Jurymitglied

Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie

- Beteiligungsprozess »Armut begegnen gemeinsam handeln«
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a Sozialgesetzbuch 5
- Krankenhausplanungsausschuss

Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten

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

Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung und Kultur

Initiative f
ür Alphabetisierung und Grundbildung

Netzwerk Gleichstellung und Selbstbestimmung Rheinland-Pfalz

Pakt für Pirmasens

Polizeipräsidium Kaiserslautern, zentrale Prävention

 Regionaler Runder Tisch »Gewalt in engen sozialen Beziehungen« Kaiserslautern



66 | Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

Prüf- und Forschungsinstitut für die Schuhherstellung Pirmasens

 Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle

Qualitätsausschuss Pflege

 Arbeitsgruppen zur Qualitätsdarstellung und zu Maßstäben und Grundsätzen in der stationären Pflege

Rockland Radio

- Programmbeirat

Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

Runder Tisch Sozialgesetzbuch II/XII Mainz

Sachverständigenausschuss gemäß § 3c des Weingesetzes zur Bewertung beabsichtigter Informationen über die Auswirkungen des Weinkonsums auf die Gesundheit und das Verhalten

Schlichtungsstelle Energie

Beirat

Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes Gutenberg-Universität Mainz

- Beirat

Stadt Ludwigshafen (VB LU)

- Arbeitskreises »Medien« des Rats für Kriminalitätsverhütung der Stadt Ludwigshafen
- Arbeitskreis »Seniorensicherheit« des kriminalpräventiven Rates Ludwigshafen
- Seniorenrat Arbeitskreis »Wir vom Berliner Platz«
- Fairtrade-Lenkungsausschuss

Stadt Mainz

Fairtrade – Lenkungsausschuss

Stadt Trier

- Fairtrade Steuerungsgruppe
- Lenkungskreis gegen Energiearmut

Stiftung Warentest

Fachbeiräte

Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

Beirat



Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

BEN – Bau- und Energienetzwerk Mittelrhein e.V.

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung (BAG)

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszentrale für Gesundheitsförderung e.V.

MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz



IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz Telefon (06131) 28 48 0 Telefax (06131) 28 48 66 E-Mail info@vz-rlp.de www.verbraucherzentrale-rlp.de

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lühe Texte und Redaktion: Lore Herrmann-Karch

Fotos: Deckblatt, Seite 6, 8, 11, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 34, 37, 48, 51, 52, 60, 61 Verbraucherzentrale | Seite 5 Gert Baumbach | Seite 12, 13 hp_photothek | Seite 13 Steffen Diemer | Seite 14 Verbraucherzentrale Bundesverband, Karikatur Thomas Plassmann | Seite 24 und 25 Thao Vu Minh | Seite 28 MDS/MDK_Bildschön/Trenkel | Seite 33 Torsten Silz | Seite 40 und 41 Nathalie Zimmermann | Seite 42 Stadt Worms und Verbraucherzentrale | Seite 45 Horst Neises | Seite 46 Kristina Schäfer | Seite 47 Verbandsgemeinde Wörrstadt | Seite 49 Webitipp | Seite 50 Röder-Moldenhauer

Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz

Druck: NINO Druck GmbH, Neustadt/Weinstraße

Auflage: 650 Exemplare

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist mit Quellenangabe gestattet. Nachweise werden erbeten.

Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber gestattet.

Gefördert mit Projektmitteln des Ministeriums für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz, Rheinland-Pfalz.

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

