

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

DAS JAHR 2021 – VERBRAUCHERZENTRALE KOMPAKT

LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

2021 war ein außergewöhnliches Jahr. 365 Tage voller großer und kleinerer Herausforderungen, voller unvorhersehbarer Ereignisse und wegweisender Neuerungen liegen hinter uns: das zweite Jahr der Corona-Pandemie mit Einschränkungen im sozialen, gesellschaftlichen und beruflichen Leben, das Jahrhunderthochwasser an der Ahr mit bislang nicht gekannten Verwüstungen und schlimmen menschlichen Schicksalen, Turbulenzen und Verwerfungen auf den Energiemärkten mit massiven Auswirkungen für Verbraucherinnen und Verbraucher, wegweisende Gerichtsurteile im Finanzbereich, eine fortschreitende Digitalisierung im Gesundheitswesen, immer dreistere kriminelle Machenschaften ... Die Liste ließe sich beliebig fortsetzen.

Unser engagiertes Team hat sich einmal mehr all diesen Herausforderungen gestellt und voller Elan die Ärmel hochgekrempt, um Ratsuchende zu unterstützen, ihnen zu ihrem Recht zu verhelfen und sich für Verbraucherinteressen einzusetzen. Das ist in schwierigen Zeiten nicht selbstverständlich. Dafür sage ich allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ganz herzlich Dankeschön.

Verbraucher wählen Zukunft

Unsere Gesellschaft befindet sich in einem komplexen, tiefgreifenden Umbruch, für den die Politik Lösungen finden muss. Digitalisierung, Klimaschutz, demografischer Wandel sind nur wenige Schlagworte. Unter dem Slogan »Verbraucher wählen Zukunft« haben wir Anfang des Jahres 15 verbraucherpolitische Forderungen und konkrete Handlungsempfehlungen veröffentlicht und uns im Vorfeld der Wahlen hierüber in Gesprächen mit vielen Kandidatinnen und Kandidaten ausgetauscht. Vor der Bundestagswahl haben wir zudem die Kampagne des Verbraucherzentrale Bundesverbandes unter dem Motto »Ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft« durch zahlreiche Gespräche mit Kandidatinnen und Kandidaten unterstützt. Die Nöte und Probleme von Verbraucherinnen und Verbrauchern müssen in den Fokus des politischen Handelns gerückt werden. Ziel muss es sein, den Verbraucheralltag einfacher zu machen, die Menschen besser zu schützen und finanziell zu entlasten. Die Gesellschaft vertraut darauf, dass die Politik sich in den nächsten Jahren den drängenden Themen stellt.

Für alle da

Die Verbraucherzentrale ist eine niedrigschwellige Anlaufstelle für alle Menschen. Ein besonderes Augenmerk haben wir daher im vergangenen Jahr auf mehr barrierefreie Kommunikation gelegt. Auf unserer Homepage bieten wir jetzt auch Informationen in Leichter Sprache und erste Videos in Deutscher Gebärdensprache an.

Besonders am Herzen liegen uns Menschen in schwierigen Lebenslagen. Unsere Energiekostenberatung berät und betreut Haushalte, die Probleme haben, ihre Energiekostenrechnung zu bezahlen oder gar von einer Stromsperre betroffenen sind, in einem intensiven, mehrstufigen Prozess. Ein kleines engagiertes Team kümmert sich in Ludwigshafen Oggersheim-West um die Sorgen und Nöte der Menschen im Quartier.

Die Verbraucherzentrale wird auch weiterhin als starker Partner an der Seite aller Menschen stehen. Grundlage dafür ist eine solide finanzielle Förderung. Nur eine gut ausgestattete Verbraucherzentrale kann die niedrigschwelligen Beratungs- und Informationsangebote fortführen und ausbauen, sich durch kollektivrechtliche Maßnahmen für mehr Verbraucherschutz einsetzen und die Themen Klimaschutz und Nachhaltigkeit verstärkt in den Fokus rücken.



Mein Dank gilt daher unseren Zuwendungsgebern, allen voran dem Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration, und natürlich auch allen Kooperationspartnern sowie den anderen Verbraucherzentralen und -verbänden für das konstruktive Miteinander. Gemeinsam können wir mehr bewegen!

Auf den folgenden Seiten lassen wir das vergangene Jahr mit ausgewählten Themen Revue passieren. Blättern Sie einfach mal durch und lassen sich von der Vielfaltigkeit unserer Arbeit inspirieren.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre

Ihre

Ulrike von der Lühe
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

UNSERE THEMEN 2021

VORWORT



Seite 2

GRUSSWORT



Seite 6

NACH
DER FLUT



Seite 8

VERBRAUCHER-
POLITIK



Seite 11

ENERGIE-
BERATUNG



Seite 17

ENERGIE-
KOSTEN-
BERATUNG



Seite 21

DIGITALES
UND VERBRAUCHER-
RECHT



Seite 24

SMART
SURFER



Seite 30

DAS GEHT!
NACHHALTIG
KONSUMIEREN
UND LEBEN



Seite 32



GRUSSWORT



»Ich bin immer wieder beeindruckt, wie schnell das Team der Verbraucherzentrale auf aktuelle Ereignisse und neue Fragen reagiert.«

Angelika Stegmann

Vorsitzende des Verwaltungsrats

Wieder einmal hat die Verbraucherzentrale Beachtliches geleistet. Rund 96.000 Verbraucherkontakte, 21.500 Teilnehmende an Veranstaltungen, 600 Medienanfragen – langweilig war es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verbraucherzentrale auch im Jahr 2021 nicht.

Das Hochwasser an der Ahr veränderte das Leben vieler Menschen über Nacht. Bereits am Tag nach der Katastrophe waren die Beraterinnen und Berater mit vielen Fragen aus dem Flutgebiet konfrontiert. Innerhalb kürzester Zeit weitete die Verbraucherzentrale ihre Telefonsprechzeiten aus und stellte Informationen auf ihrer Homepage bereit.

Auch an anderer Stelle gab es viel zu tun. Die Verbraucherzentrale beteiligte sich an der Woche der Medienkompetenz und an der Demografiewoche, war in Sachen Seniorenverpflegung unterwegs und entwickelte gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen Online-Tools zur Patientenverfügung und zu Vergleichsportalen im Internet. Dabei hat die Verbraucherzentrale vor allem die Bedürfnisse der Zielgruppen im Blick. Nach und nach entwickelte sie ihre digitalen Formate wie Web-Seminare oder digitale Mittagspausen weiter und widmete sich verstärkt neuen Formaten in der digitalen Kommunikation.

Auch der Einsatz gegen wettbewerbsrechtliche Rechtsverstöße ist von großem Engagement geprägt. Im Rahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung nahm die Verbraucherzentrale die produktbezogene Nachhaltigkeitswerbung der 30 umsatzstärksten deutschen Online-

Shops für Textilien unter die Lupe und fand mehrfach irreführende Angaben. Mehrere Firmen wurden abgemahnt, eine Unterlassungsklage ist eingereicht.

Ich bin immer wieder beeindruckt, wie schnell sich das Team der Verbraucherzentrale auf die zahlreichen neuen Fragestellungen und unerwarteten Geschehnisse auf den Märkten einstellt und den Menschen auch bei unvorhersehbaren Fragen und Problemen engagiert und kompetent mit Rat und Tat zur Seite steht. Dafür zolle ich großen Respekt.

Dem Vorstand der Verbraucherzentrale und dem gesamten Team sage ich ein herzliches Dankeschön für das Engagement und den hervorragenden Einsatz in Sachen Verbraucherschutz. Den Mitgliedern des Verwaltungsrates danke ich für das gute Miteinander und den wertvollen Austausch. Wir werden die Arbeit der Verbraucherzentrale und den bevorstehenden Wandel auch in Zukunft gerne konstruktiv begleiten und unterstützen.

Verschaffen Sie sich auf den nachfolgenden Seiten einen eigenen Eindruck von den immensen Leistungen der Verbraucherzentrale im vergangenen Jahr.

Ihre



Angelika Stegmann
Vorsitzende des Verwaltungsrats

NACH DER FLUT

Angebote der Verbraucherzentrale für Betroffene



- Informationen auf der Homepage
- Infotelefone zu Bau-, Energie-, Versicherungs- und Rechtsfragen
- Mitwirkung an Informationsveranstaltungen
- Informationsmaterial für Betroffene

Die Jahrhundertflut an der Ahr und weiteren Flüssen im nördlichen Rheinland-Pfalz stürzte über Nacht eine ganze Region in eine tiefe Krise. Verzweifelte Menschen mussten den Verlust von Angehörigen und Freunden beklagen und standen vor den Trümmern ihrer Existenz. Menschen, die alles verloren hatten, wandten sich mit vielen Fragen an die Verbraucherzentrale. In Windeseile mobilisierte die Verbraucherzentrale sämtliche Fachkräfte, stellte Informationspakete mit Tipps und Handlungsempfehlungen online und für die Weitergabe vor Ort zur Verfügung und richtete Telefonhotlines ein.

Bauberatung

Beantwortet wurden Fragen rund um durchnässte Baustoffe und Bauteile, Innen- und Außenputz, Estrich und Dämmung sowie deren Trockenlegung, Belastung durch Schadstoffe, Sanierung von Gebäuden bis hin zur Suche von Sachverständigen.

Die Bauexpertin der Verbraucherzentrale erstellte zudem einen Leitfaden für Sanierungsmaßnahmen.



Energieberatung

Bei der Energieberatung ging es um Fragen zu weggespülten Öltanks, defekten Heizungen und schnellen Übergangslösungen für den Winter, zerstörten Gasanschlüssen, zur Erneuerung der Heizungsanlage, zur energetischen Sanierung und zu finanziellen Fördermöglichkeiten.

Die Energieberatung beteiligte sich zudem an Info-Abenden vor Ort und online und stellte Infomaterial zu Heizungen und Wärmedämmung zur Verfügung.

Rechtsberatung

In der Rechtsberatung gab es Fragen zu verloren gegangenen Dokumenten, zu Internet- und Telefonanschlüssen und -verträgen, zur Handwerkersuche, zu Handwerkerleistungen und vielem mehr.

10 | Nach der Flut

Versicherungsfragen

Gefragt wurde, was bei der Schadensmeldung an die Versicherung zu beachten ist, was zu tun ist, wenn kein Gutachter verfügbar ist oder die Versicherung die Schadensregulierung ablehnt etc.. Die Versicherungshotline stand wochenlang nicht still.

Rund 500 Beratungen zu Elementarversicherungen wurden durchgeführt und einige Vorträge bei Kommunen angeboten.



»Seit Jahren fordern wir eine Versicherungspflicht für Elementarschäden. Das große Leid der Menschen an der Ahr macht endgültig deutlich, dass dies längst hätte geschehen müssen.«

Anna Follmann

Fachberaterin Elementarschadenkampagne

... EXKURS VERSICHERUNGSPFLICHT FÜR ELEMENTARSCHÄDEN

Viele von der Flut geschädigte Menschen hatten keine ausreichende Elementarschadenversicherung. Seit vielen Jahren fordert die Verbraucherzentrale von der Versicherungswirtschaft einen Versicherungsschutz gegen Naturkatastrophen, der einfach zugänglich, transparent und erschwinglich ist. Bislang ohne Erfolg.

Der öffentliche Druck und das Ausmaß der Flut scheinen nun endlich Bewegung in die Sache zu bringen. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat auf den teilweise seit Jahren dauernden Druck von Verbraucherschutz und Politik im Herbst 2021 ein Positionspapier veröffentlicht. Darin werden die Mitglieder aufgefordert, alle Neuverträge für eine Wohngebäudeversicherung nur noch mit einer Naturgefahrenklausel abzuschließen und auch alle Versicherungen der Bestandskunden entsprechend umzustellen.

Der GDV geht von einer bundesweiten Umsetzung bis Ende 2023 aus. Sollte dieser Schritt nicht zu einer Versicherungsdichte von mehr als 80 Prozent führen, wird an der Einführung einer Versicherungspflicht kein Weg mehr vorbeiführen.

VERBRAUCHER- POLITIK

Was tun gegen steigende Pflegeheimkosten?

Wie für mehr Tierwohl sorgen?

Welche Maßnahmen sind nötig gegen Cybercrime?

In der Verbraucherpolitik gibt es viel zu tun.



15 Kernforderungen der Verbraucherzentrale
zu den Themen

- Digitale Welt
- Energie und Mobilität
- Pflege und Barrierefreiheit
- Lebensmittel und nachhaltiger Konsum
- Finanzen, Verträge, Verbraucherbildung

12 | Verbraucherpolitik



Landtagswahl in Rheinland-Pfalz – Verbraucherzentrale wirbt für mehr Verbraucherschutz

Unter dem Motto »Verbraucher wählen Zukunft« warb die Verbraucherzentrale vor den Landtagswahlen für einen größeren Stellenwert des Verbraucherschutzes in der neuen Legislaturperiode. In Gesprächen mit zahlreichen Landtagskandidat:innen rückte sie ihre 15 Kernforderungen in den Fokus und machte Lösungsvorschläge.

Die Forderungen decken ein breites Spektrum an gesellschaftlich relevanten Themen ab – von Algorithmenkontrolle bis untergeschobene Verträge, von Altersvorsorge bis Mobilität, von Barrierefreiheit bis Verbraucherbildung. Der Forderungskatalog bietet Handlungsempfehlungen, die aus Sicht der Verbraucher:innen jetzt und zukünftig relevant sind.

Mehr zu den verbraucherpolitischen Positionen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/verbraucherpolitik-rlp>



scanne
mich!

Bundestagswahl 2021

Im Vorfeld der Bundestagswahl unterstützte die Verbraucherzentrale die Kampagne des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv). Unter dem Slogan »Ohne starke Verbraucher keine starke Wirtschaft« führte sie im Vorfeld der Wahl viele Gespräche mit Kandidat:innen für den Deutschen Bundestag aus Rheinland-Pfalz, um sie für verbraucherpolitische Themen zu sensibilisieren und für ihre Unterstützung zu werben.



14 | Verbraucherpolitik

Ministerin Katharina Binz stellt sich vor

Die neue rheinland-pfälzische Ministerin für Familie, Frauen, Kultur und Integration, Katharina Binz, die auch für den Verbraucherschutz zuständig ist, stellte sich bei der Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale den Delegierten der Mitgliedsverbände vor.

Sie sieht Digitalisierung, nachhaltigen Konsum und Altersvorsorge als wichtige Themen für Verbraucher:innen und plädierte für eine zielgruppengerechte Verbraucherbildung und -information in diesen Bereichen. Ein starker Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz sei ohne die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz nicht möglich.



Die neue Verbraucherschutzministerin stellt ihre Positionen in der digitalen Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale vor

Austausch mit der Landespolitik



Erstes Treffen mit dem neuen Staatssekretär |
Ulrike von der Lühе und Staatssekretär David Profit



Besuch vom Arbeitskreis Verbraucherschutz der SPD-Fraktion |
Anke Simon, Ulrike von der Lühе, Waltraud Fesser, Lothar Rommelfanger und Michael Simon (v.l.)



Gespräch mit dem Generalsekretär der SPD |
Marc Ruland und Ulrike von der Lühе

Austausch mit dem Bundesverbraucher- schutzministerium

Die Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Rita Hagl-Kehl, informierte sich über die Projekte »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz« und »Verbraucher stärken im Quartier« sowie über aktuelle Themen der Verbraucherzentrale.



Staatssekretärin Rita Hagl-Kehl (links) im Gespräch mit Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale



Staatssekretärin Rita Hagl-Kehl und Ulrike von der Lühe (v.l.)

Der Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Prof. Dr. Christian Kastrop, zeigte sich in mehreren digitalen Konferenzen sehr interessiert an der Arbeit der Verbraucherzentrale.



Staatssekretär Prof. Dr. Christian Kastrop (Kachel unten rechts) im Gespräch mit Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale

DIE VERBRAUCHERZENTRALE IN ZAHLEN

96.000

KONTAKTE, davon

21.500 Teilnehmer:innen an Veranstaltungen



108

BESCHÄFTIGTE

76 in Teilzeit 32 in Vollzeit



5.790

INTERNE DIGITALE MEETINGS

6

BERATUNGSSTELLEN



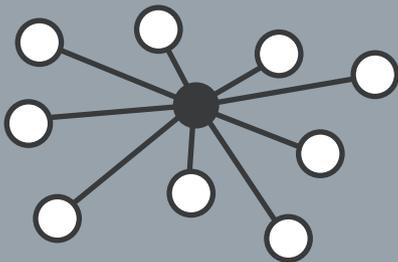
8

STÜTZ-
PUNKTE



20

MITGLIEDSVERBÄNDE



GESAMTHAUSHALT

6,3

Millionen Euro



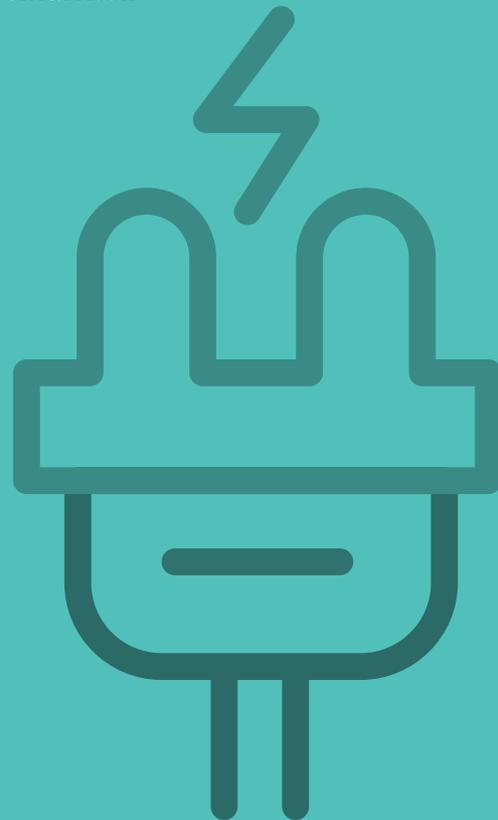
DRITTMITTELPROJEKTE



32

ENERGIE- BERATUNG

- Turbulenzen auf den Energiemärkten
- Preiserhöhungen
- Photovoltaik
- Wärmedämmung



Turbulenzen auf den Energiemärkten

Plötzliche Lieferstopps von Anbietern wie Stromio oder gas.de, starke Preiserhöhungen etlicher Energieversorger sowie unterschiedliche Preise von Grundversorgern für Bestands- und Neukund:innen führten Ende des Jahres zu großen Verwerfungen auf den Energiemärkten mit dramatischen Folgen für die Kund:innen.

Die Energieberatung erlebte einen bislang nicht gekannten Nachfrageboom. Die Beratungstelefone liefen heiß, Beratungstermine waren gefragt wie selten zuvor und die Web-Seminare zu Energiethemen waren meist ausgebucht.

Auf ihrer Internetseite stellte die Verbraucherzentrale zeitnah Informationen zur Verfügung.

 <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/wissen/energie/preise-tarife-anbieterwechsel/probleme-mit-strom-oder-gaspreisen-ploetzliche-kuendigungen-69345>



scanne mich!

Steigende Gaspreise und mangelnde Preistransparenz bei Vergleichsportalen

Im letzten Quartal 2021 gab es im Energiebereich massive Preissteigerungen. Eine Stichprobe der Verbraucherzentrale Anfang November in 14 Orten in Rheinland-Pfalz zeigte große Preisunterschiede zwischen günstigeren Grundversorgern und teureren überregionalen Anbietern. Die Wechselportale hatten ihre Vergleichsdarstellung so geändert, dass Nutzer:innen diese großen Unterschiede zwischen Grundversorgern und überregionalen Anbietern nicht ohne Weiteres erkennen konnten.

In einer Pressemeldung informierte die Verbraucherzentrale über das aktuelle Preisgefüge und gab Verbraucher:innen konkrete Tipps.



Marktcheck

Wenig Transparenz bei Ladesäulen für Elektroautos

Bei einem Marktcheck an 53 öffentlichen Ladesäulen für Elektroautos in Mainz konnte die Verbraucherzentrale weder den Strompreis noch den jeweiligen Vertragspartner auf Anhieb erkennen. Die Verbraucherzentrale fordert mehr Transparenz bei öffentlichen Ladesäulen. Der Anbieter von Ladestrom und der Preis für den Ladevorgang müssen deutlich und auf den ersten Blick erkennbar sein. Die Anbieter sollten analog zu den Tankstellen übergroße Preistafeln mit Anbieterlogo installieren, wie dies bereits vereinzelt bei Ladesäulen auf Parkplätzen von Supermärkten der Fall ist.

 Kompletter Marktcheck unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/sites/default/files/2021-03/Bericht-Ladesaeulen-VZRLP.pdf>



scanne mich!

Aktionen

Wärmedämmung

Wer viel Geld in die energetische Modernisierung seines Hauses steckt, hat Anspruch auf eine hohe Qualität. Ausbleibende Erfolge werden hauptsächlich durch Mängel bei der Bestandsaufnahme, der Planung und der Ausführung einer Energiesparmaßnahme verursacht. Die Verbraucherzentrale informiert und unterstützt mit neuen Broschüren und individueller Beratung.

 Mehr unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/waermedaemmung>

Solarstrom selbst erzeugen und nutzen

In der Aktion »Solarstrom zuhause« ermittelt die Verbraucherzentrale für Haushalte, welche individuellen Stromerträge und Einsparungen möglich sind.

 Mehr unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/solarstrom-zuhause>

+++ AUSSERDEM +++

Neue Standorte der Energieberatung in Bad Marienberg, Sinzig und Wallmerod.



Erfolgsschlager Web-Seminare

2.800

TEILNEHMENDE

an **28** Web-Seminaren

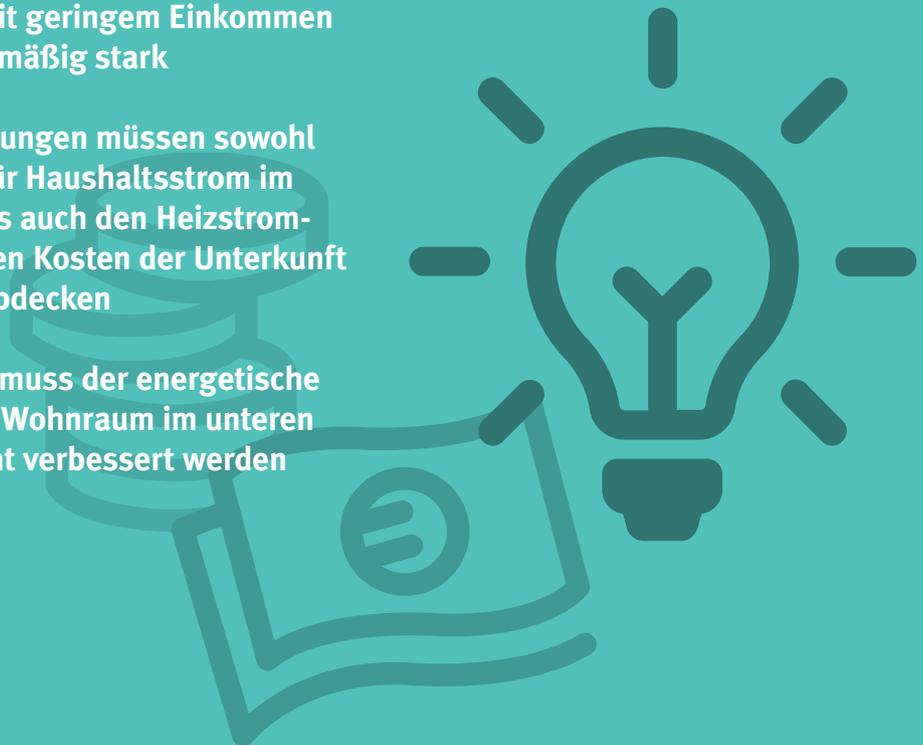
Themen

- Strom vom Dach
- Solarstrom vom Balkon
- Welche Heizung passt zu meinem Haus?
- Wärmedämmung – am besten nachhaltig
- Fassade und Fenster energetisch sanieren und einbruchssicher machen
- Wechsel des Stromanbieters
- Stromrechnung verstehen

Teilweise fanden die Web-Seminare gemeinsam mit Klimaschutzmanager:innen von Kommunen statt.

ENERGIE- KOSTEN- BERATUNG

- Preissteigerungen für Energie treffen Haushalte mit geringem Einkommen unverhältnismäßig stark
- Soziale Leistungen müssen sowohl die Kosten für Haushaltsstrom im Regelsatz als auch den Heizstrombedarf bei den Kosten der Unterkunft realistisch abdecken
- Mittelfristig muss der energetische Zustand von Wohnraum im unteren Preissegment verbessert werden





»Die Mammutaufgabe der kommenden Jahre wird es sein, den energetisch schlechten Wohnraum im unteren Mietpreissegment zu sanieren.«

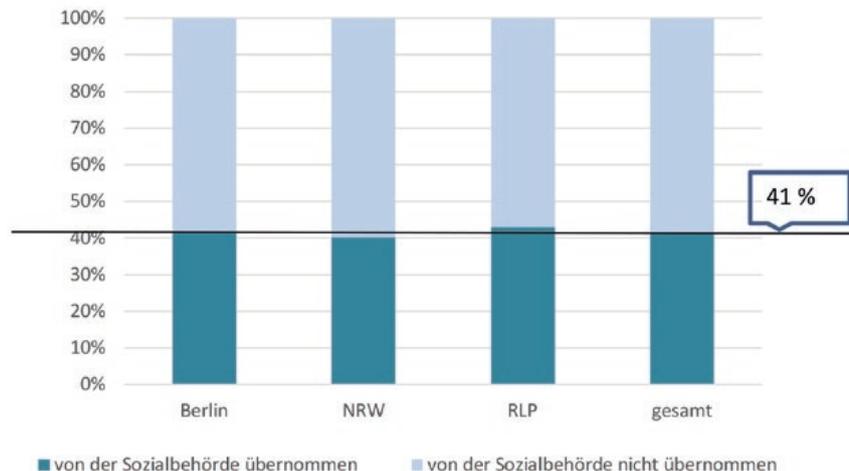
Antje Kahlheber

Projektleiterin Energiekostenberatung

Ursachen von Stromschulden analysiert

Wichtige Ergebnisse einer Stichprobe der Verbraucherzentralen:

- Mehr als jeder zehnte Haushalt der Stichprobe heizt mit Strom, obwohl dies insbesondere in unsaniertem Wohnraum zu enormen Kosten führt.
- In mehr als der Hälfte der analysierten Haushalte sind dezentrale elektrische Durchlauferhitzer oder Warmwasserspeicher installiert. Diese treiben die Stromkosten ebenfalls in die Höhe.
- Neun Prozent der Haushalte in der Stichprobe können ihren Stromverbrauch nicht regelmäßig überprüfen, weil sie keinen Zugang zum Stromzähler haben.
- Bei einem großen Teil der Haushalte im Sozialleistungsbezug werden die Kosten für die Stromheizung und der Zuschuss zur Warmwassererzeugung nicht oder nicht vollständig von den Sozialbehörden übernommen.



Vor dem Hintergrund weiter steigender Preise sind diese Ergebnisse alarmierend. Die Verbraucherzentralen haben die Politik und weitere Akteure auf den dringenden Handlungsbedarf in diesem Bereich hingewiesen.



Weitere Informationen <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/pressemeldungen/energie/verbraucherzentralen-fordern-massnahmen-gegen-stromschulden-67615>



scanne mich!



Daniel Ollinger,
Energiekostenberater in
Trier, berichtet über einen
dramatischen Fall

Familie H. aus Idar-Oberstein – in Stromschuldenfalle gefangen

Die sechsköpfige Familie H. bezog Anfang 2021 eine Wohnung in Idar-Oberstein. Mit der ersten Stromrechnung im Juni wurde **eine Nachzahlung von 3.800 Euro** fällig. **Der künftige monatliche Stromabschlag beträgt 1.008 Euro.** Ursache für die hohen Kosten: Die elektrische Heiztherme wird ebenso wie die elektrische Warmwasserbereitung im teuren Haushaltsstromtarif abgerechnet.

Da die Familie Sozialleistungen erhält, müsste das Jobcenter die Stromheizkosten übernehmen. Erst nach langer Intervention der Verbraucherzentrale übernahm das Jobcenter einmalig die Nachzahlung, aber nicht die künftigen, exorbitanten monatlichen Kosten. Die Familie soll umziehen, konnte aber bislang keine neue Wohnung finden.

Daniel Ollinger begleitet die Familie und vermittelt zwischen Jobcenter, Vermieter und Stromversorger. Er kontrolliert auch den laufenden Verbrauch. Die nächste für Familie H. unbezahlbare Stromrechnung kann er aber nicht abwenden. Voraussichtlich wird dann eine Verbraucherinsolvenz unumgänglich.

DIGITALES UND VERBRAUCHER- RECHT

- Abzocke mit Fakeshops
- Verträge mit Fitnessstudios
- betrügerische Inkassoforderungen
- untergeschobene Verträge
- Ärger mit Handwerkern



Krumme Geschäfte im Netz – Fakeshops

Die Abzocke mit Fakeshops wird immer raffinierter. Die Seiten werden immer professioneller und sind immer schwerer zu entlarven. Die Täter:innen sind mittlerweile hoch spezialisiert und haben die Abzocke in den betrügerischen Online-Shops zum kriminellen Massengeschäft gemacht.

Die Betrüger:innen locken mit unschlagbar günstigen Preisen und verlangen Vorkasse. Gütesiegel und Bewertungen sind oftmals gefälscht. Ein Impressum ist entweder nicht vorhanden oder die Angaben sind falsch. Bei Vorkasse droht der Totalverlust, da die Täter:innen selten zu fassen sind.

Kampf gegen Cybercrime

Im Kampf gegen Online-Kriminalität arbeiten die Verbraucherzentrale und das Landeskriminalamt intensiv zusammen. In der Serie »Genug Betrug« und in zahlreichen Web-Seminaren warnen sie regelmäßig vor aktuellen Betrugsmaschen. Mit gemeinsamen Aktionen beteiligten sie sich zudem am bundesweiten Digitaltag sowie

am European Cyber Security Month, unter anderem mit einer Smartphone-Sprechstunde und einem Web-Seminar zum Jugendschutz bei Online-Spielen. Außerdem wurde ein intensiver Austausch mit dem Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik initiiert, um Präventionsmaßnahmen stärker gemeinsam abzustimmen.

Typische Beispiele für Vorkasse-Betrug

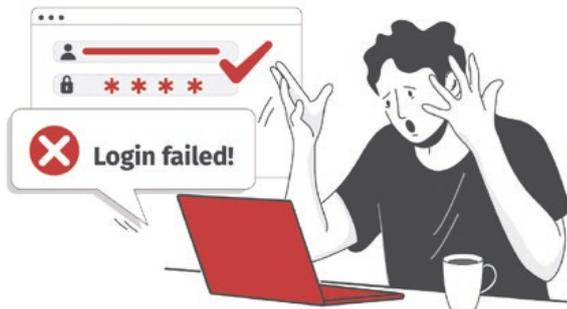
Rund 1.000 Euro beim Fahrradkauf verloren

Bei <http://fahrrad-handels.de> musste der Kaufpreis auf ein ausländisches Konto überwiesen werden. Das Fahrrad wurde nie geliefert.

Knapp 900 Euro für Kaminöfen in den Sand gesetzt

Angeblich günstige Kaminöfen über kaminofen-store.de – nach Vorkasse war der Shop telefonisch nicht zu erreichen, auf E-Mails gab es keine Antwort.

Die Liste ließe sich für weitere Produkte beliebig fortsetzen, so zum Beispiel für günstige Zigaretten, Gartenpools und viele mehr.



Antibabypille aus dem Netz

Influencerinnen – darunter auch eine bekannte deutsche Sängerin – bewarben auf ihren Instagram-Kanälen die Seite prio-one.de, auf der Antibabypillen online per Fern-diagnose verschrieben wurden. Teilweise lockten sie sogar mit Rabattcodes. Das Angebot der Antibabypille über ein Online-Formular ohne Arztbesuch verstößt gegen deutsches Recht. Denn auch die Einnahme der Antibabypille kann Nebenwirkungen haben und bei bestimmten Vorerkrankungen problematisch sein. Die Verbraucherzentrale warnte umfassend vor solchen Angeboten.

Eine neue Ausstellung der Verbraucherzentralen »Der schöne Schein der Online-Welt« will dabei helfen, unseriöse Online-Shops zu entlarven.



Podcasts

Die Verbraucherzentrale war an unterschiedlichen Podcasts beteiligt:

Europa digital – Ein Grundgesetz fürs Internet
Drahtbericht Rheinland-Pfalz, Europa und die Welt

Die Verbraucherzentrale wirkte an diesem Podcast der Staatskanzlei mit. Darin wurden die Vorschläge der EU zu einem sichereren und faireren Internet erläutert.



hier
reinhören!

Datenfunk Extra: Völlig ferngesteuert?
Kein Tag ohne künstliche Intelligenz

In einer Podcastwoche mit fünf Folgen beleuchteten der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit und die Verbraucherzentrale, wo Verbrau-

cher:innen in ihrem Alltag mit künstlicher Intelligenz und automatisierten Entscheidungen in Berührung kommen.



*hier
reinhören!*

Dark Patterns

in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hessen

Dieser Podcast informiert darüber, welche Techniken online angewandt werden, um das Verhalten von Verbraucher:innen zu manipulieren und wie man dies erkennen und sich davor schützen kann.



*hier
reinhören!*

Vorsicht vor Vergleichsportalen

In diesem gemeinsamen Podcast der Verbraucherzentralen werden die Tricks und das Geschäftsmodell der Portale erläutert und Tipps für Verbraucher:innen gegeben.



*hier
reinhören!*

Erfolgsschlager Web-Seminare

1.300

TEILNEHMENDE

an **30** Web-Seminaren und
Digitalen Mittagspausen

+++ AUSSERDEM +++

Neue interaktive Angebote

[wasistdeinpreis.de](https://www.wasistdeinpreis.de)

Preise in Online-Shops können je nach Tageszeit, Ort oder Nutzer:in variieren. Der neue fiktive Shop der Verbraucherzentralen veranschaulicht spielerisch dynamische Angebots- und Preismechanismen. Das Tool fand großen Anklang bei den Nutzer:innen.

[umtausch-check.de](https://www.umtausch-check.de)

Rückgabe, Umtausch, Garantie und Gewährleistung: Wenn Waren defekt sind oder nicht gefallen, hilft der umtausch-check dabei herauszufinden, welche Rechte Verbraucher:innen haben.

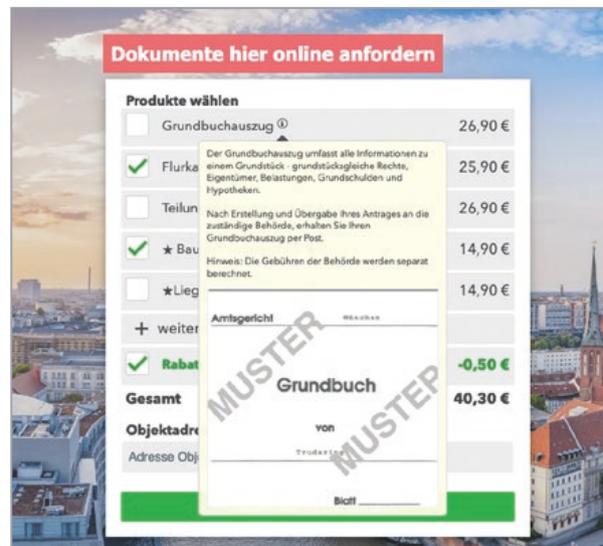
VON DER ABMAHNUNG BIS ZUR KLAGE

Dauerbaustelle: Widerrufsrecht

Auch Jahre nach Einführung des Widerrufsrechts im Online-Handel erreichen die Verbraucherzentrale regelmäßig Beschwerden. Oftmals wird der Widerruf durch unzulässige Klauseln in der Widerrufsbelehrung erschwert oder sogar ganz verwehrt. Ein Online-Shop für Lampen behauptete beispielsweise, ein Widerruf sei nicht möglich, weil es sich bei der bestellten Ware um ein nach Kundenspezifikation angefertigtes Produkt handle. Der Bestellprozess bot dem Kunden aber überhaupt keine Möglichkeit, Wünsche zu äußern. Die Verbraucherzentrale mahnte das Unternehmen ab. Nachdem die Inhaberin der Seite die Abgabe einer Unterlassungserklärung vehement ablehnte, reichte die Verbraucherzentrale Klage ein und gewann den Prozess vor dem Landgericht Nürnberg-Fürth.

Grundbuch24

Auf der Webseite www.grundbuch24.de können Dokumente, wie Grundbuchauszüge und Flurkarten beantragt werden. Die Verbraucherzentrale beanstandete unter anderem, dass der Anbieter nicht transparent über die Gesamtpreise für diese Leistungen informierte. Der Hinweis auf zusätzliche Gebühren für das ausstellende Grundbuchamt fand sich erst bei genauerem Hinsehen – versteckt hinter einem Mouse-Over-Fenster, das sich erst öffnet, wenn man mit der Maus über den entsprechenden Begriff fährt. Die geforderte Unterlassungserklärung gab das Unternehmen nicht ab. Daraufhin reichte die Verbraucherzentrale Klage ein. Das Verfahren war zum Ende des Jahres noch nicht abgeschlossen.



Greenwashing-Aktion

Die Verbraucherzentrale hat die produktbezogene Nachhaltigkeitswerbung der 30 umsatzstärksten deutschen Online-Shops für Textilien überprüft. In vielen dieser Shops werden einzelne Artikel gezielt als nachhaltig beworben. Die Verbraucherzentrale mahnte unter anderem den Betreiber des Online-Shops Peek & Cloppenburg ab, der nicht ausreichend darüber aufklärte, welche konkreten Anforderungen diese Textilien erfüllen, um mit dem Begriff Nachhaltigkeit beworben zu werden. Zwei andere Online-Shops begründeten die Nachhaltigkeit der Artikel mit Zertifizierungen, die weder die Verwendung umweltfreundlicher Materialien noch einen ressourcenschonenden Produktionsprozess prüfen. Gegen die Firma Hunkemöller reichte die Verbraucherzentrale Unterlassungsklage ein.

Irreführende Werbung

Edeka warb in einem Prospekt mit einem Preisnachlass für Geschenkkarten. Den beworbenen Preisnachlass gab es jedoch nur für die etwas größer dargestellte Christ-Geschenkkarte. Die Verbraucherzentrale mahnte das Unternehmen wegen irreführender Werbung ab und erhielt die unterschriebene Unterlassungserklärung.



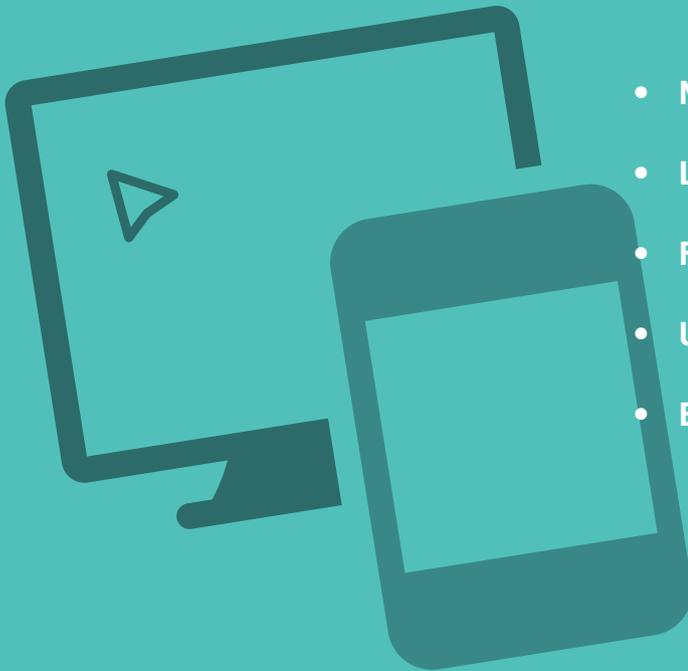
»Immer mehr Unternehmen werben mit Nachhaltigkeit. Aber: Begriffe wie ›regional‹, ›klimafreundlich‹ oder ›umweltschonend‹ sind gesetzlich nicht definiert.«

Jenny Häußer

Referentin Kollektive Rechtsdurchsetzung

SMART SURFER –

FIT IM DIGITALEN ALLTAG



- Neue Lernplattform <https://www.smart-surfer.net>
- Lernmodule für Menschen ab 50
- Fortbildungen
- Unterrichtsmaterial
- E-Learning-Einheiten

Eine runde Sache: Zehn Jahre Smart Surfer

Im Laufe dieser Jahre ist im Projekt Smart Surfer ein sehr umfangreiches medienpädagogisches Bildungsangebot entstanden:

- Zehn Lernmodule zu Themen wie Kommunizieren, Einkaufen oder Zeitvertreib im Internet; neu dabei die »Digitale Nachhaltigkeit«
- Sechs Fortbildungen und aktualisierte Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte und Multiplikator:innen
- E-Learning-Einheiten zu den Themen »Einkaufen im Netz«, »Mobile Payment« und »Elektroschrott«; zu finden auf der neuen Lernplattform <https://www.smart-surfer.net>

2021 hat die Verbraucherzentrale die vorhandenen Modulhefte aktualisiert und Schulungen für Smart-Surfer-Lehrkräfte durchgeführt. Außerdem wurde Unterrichtsmaterial konzipiert. Mithilfe methodisch-didaktischer Pläne, vorgefertigten Präsentationsvorlagen und einem

digitalen Werkzeugkoffer können Workshops auch im Digitalen abwechslungsreich gestaltet werden.

2021 wurde das Projekt neben Rheinland-Pfalz von den Bundesländern Berlin, Baden-Württemberg, Brandenburg und Schleswig-Holstein gefördert.

Die Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg macht das Projekt besonders und einzigartig. Viele Multiplikator:innen füllen das Projekt Smart Surfer mit Leben, indem sie die Inhalte zu den Lernenden bringen. Auch an der inhaltlichen Weiterentwicklung sind viele Kooperationspartner:innen beteiligt.



»Smart Surfer zeigt, wie kreativ und wirksam es sein kann, wenn Projekte gemeinsam, interdisziplinär und länderübergreifend weiterentwickelt werden.«

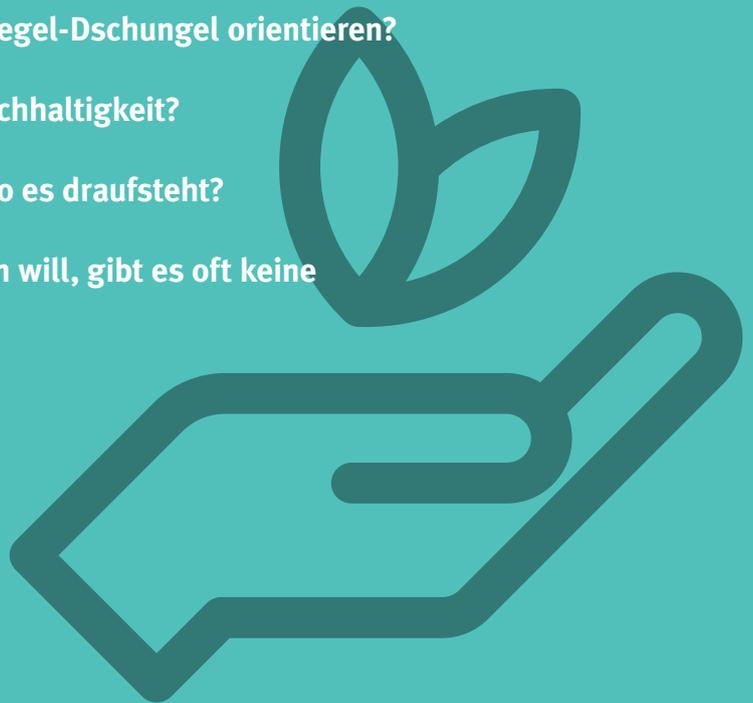
Franziska Christ

Projektkoordinatorin Smart Surfer



DAS GEHT! NACHHALTIG KONSUMIEREN UND LEBEN

- Nachhaltige Kleidung ist doch immer teuer, oder?
- Wie soll man sich denn in dem Siegel-Dschungel orientieren?
- Warum gibt es kein Siegel für Nachhaltigkeit?
- Ist überall Nachhaltigkeit drin, wo es draufsteht?
- Wenn ich etwas reparieren lassen will, gibt es oft keine Ersatzteile



Mit dem Projekt »Das geht! Nachhaltig konsumieren und leben« will die Verbraucherzentrale Menschen dabei unterstützen, nachhaltiger zu leben und zu konsumieren. Und das ohne erhobenen Zeigefinger und mit einem positiven Blick auf die Möglichkeiten, die jede und jeder Einzelne hat.

Unterrichtsmaterial

Kleidung und digitale Geräte spielen in der Lebenswelt von Jugendlichen eine große Rolle. Die Verbraucherzentrale hat deshalb Unterrichtsmaterialien zu nachhaltigen Textilien und zur Reparierbarkeit entwickelt. Darin werden sowohl die Herstellungsbedingungen und die ökologischen Folgen von Fast Fashion als auch die Ressourcenverschwendung durch schnelles Entsorgen von elektronischen und digitalen Geräten beleuchtet. Gleichzeitig werden nachhaltigere Handlungsoptionen wie Alternativen zum Neukauf oder Reparaturmöglichkeiten aufgezeigt.



Lernheft

Für die Generation 50 plus hat die Verbraucherzentrale in einem Lernheft Informationen zur digitalen Nachhaltigkeit zusammengestellt. Darin zeigt sie auf, wie alle ihr digitales Leben nachhaltiger gestalten können und wie Digitalisierung ein nachhaltiges Leben unterstützen kann. Das Heft wurde als Modul 10 in die Lernangebote des Smart-Surfer-Projekts fest integriert.



»Nachhaltiger Konsum kann Spaß machen und den Geldbeutel schonen!«

Ruth Preywisch

Projektkoordinatorin »Das geht! Nachhaltig konsumieren und leben«

LEBENS- MITTEL UND ERNÄHRUNG

- Genießen statt wegwerfen
- Plastik, nein danke
- Gut versorgt ins hohe Alter
- Neues Lebensmittelforum



Genießen statt wegwerfen

In Deutschland landen jährlich rund 12 Millionen Tonnen Lebensmittel im Müll. In anderen Ländern sieht die Situation nicht besser aus. Gut die Hälfte des Abfalls fällt in privaten Haushalten an.

Jede und jeder kann einen Beitrag dazu leisten, Lebensmittelabfälle zu vermeiden. Voraussetzung: Mahlzeiten – auch wenn Gäste kommen – sind gut geplant und die eingekauften Mengen passen. Wichtig ist zudem, die Lebensmittel richtig zu lagern und kreativ mit Resten umzugehen.

Ein neuer Portionsplaner der Verbraucherzentrale hilft dabei. Die praktische Rechenhilfe gibt es als Drehscheibe für die Küche und in digitaler Form.

Mit wenig Aufwand sind die Durchschnittswerte für die benötigten Mengen an Lebensmitteln zu errechnen. So kann bequem eine passende Einkaufsliste erstellt werden. Das schont nicht nur Ressourcen und Klima, sondern auch den eigenen Geldbeutel.



Mehr unter <https://www.verbraucherzentrale-rp.de/geniessen-statt-wegwerfen>



scanne mich!





Plastik, nein danke

Auch beim Verpackungsmüll gehört Deutschland europaweit zur Spitzengruppe. In den Abfallsäcken und Tonnen landen allerlei Folien, Becher, Plastikflaschen, Metall Dosen und Kartons. Doch nicht alle »Hüllen« sind zum Schutz von Lebensmitteln oder anderen Waren notwendig. Oft sind sie sogar vermeidbar.

Mit der Kampagne »Plastik, nein danke!« will die Verbraucherzentrale dazu motivieren, alle Arten von Verpackung einzusparen. Bei einem Müllspar-Experiment sollten Interessierte zwei Wochen lang möglichst verpackungsarm einkaufen und den gelben Sack »auf Diät setzen«.



Antworten auf häufig gestellte Fragen und Tipps zur Abfallvermeidung unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/plastik-nein-danke>



scanne mich!

Gut versorgt ins hohe Alter

Genussvolles Essen und eine ausgewogene, auf den individuellen Bedarf abgestimmte Ernährung steigern auch im hohen Alter das Wohlbefinden und die Lebensqualität. Für Küchen-, Hauswirtschafts- und Pflegefachkräfte sowie pflegende Angehörige bietet die Verbraucherzentrale Web-Seminare und Basisschulungen an. Für Senioreneinrichtungen, die ihre Verpflegung optimieren möchten, ist zudem ein Speiseplan-Check möglich.

In Kooperation mit der Vernetzungsstelle Seniorenernährung in Rheinland-Pfalz werden weitere Workshops zur Verpflegung von Senior:innen und eine Qualifizierungsmaßnahme für stationäre Senioreneinrichtungen entwickelt.



»Mit zunehmendem Alter ist es besonders wichtig, einem Mangel an Nährstoffen und somit möglichen Erkrankungen vorzubeugen. Der Ernährung sollte daher in diesem Lebensabschnitt besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden.«

Dagmar Pfeffer
Ernährungsberaterin

+++ AUSSERDEM +++

- Studie zu Verbrauchererwartungen zu insektenhaltigen Lebensmitteln
<https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/novel-food>
- Neues Lebensmittelforum
<https://www.lebensmittel-forum.de>
- Regelmäßige Kolumnen zu Ernährungsthemen im Trierischen Volksfreund
- Marktcheck Lebensmittel mit Vitamin D-Zusatz
<https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/marktcheck-vitamin-d>



GESUND- HEIT UND PFLEGE



- Digitalisierung im Gesundheitswesen
- Fragwürdige Gesundheitswerbung im Netz
- Online-Patientenverfügung
- Einstufung in Pflegegrade

Digitalisierung im Gesundheitswesen

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen nimmt auch in Deutschland langsam Fahrt auf, auch wenn es bei der im Januar 2021 eingeführten elektronischen Patientenakte noch deutlich Luft nach oben gibt. Bedingt durch die Corona-Pandemie haben dagegen digitale Anwendungen im Gesundheitswesen wie Videosprechstunden an Bedeutung gewonnen. In zahlreichen digitalen Veranstaltungen hat die Verbraucherzentrale über die elektronische Patientenakte, das elektronische Rezept, die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, Apps auf Rezept oder digitale Pflegeanwendungen informiert.

Online-Patientenverfügung

Um schnell und bequem eine auf die persönlichen Bedürfnisse abgestimmte Patientenverfügung erstellen zu können, haben die Verbraucherzentralen ein Online-Tool entwickelt. Erklärtexpte und Hinweise helfen dabei, die Tragweite der eigenen Entscheidung zu verstehen.

Bereits zwei Monate nach dem Start hatten mehr als 10.000 Menschen diesen Service genutzt. Weitere 1.900 Menschen nahmen im Rahmen der Woche der Vorsorge bundesweit an den Online-Vorträgen zu den Themen Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und digitaler Nachlass teil.



Verbraucherstimmen zum neuen Angebot

»Eine sehr gute Möglichkeit, unkompliziert eine Verfügung zu erstellen und gleichzeitig darüber erneut ins Gespräch zu kommen. Vielen Dank!«

»Liebes Team der Verbraucherzentrale, es ist genial, dass es euch gibt, denn sonst würde man häufig ziemlich unsicher und schlecht informiert durchs Leben gehen. Macht bitte weiter so! Herzlichen Dank für euren unermüdlichen Einsatz für die gute Sache!«

»Für mich ist diese Art eine Patientenverfügung zu erstellen sehr hilfreich gewesen. Schnell, klar und präzise Textbausteine haben mir die Formulierung und Klarheit meines Wunsches sehr erleichtert.«



Viele Fragen zu Pflegegraden

Aufgrund der Pandemie fanden auch im Jahr 2021 Begutachtungen zur Pflegebedürftigkeit und zur Ermittlung des Pflegegrads häufig nicht persönlich, sondern telefonisch und per Fragebogen statt. Das führte zu zahlreichen Nachfragen der Betroffenen am Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen und einem großen Bedarf an rechtlicher Beratung. Insgesamt erreichten die Anfragen am Telefon mit mehr als 2.600 Problemnennungen erneut einen Höchstwert.

Neu: Stimmrecht im Verwaltungsrat des Medizinischen Dienstes

Durch das MDK-Reformgesetz hat auch die »Bank« der Patient:innen und Verbraucher:innen ein Stimmrecht in den Verwaltungsräten der Medizinischen Dienste erhalten. Sowohl auf Bundes- als auch auf Landesebene wird die Verbraucherzentrale diese neue Möglichkeit nutzen, um den Interessen der Pflegebedürftigen und Patient:innen in diesen Gremien eine Stimme zu geben.

Informationen unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/patientenverfuegung-online>



scanne mich!



»Wir begrüßen es sehr, dass der Gesetzgeber die Medizinischen Dienste in ihren Verwaltungsräten auf breitere Füße gestellt hat. Da aber immer noch die Kassenvertreter:innen für alle Entscheidungen eine Zweidrittelmehrheit haben, ist die Loslösung von der gesetzlichen Krankenversicherung noch nicht hinreichend vollzogen.«

Sabine Strüder

Fachbereichsleiterin Gesundheit und Pflege

+++ AUSSERDEM +++

Mitwirkung an

- der Erstellung einer Internetseite zu Hilfsmitteln <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/hilfsmittel>
- Web-Seminaren zu Pflegegraden und Leistungen der Pflegeversicherung
- Videos zu Gesundheitsapps und Internet-Versandapotheken
- virtueller Podiumsdiskussion beim Deutschen Pflegekongress zur »Pflegebegutachtung und Qualitätsprüfungen in Zeiten der Coronapandemie«
- dem Beteiligungsprozess »Digitales Gesundheitswesen Rheinland-Pfalz 2030« des rheinland-pfälzischen Sozialministeriums



FAKTENCHECK GESUNDHEITS- WERBUNG



»Durch die Corona-Pandemie hat das Internet als Informationsquelle zu Gesundheitsthemen weiter an Bedeutung gewonnen. Aufgrund der Menge und unterschiedlichen Qualität der Informationen ist ein sorgfältiger Umgang damit umso wichtiger.«

Ann-Katrin Ortmüller

Mitarbeiterin im Projekt

Faktencheck Gesundheitswerbung

Die Suche nach Gesundheitsinformationen im Netz ist heikel. Es gibt jede Menge Werbung und Heilsversprechen für Gesundheitsprodukte. Fundierte Informationen stehen neben wirkungslosen und teils gefährlichen Angeboten. Manche Produkte sind nicht nur teuer, sondern auch nutzlos. Wie also findet man sich im Netz zurecht?

Das Projekt »Faktencheck Gesundheitswerbung« der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz bietet eine unabhängige, interaktive Informationsplattform. Sie will mehr Transparenz bei digitalen Gesundheitsinformationen schaffen, die Gesundheitskompetenz stärken und Verbraucher:innen vor Schäden durch falsche oder irreführende Gesundheitsinformationen schützen.

Nahrungsergänzungsmittel sind Lebensmittel.

Welche Werbung für Nahrungsergänzungsmittel unzulässig ist:

- STOP** Eine Vorbeugung oder Heilung von Krankheiten darf in der Werbung nicht versprochen werden.
- STOP** Angaben zu Nährwert oder Gesundheit dürfen nur im Rahmen der Health-Claims-Verordnung gemacht werden.
- STOP** Es darf nicht der Eindruck erweckt werden, dass bei einer ausgewogenen Ernährung die Zufuhr ausreichender Nährstoffmengen nicht möglich sei.



Rechtsquellen: Art. 7 Abs. 3 und 4 der Lebensmittelinformationsverordnung (EU) Nr. 1169/2011;
Art. 3 und 10 Abs. 1 der Health-Claims-Verordnung (EG) Nr. 1924/2006;
§ 4 Abs. 4 Nahrungsergänzungsmittelverordnung (NemV).

verbraucherzentrale



faktencheck- gesundheitswerbung.de

Im Projekt werden zudem irreführende oder unzulässige Gesundheits- und Produktinformationen und unlautere Werbung aufgespürt und abgemahnt. Geben die Anbieter keine Unterlassungserklärung ab, kann Klage erhoben werden.

Über ein Kontaktformular können Verbraucher:innen fragwürdige Produktwerbung melden oder Fragen dazu stellen.

Auch Marktchecks sollen für mehr Transparenz sorgen. In einer Erhebung zu transparenten Zahnschienen, sogenannten Alignern, wurden unter anderem Kostenangaben, Widerrufsmöglichkeiten, die Behandlungskontrolle sowie das Marketing der Anbieter überprüft und bei Verstößen rechtliche Schritte eingeleitet.

Transparente Zahnschienen von gewerblichen Anbietern im Marktcheck

Risiken von Aligner-Behandlungen:

-  **Schwer zu durchschauende Rechtskonstruktionen: Wer wird Vertragspartner? Wer haftet für Behandlungsfehler?**
-  **Irreführende Werbung durch Schein-Prüfsiegel, verzerrte Kundenbewertungen und einseitiges Influencer-Marketing**
-  **Schwachstellen in der Aufklärung, Behandlungsbegleitung und -dokumentation sowie der zahnärztlichen Berufsaufsicht**
-  **Umgehung gesetzlicher Regeln wie für das Widerrufsrecht oder die Gebühren- und Berufsordnung für Zahnärzte**

Tooth icon by Alexander Skowalsky (CC BY 3.0)



Weitere Informationen: <https://www.verbraucherzentrale.de/aligner-marktcheck>
<https://www.faktencheck-gesundheitswerbung.de/>

verbraucherzentrale

Weitere Informationen unter
<https://www.faktencheck-gesundheitswerbung.de/>



scanne
mich!

LANDESBERATUNGSSTELLE

**BARRIERE-
FREI BAUEN
UND WOHNEN**





»Die Demografiewoche bietet die Möglichkeit auf wichtige Themen der Generationen hinzuweisen. Ein sehr wichtiges Thema ist die Barrierefreiheit. Denn ein barrierefreies Lebensumfeld ist eine der Grundvoraussetzungen, um für den demografischen Wandel gewappnet zu sein.«

Christiane Grüne

*Leiterin der Landesberatungsstelle
Barrierefrei Bauen und Wohnen*

Aktiv bei der Demografiewoche

Die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen beteiligte sich mit mehreren Aktionen an der fünften Demografiewoche des Landes Rheinland-Pfalz. Das Motto lautete »Miteinander der Generationen – Gemeinsam Zukunft gestalten«.

In Web-Seminaren gab eine Architektin der Landesberatungsstelle Tipps zur Planung barrierefreier Küchen und Bäder und Hinweise zur Wohnungsanpassung für Menschen mit Demenz.

Um auch Menschen zu erreichen, die nicht digital affin sind, beantworteten die Expertinnen bei zwei Telefonaktionen auch individuelle Fragen zum barrierefreien Bauen und Wohnen. Zudem bot eine Architektin in der Kreisverwaltung Kusel den Vortrag »In Zukunft barrierefrei!« an und stellte anhand konkreter Beispiele typische Wohnprobleme vor, zeigte Lösungsvorschläge auf und gab Tipps zu finanziellen Fördermitteln für den Umbau.

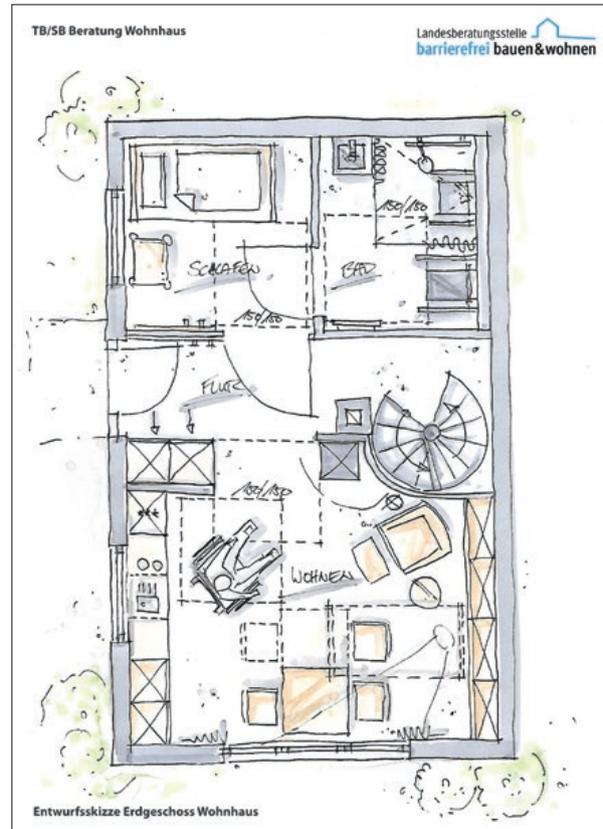


Beispiel aus einer Vor-Ort-Beratung

Herr D. ist erkrankt und wird zukünftig auf den Rollstuhl angewiesen sein. Er möchte aber weiterhin in seinem Haus wohnen bleiben. Er sucht Beratung, ob das Einfamilienhaus so umgebaut werden kann, dass sich Küche, Bad, Schlaf- und Wohnraum im Erdgeschoss befinden, denn das Obergeschoss kann nur über eine Wendeltreppe erreicht werden.

In das vorher aus zwei großen Zimmern bestehende Erdgeschoss konnte die Beraterin eine Drei-Zimmer-Wohnenebene planen. In den sehr großen Küchen- und Essraum konnte ein Bad sowie ein abtrennbarer Schlafbereich integriert werden. Im Wohnbereich bleibt Platz für eine Küchenzeile mit Tisch und eine Sesselecke. Breite Durchgänge bieten zudem bei Bedarf die Möglichkeit, das Bett in den Wohnbereich mit bodenebenen Fenstern und Blick in den Garten zu stellen.

Skizze mit Lösungsvorschlag (ohne Maßstab):



Vor-Ort-Beratung, Skizze Wohnraumanpassung



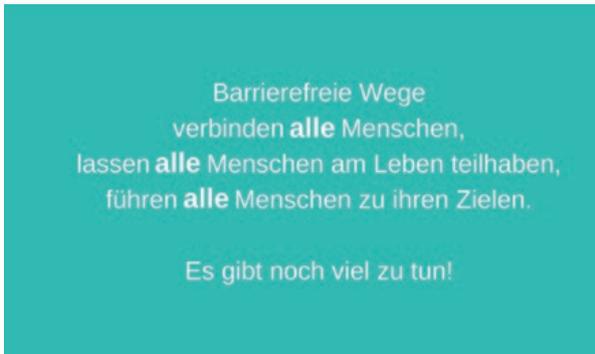
Barrierefrei ankommen

Anlässlich des Internationalen Tages der Menschen mit Behinderungen erstellte die Landesberatungsstelle einen Film, in dem positive und negative Beispiele für barrierefreie Wege anschaulich dargestellt werden.

Das Video ist auf YouTube zu sehen.



hier reinschauen!



+++ AUSSERDEM +++

Trierische Tonpost

In dem monatlich erscheinenden Audiomagazin »Trierische Tonpost« des Bistums Trier informierte die Landesberatungsstelle über ihr Beratungsangebot und sensibilisierte für das Thema »Barrierefrei Bauen und Wohnen«.

Schulung für Hauswirtschaftskräfte

In einer Schulung für Schülerinnen des Meisterinnenlehrgangs Hauswirtschaft der Landwirtschaftskammer Rheinland-Pfalz vermittelte eine Architektin der Landesberatungsstelle Basiswissen zum Barrierefreien Bauen und Wohnen.



FINANZ- DIENST- LEISTUNGEN



Kreditinstitute dürfen Preise nicht einseitig erhöhen

Viele Kreditinstitute haben in den letzten Jahren Kontoführungsgebühren eingeführt oder diese erhöht, ohne dass Kund:innen sich groß wehren konnten. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) waren fast branchenweit Klauseln zu Vertragsänderungen und Preiserhöhungen enthalten, die Schweigen als Zustimmung werteten und die so die Zustimmung der Verbraucher:innen »fingierten«. Der Bundesgerichtshof (BGH) setzte dieser Praxis im April 2021 aufgrund einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes ein Ende. Er sah solche Klauseln als unzulässig an, da sie Verbraucher:innen unangemessen benachteiligen. Die Kreditinstitute müssen zukünftig aktiv die Zustimmung ihrer Kund:innen einholen.

Dieses Urteil führte zu einer wahren Anfragenflut bei der Verbraucherzentrale, da viele Verbraucher:innen zu viel gezahlte Entgelte von ihren Kreditinstituten zurückfordern können. Im Rahmen einer weiteren Klage wird geklärt, ab wann die Ansprüche verjähren. Auf jeden Fall können die Rückforderungen für die letzten drei Jahre geltend gemacht werden.

 Informationen und Musterbriefe auf der Homepage <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/wissen/geld-versicherungen/sparen-und-anlegen/unzulaessige-vertragsaenderungen-so-koennen-sie-bankgebuehren-zurueckfordern-60926>



scanne mich!



Interaktiver Musterbrief, um Entgelte zurückzufordern

- ▼ Wichtige Hinweise für Verbraucher
- ▼ Datenschutz
- ▼ Was diese Anwendung bieten kann

 **Hier können Sie dieses Schreiben mit unserer interaktiven Briefvorlage erstellen**

Ihre Bank oder Sparkasse hat in der Vergangenheit Ihre Preise erhöht - ohne, dass Sie dem ausdrücklich zugestimmt haben.
Sie möchten nun die zu viel gezahlten Entgelte zurückfordern. Bitte geben Sie an, um welche Art von Konto es sich handelt:

Girokonto

Depot

Wann möchten Sie den Musterbrief absenden?

TT.MM.JJJJ

← Weiter →



»Nur wenige Kreditinstitute kommen den Rückforderungsansprüchen ihrer Kund:innen in vollem Umfang nach. Viele Banken und Sparkassen mauern und lehnen die Ansprüche mit den unterschiedlichsten Argumenten ab.«

Katharina Veit

Fachberaterin Finanzdienstleistungen

Unzulässige Zinsanpassungsklauseln bei Prämienparverträgen

Ein weiteres richtungsweisendes Urteil hat der BGH zu unzulässigen Zinsanpassungsklauseln in Prämienparverträgen von Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken gesprochen. Viele Verbraucher:innen können auf Zinsnachzahlungen hoffen. Die Frage nach dem Referenzzinssatz hat der BGH allerdings an das Oberlandesgericht (OLG) Dresden zurückverwiesen, das diesen Zinssatz nun mithilfe eines Gutachters festlegen muss.

Seit Sommer 2021 bietet die Verbraucherzentrale zusätzlich zu der bisherigen rechtlichen Vertragsprüfung auch die Berechnung möglicher Zinsnachforderungen durch einen unabhängigen, externen Kreditsachverständigen an. Damit haben Verbraucher:innen eine gute Verhandlungsgrundlage gegenüber ihrem Kreditinstitut, um ihre Zinsnachzahlungen außergerichtlich geltend zu machen.

Informationen unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/geld-versicherungen/vertragspruefung-und-zinsnachberechnung-von-praemiensparvertraegen-61516>



scanne mich!

BLICK  **IN DIE** 
BERATUNGS-
STELLEN



60 Jahre Verbraucherzentrale in Koblenz und Ludwigshafen

Beratung im Wandel der Zeit

In zwei digitalen Geburtstagsfeiern blickte die Verbraucherzentrale mit Gästen und Weggefährten auf 60 Jahre engagierte und erfolgreiche Verbraucherarbeit in Koblenz und Ludwigshafen zurück.

Ehrengäste waren neben Verbraucherschutzministerin Katarina Binz und Verbraucherstaatssekretär David Profit, der Koblenzer Oberbürgermeister David Langner und der Landrat des Kreises Mayen-Koblenz Dr. Alexander Saftig sowie die Ludwigshafener Sozialdezernentin Beate Steeg und der Landrat des Rhein-Pfalz Kreises Clemens Körner.

Beide Beratungsstellen waren in sechs Jahrzehnten immer zuverlässige und unabhängige Anlaufstellen für Ratsuchende – besonders auch in Krisenzeiten, wie zuletzt in der Corona-Pandemie und nach der Flutkatastrophe an der Ahr.

Mehr als
7.000
Beratungen im Jahr in
Koblenz

Das Team der
Beratungsstelle
Koblenz



Aber: Die Themen sowie die Informations- und Beratungswege haben sich im Laufe der Jahrzehnte stark verändert. Anfangs waren die Berater:innen noch mit einem Verbraucherbus in ländlichen Regionen unterwegs, heute gibt es die Möglichkeit, sich per Video beraten zu

lassen oder an Web-Seminaren digital bequem von zuhause aus teilzunehmen. Dadurch konnten die Berater:innen auch in Zeiten von Kontaktbeschränkungen für Ratsuchende da sein.

In Koblenz gab es darüber hinaus unter dem Motto »Wissen am Mittag« als Jubiläumsgeschenk für Verbraucher:innen eine Woche lang Web-Seminare zu aktuellen Themen wie Abzockmaschinen, Berufsunfähigkeitsversicherung, Wechsel des Stromanbieters, barrierefreies Zuhause sowie klimafreundliches Essen.

Mehr als
8.000
 Beratungen im Jahr in
Ludwigshafen



Das Team der
 Beratungsstelle
 Ludwigshafen



»Mein Ziel ist es, mich für die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern einzusetzen und sie bei ihren individuellen Verbraucherproblemen schnell und kompetent zu unterstützen.«

Stephan Holst
Berater in Landau

Zwei Jahre Verbraucherzentrale Landau

In Landau konnte die Verbraucherzentrale im Sommer ihr »Zweijähriges« mit dem Landrat des Landkreises Südliche Weinstraße, Dieter Seefeldt und dem Oberbürgermeister der Stadt Landau, Thomas Hirsch feiern und gleichzeitig den neuen Berater Stephan Holst vorstellen.

Landrat und Oberbürgermeister betonten, wie wichtig eine niedrigschwellige Beratung in einer komplizierten Lebenswelt mit einem Dschungel an manchmal unüberblickbaren Geschäfts- oder Vertragsbedingungen ist.



VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

- Freiluftbüro
- Kummerkasten
- Straßenaktionen
- Beutelzaun



Neues Team – neue Ideen

Seit Februar 2021 ist Björn Weitkamp Teil des Teams im Projekt »Verbraucher stärken im Quartier«. Gemeinsam mit Lara Riedel brachte er die aufsuchende Verbraucherarbeit in Oggersheim-West mit innovativen Ideen voran. Die beiden konzipierten neue Aktionsformate, entwickelten Spiele und bauten das bestehende Netzwerk weiter aus.

Beutelzaun und Kummerkasten

Nach wie vor waren Corona und der erneute Lockdown eine große Herausforderung. Um die Verbindung zu den Menschen im Quartier aufrecht zu erhalten, wurden am Beutelzaun Informationen kontaktlos weitergegeben. Für die Ratsuchenden wurde ein Kontaktkasten aufgestellt, in den sie einen Zettel mit ihrem Anliegen einwerfen konnten. Antworten auf ihre Fragen und ihr Anliegen erhielten sie im Anschluss telefonisch.

Freiluftbüro

Als die Temperaturen stiegen, wurde das Quartiersbüro nach draußen verlegt. Auf Freiluftsesseln und einem Sofa wurden in gemütlicher Atmosphäre Gespräche geführt, Informationen weitergegeben oder einfach eine kleine Pause eingelegt. Mit interaktiven Spielen konnten Interessierte ihr Wissen zu Verbrauchertemen testen und Neues lernen.

Spiele

Sommer und Herbst ermöglichten weitere Aktionen. Mit dem neu konzipierten Großgruppenspiel »Verbraucherchaos auf Tour« vermittelte das Team in verschiedenen Einrichtungen im Quartier Verbraucherwissen an Kinder und Jugendliche.



Straßenaktionen

An der Woche zur Abfallvermeidung nahm das Team mit einem interaktiven Infostand und mit einem Müllsortierspiel teil.



**»Unser Motto:
Wir sind Teil des Quartiers.«**

Lara Riedel und Björn Weitkamp
Projektteam »Verbraucher stärken im Quartier«



+++ AUSSERDEM +++

Vor Ort bei den Menschen

Infostände gemeinsam mit dem Quartiersmanager beim Stadtteilfest »Ganz Normal Anders« und beim Filmfestival der Generationen

Kooperation mit der Hochschule für Wirtschaft und Gesellschaft Ludwigshafen

Konzeption einer Bildungseinheit rund um einen Social Media Pass gemeinsam mit Studierenden

Nachhaltigkeit im Quartier

Anlage eines bienenfreundlichen Beetes im Mitmachgarten – gemeinsam mit der Ortsgruppe Ludwigshafen der NaturFreunde



DIGITALE VERBRAUCHER- BILDUNG

- Web-Seminare und digitale Wissenshappen am Mittag
- Videoberatungen
- Videos – zum Teil auch in Gebärdensprache
- Flyer, Postkarten und Texte in Leichter Sprache



Digitale Formate

Digitale Veranstaltungen, Videoberatungen und Erklärvideos – mit diesen digitalen Formaten war die Verbraucherzentrale auch in Zeiten von Kontaktbeschränkungen für die Menschen da. Ratsuchende konnten sich so flexibel und an jedem Ort informieren.

Seit Juni 2021 ergänzt das neue Format »Lunch & Learn« die erfolgreichen Web-Seminare. In halbstündigen »Häppchen zur Mittagszeit informieren Expert:innen der Verbraucherzentrale zu aktuellen verbraucher-



relevanten Themen. Zudem hat die Verbraucherzentrale verschiedene Videos produziert. Neben einem Erklärvideo zu den digitalen Veranstaltungen und Videos für die Kampagne »Plastik, nein danke!« entstanden vier Videos in Deutscher Gebärdensprache.



»Die Nachfrage nach digitalen Angeboten ist enorm gestiegen.«

Jana Frydrychowski

Projektverantwortliche Digitale Verbraucherbildung

Beispiele für Videos
in Gebärdensprache



Erfolgsschlager Web-Seminare

5.800

TEILNEHMENDE

an **108** Web-Seminaren
und digitalen Wissenshappen
am Mittag

76 Themen

86 Prozent Zufriedenheitsrate

98,2 Prozent Weiterempfehlungsrate

Barrierefreie Kommunikation

Ein besonderes Augenmerk legte die Verbraucherzentrale auf eine barrierefreie Kommunikation. Mit Texten in Leichter Sprache und Videos mit Untertiteln und in Gebärdensprache will sie auch Menschen mit Beeinträchtigungen besser erreichen und allen Menschen ermöglichen, die Angebote der Verbraucherzentrale leicht und einfach nutzen zu können.

In einem Faltblatt informiert die Verbraucherzentrale auch Multiplikator:innen in sozialen Einrichtungen und Frauenhäusern über die Möglichkeit, sich per Video beraten zu lassen. Zusätzlich entstanden ist eine Postkarte in Leichter Sprache, die das Angebot bewirbt.



»Mit etablierten Formaten und neuen Angeboten konnten wir trotz weiterhin bestehender Kontaktbeschränkungen mit den Menschen in Kontakt bleiben.«

Jeanine Wein

Projektverantwortliche Digitale Verbraucherbildung



Informationen der Verbraucherzentrale in leichter Sprache unter: <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/leichte-sprache>



scanne mich!

KOMMUNI- KATION

600 Medienkontakte

220 Interviews und
Studiogespräche

4 Pressegespräche

135 Pressemeldungen

3.540 Newsletter-
Abonnenten

1.910 Facebook-
Follower

2.480 Twitter-Follower



Barrierefreie Inhalte auf der Homepage

Die Verbraucherinformationen auf der Webseite sollen möglichst barrierefrei zugänglich sein. Daher hat die Verbraucherzentrale verstärkt Informationsmaterial in Leichter Sprache erarbeitet sowie Videos in Gebärdensprache übersetzen lassen. Das Angebot soll in den kommenden Jahren weiter ausgebaut werden.



Newsletter in neuem Gewand

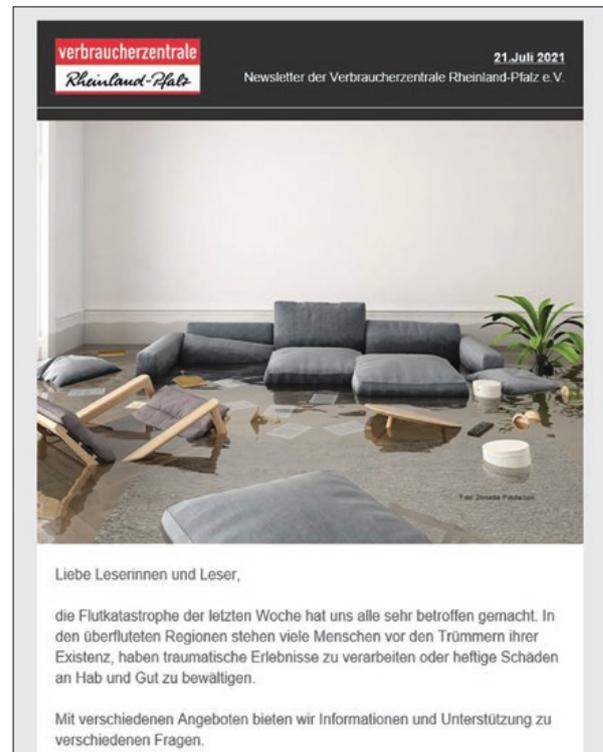
Ihrem Newsletter hat die Verbraucherzentrale ein neues, frisches Outfit verpasst. Einmal im Monat informiert sie darin über aktuelle Themen und Veranstaltungen. Bei besonderen Ereignissen wie der Flutkatastrophe im Ahr-tal veröffentlicht sie einen Sondernewsletter mit speziellen Informationen. Die Anmeldezahlen sind im vergangenen Jahr um fast 10 Prozent gestiegen.

43 Mio. Klicks

auf <https://www.verbraucherzentrale.de>

602.000 Klicks

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



DIE MENSCHEN IN DER VERBRAUCHERZENTRALE

MEER
ODER BERGE?

74 Prozent
Meer

26 Prozent
Berge

REISEN ODER
BALKONIEN?

83 Prozent
Reisen

17 Prozent
Balkonien

AUFZUG
ODER TREPPE?

23 Prozent
Aufzug

77 Prozent
Treppe

SERIE ODER FILM?

38 Prozent
Serie

62 Prozent
Film

GUMMIBÄRCHEN
ODER SCHOKOLADE?

22 Prozent
Gummibärchen

78 Prozent
Schokolade

OSTERN ODER WEIHNACHTEN?

29 Prozent
Ostern

71 Prozent
Weihnachten

ORGANISATORISCHES

ORGANIGRAMM

ETAT VORSTAND BETRIEBSRAT

VERWALTUNGSRAT

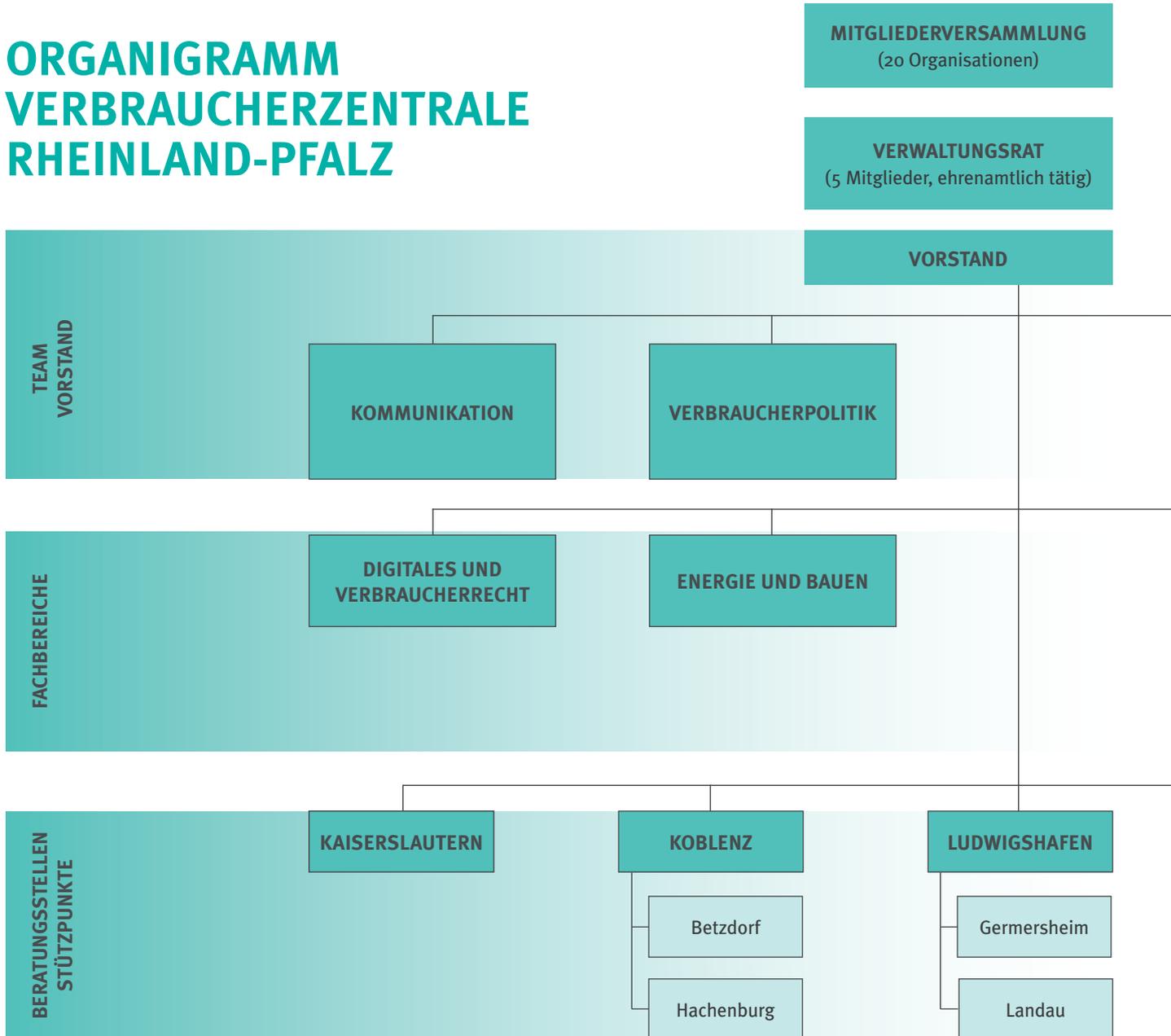
MITGLIEDSVERBÄNDE

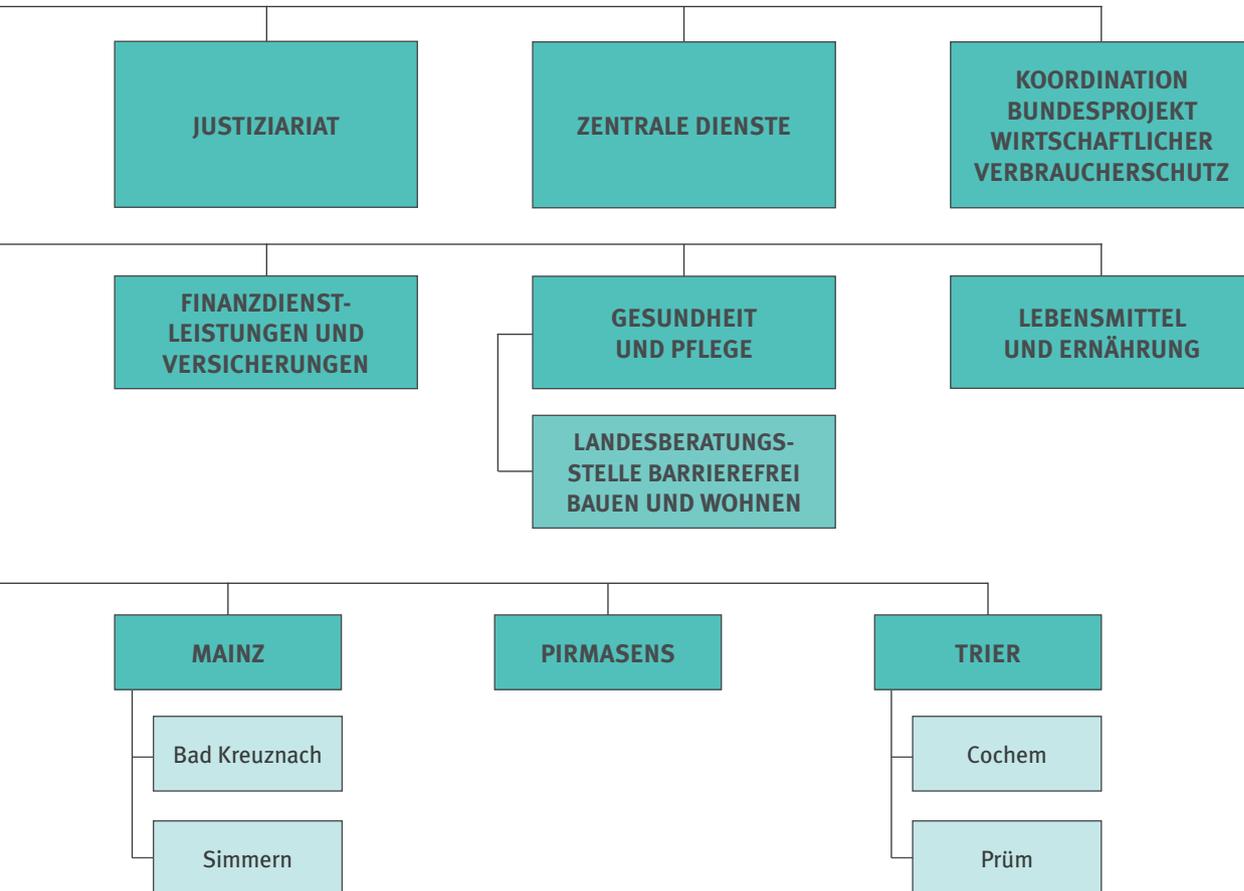
MITARBEIT IN GREMIEN

MITGLIEDSCHAFT IN ORGANISATIONEN



ORGANIGRAMM VERBRAUCHERZENTRALE RHEINLAND-PFALZ





ETAT FÜR DAS JAHR 2021

Ist-Einnahmen (Euro)	2021	2020
Allgemeine Zuweisung des Landes	2.030.000,00	1.920.000,00
Kommunen	12.000,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	585,00	570,00
Erstattung von Verwaltungsausgaben	390.590,77	366.978,51
Eigeneinnahmen	99.665,76	102.536,53
Sonstige Einnahmen	509.093,32	358.000,71
Übertrag aus Vorjahr VZ	171.107,56	184.000,00
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	3.213.042,41	2.944.085,75

Ist-Ausgaben (Euro)	2021	2020
Personalkosten	2.520.353,19	2.307.641,70
Sachkosten	499.560,61	465.336,49
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	15.150,73	14.340,28
– Post- und Fernmeldegebühren	28.669,70	40.266,60
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	23.766,91	19.679,69
– Bewirtschaftung der Diensträume	23.861,87	23.940,98
– Mieten und Pachten	164.132,99	139.946,60
– Sachverständige (Rechtsberatung)	36.371,97	39.913,35
– Reise- und Fortbildungskosten	17.585,21	21.395,38
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	54.184,81	59.932,21
– nicht aufteilbare Sachkosten	135.075,29	105.220,27
– Mitgliedsbeiträge	761,13	701,13
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	3.019.913,80	2.772.978,19

ÜBERSCHUSS Einnahmen/Ausgaben	193.128,61	171.107,56
--------------------------------------	-------------------	-------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2021	2020
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	6.311.301,99	5.853.407,68
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	3.213.042,41	2.944.085,75
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	3.098.259,58	2.909.321,93

Weitere Projekte im Jahr 2021 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2021
Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration (MFFKI)	
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher zu aktuellen Problemen in der Digitalisierung	222.390,00
– Eigeneinnahmen	10.229,52
– Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	44.130,00
– Ausbau der unabhängigen Finanzberatung	98.960,00
– Eigeneinnahmen	28.940,43
– Verbraucherrechtliche Schulungen und Vermittlung von Sprachmittlern	7.010,00
– Kollektive Rechtsdurchsetzung	101.440,00
– Das Geht! Nachhaltig konsumieren	38.960,00
– Digitale Verbraucherbildung	132.700,00
– Vorprojekt zum Projekt der Aktualisierung 2021 des Kurses »Smart Surfer«	11.900,00
– Hauptprojekt zum Projekt »Aktualisierung der Lehr- und Lernmaterialien zum »Smart Surfer« 2021	65.727,68
– Bewerbung des Informationsangebotes der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. 2020	496,17
Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung (MASTD)	
– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen	295.970,00
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	5.805,80
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	152.560,00
– Druckkosten Nachdruck der Broschüren Module 1 bis 9 zum Projekt Smart Surfer, Fit im Digitalen Alltag 2020	10.000,00
– Druckkosten der Broschüren Module 1 bis 9 zum Projekt Smart Surfer, Fit im Digitalen Alltag 2021	14.000,00

Weitere Projekte im Jahr 2021 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2021
Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität (MKUEM)	
– Energieberatung der Verbraucherzentrale	1.094.460,00
– Eigeneinnahmen	4.105,86
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	207.810,00
– Eigeneinnahmen	1.621,70
– Gut versorgt ins hohe Alter	64.150,00
– Eigeneinnahmen	1.588,24
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	30.787,70
Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz	
– Bauen mit Qualität	87.270,00
– Eigeneinnahmen	28.955,74
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)	
– Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und individuellen Gesundheitsleistungen	30.710,00
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Verbraucher stärken im Quartier	136.685,55
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)	
– Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	170.891,16
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) über alle Verbraucherzentralen	
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	92.000,00
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)	
– Gut essen macht stark	4.355,50
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung	184.548,79
– Eigeneinnahmen	993,27
Landesministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz Brandenburg	
– Digital Lernen – souverän und sicher	8.500,00

Weitere Projekte im Jahr 2021 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	2021
Kreisverwaltung Bad Kreuznach	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	12.590,00
– Eigeneinnahmen	899,21
Kreisverwaltung Cochem-Zell	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	17.330,00
– Eigeneinnahmen	1.611,97
Kreisverwaltung Gernersheim	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	12.180,00
– Eigeneinnahmen	855,42
Stadt- und Kreisverwaltung Landau	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	21.180,00
– Eigeneinnahmen	737,77
Verbandsgemeindeverwaltung Prüm	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	10.800,00
– Eigeneinnahmen	805,90
Kreisverwaltung Rhein-Hunsrück-Kreis	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V.	16.230,00
– Eigeneinnahmen	726,97
Stadtverwaltung Koblenz	
– Kostenübernahme Energie-Checks für Verbraucher in Koblenz	2.250,00
Gesamtsumme Projekte	3.396.850,35
davon: davon: Überträge aus dem Vorjahr	78.966,57
davon: Überträge ins Folgejahr	17.372,62
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	88.187,36
nachrichtlich:	
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Stationäre Energieberatung	431.971,26

VORSTAND, BETRIEBSRAT UND VERWALTUNGSRAT

Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lühe.

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



Betriebsrat

Dem Betriebsrat gehören an:

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



Verwaltungsrat

Dem Verwaltungsrat gehören an:

- Angelika Stegmann
Deutscher Mieterbund,
Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.
Vorsitzende
- Ilse Wambsganß
LandFrauen Rheinland-Pfalz
stellvertretende Vorsitzende



sowie

- Hans-Peter Groschupf
Arbeitsgemeinschaft der Beiräte für Migration
und Integration in Rheinland-Pfalz
- Günther Knell
Naturschutzbund Deutschland (NABU)
Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.
- Wilbert Peifer
Der Paritätische
Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland e. V.
Saarbrücken

MITGLIEDSVERBÄNDE

Die Mitgliedsverbände im Überblick



Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband
Rheinland e.V. (AWO)



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



Arbeitsgemeinschaft Evangeli-
scher Haushaltsführungskräfte
des Deutschen Evangelischen
Frauenbundes e.V., Landesver-
band Rheinland-Pfalz



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



Chaos in KL e.V.



Der Paritätische
Rheinland-Pfalz/Saarland



DBB Beamtenbund und Tarifunion,
Landesbund Rheinland-Pfalz



LandFrauen RheinlandPfalz e.V.



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



Land Frauen Verband
Rheinhesen e.V.



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



NaturFreunde Rheinland-Pfalz e.V.



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



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

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



SoVD-Landesverband
Rheinland-Pfalz/Saarland

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



Verband Wohneigentum
Rheinland-Pfalz e.V.



Landesverband Offene Kanäle
in Rheinland-Pfalz e.V.



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

MITARBEIT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE IN GREMIEN

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

Akademisches Bildungszentrum e.V.

- Beratungsgremium
- Jury des Wettbewerbs »Wir sind Vielfalt«

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

Arbeitsgemeinschaft Bildung, KL.digital, Kaiserslautern

Arbeitsgemeinschaft Patientenorganisationen RLP

Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

- Strategisches Forum
- Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen

Bundesnetzagentur

- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation
- Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte

Deutsche Lebensmittelbuchkommission

Deutscher Weinfonds

- Verwaltungsrat

Digital-Botschafterinnen & -Botschafter für Rheinland-Pfalz

- Beirat

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 Bundesausschuss

- Unterausschuss Bedarfsplanung

Landesapothekerkammer

- Schlichtungsausschuss

Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz

Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz

- Beirat

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszahnärztekammer

- Schlichtungsausschuss

Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

- Versammlung
- Ausschuss für Jugendschutz und Medieninhalte

Landeszentrale für Umweltaufklärung

Medienkompass Rheinland-Pfalz

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung RLP

- Mitglied im Pflegebeirat
- beratendes Mitglied im Verwaltungsrat

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft
Rheinland-Pfalz

Ministerium für Bildung

- Steuergruppe Verbraucherbildung zur neuen
Richtlinie Verbraucherbildung

Ministerium der Finanzen

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

Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation
und Digitalisierung

- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a Sozial-
gesetzbuch 5
- Krankenhausplanungsausschuss

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie
und Mobilität

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

Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung
und Kultur

- Initiative für Alphabetisierung und Grundbildung

Pakt für Pirmasens

Polizeipräsidium Kaiserslautern, zentrale Prävention

- Regionaler Runder Tisch »Gewalt in engen sozialen
Beziehungen« Kaiserslautern

Prüf- und Forschungsinstitut für die Schuhherstellung
Pirmasens

- Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der
Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle

Qualitätsausschuss Pflege

- mehrere Arbeitsgruppen

Rockland Radio

- Programmbeirat

Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

Runder Tisch Sozialgesetzbuch II/XII Mainz

Schlichtungsstelle Energie

- Beirat

Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes
Gutenberg-Universität Mainz

- Beirat

Stadt Ludwigshafen

- Arbeitskreis Blies-/Bayreuther Straße
- Fairtrade-Lenkungsausschuss

78 | Mitarbeit der Verbraucherzentrale in Gremien

Stadt Mainz

- AG Armut und Sozialraumanalyse
- Fairtrade – Lenkungsausschuss
- Klimaschutzbeirat

Stadt Trier

- Fairtrade Steuerungsgruppe

Stiftung Warentest

- Fachbeiräte

Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)

- Beirat

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

- Beirat

MITGLIEDSCHAFT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE IN ORGANISATIONEN

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

BEN – Bau- und Energienetzwerk Mittelrhein e.V.

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung (BAG)

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszentrale für Gesundheitsförderung e.V.

MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinessen

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft
Rheinland-Pfalz

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz

BILDNACHWEIS

Fotos und Illustrationen:

Titel, Seite 23 adobe.stock/scusi

Seite 3, 6, 10, 22, 23, 29, 31, 33, 41, 42, 45, 50, 54, 57, 59, 61, 72, 73
Verbraucherzentrale, Laura Muth

Seite 9 adobe.stock/GordonGrand

Seite 14, 15, 37, 46, 47, 52, 53, 54, 56, 57 Verbraucherzentrale

Seite 18, 41 shutterstock/virinaflora

Seite 36 adobe.stock/Mayhome Studio

Seite 39 iStock/tadamichi

Seite 40 shutterstock/Viktoria Kurpas

Seite 45 rechts adobe.stock/industrieblick

Seite 49 shutterstock/wutzkohphoto

Icons:

Seite 11, 17, 21, 34, 38, 44, 48, 51, 55 Verbraucherzentrale

Seite 65 ar130405 auf Pixabay

Icons from the NounProject:

Seite 8 Andrejs Kirma, Seite 17 Soremba (Geld); rivercon (Block),

Seite 21 Gregor Cresnar (Glühbirne), Seite 26 Adrien Coquet,

Seite 30 Vektorstall, Seite 32 Diego Naive, Seite 58 Anti Nur Abdullah,

Seite 62 Ralf Schmitzer (Kamera); riyanto r (Mikrofon), John caserta (Zeitung),

Seite 64 Lara (Berge), nayda (Meer), Vadim Solomakhin (Palmeninsel),

Piksart (Blumentopf), DTDesign (Aufzug), Arthur Shalain (Treppe),

Daniel Pescador (Gummibärchen), Maxim Kulikov (Schokolade),

Fan Khon Lay (Fernsehen), Samsul Rizal (Osterei), yanti Anis (Weihnachtskugel)

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz
Telefon (06131) 28 48 0 | Telefax (06131) 28 48 66
info@vz-rlp.de | <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de>

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lühе
Redaktion: Lore Herrmann-Karch

Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz

Druck: Senser Druck, Augsburg

Auflage: 550 Exemplare

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

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

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

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

Gefördert durch:



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR
UND INTEGRATION