



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

DAS JAHR 2016

DAS JAHR 2016

VORWORT	3
GRUSSWORT	5
VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE	6
MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT	8
TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALE MEDIEN	11
VERBRAUCHERRECHT UND DATENSCHUTZ	15
VERSICHERUNG	18
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	20
GESUNDHEIT UND PFLEGE	23
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	26
ENERGIE UND BAUEN	30
LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN	36
NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN	38
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	40
STATISTIK	42
ORGANISATORISCHES	43
• Organigramm	43
• Etat	44
• Vorstand	47
• Betriebsrat	47
• Verwaltungsrat	47
• Mitgliedsverbände	48
• Mitarbeit in Gremien	50
• Mitgliedschaft in Organisationen	51
• Verbrauchertelefone	52
• Anschriften der Beratungsstellen	53
• Vermischtes	54
• Impressum	55

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

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

Verbraucherschutz hat in der Bevölkerung eine große Relevanz. Dies zeigen aktuelle repräsentative Befragungen der Friedrich-Ebert-Stiftung, von Allensbach und TNS Emnid. Die wichtigsten Verbraucherschutzthemen sind demnach Finanzdienstleistungen, Versicherungen und Telekommunikation. Neben der Stiftung Warentest sind die Verbraucherzentralen mit Abstand die bekanntesten und vertrauenswürdigsten Akteure des Verbraucherschutzes.

Um aktuelle Entwicklungen im Verbraucherschutz zu thematisieren und Politiker über Defizite zu informieren, steht die Verbraucherzentrale in einem regelmäßigen Austausch mit der Politik. Von Arbeitsministerin Andrea Nahles über Ministerpräsidentin Malu Dreyer, Finanzministerin Doris Ahnen, Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler und die neue Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel bis hin zum Bundestagsabgeordneten und Generalsekretär der CDU Patrick Schnieder reicht die Riege der hochkarätigen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner im vergangenen Jahr. Im Vorfeld der Landtagswahlen haben wir uns darüber hinaus mit Landtagsabgeordneten und Kandidaten für den neuen Landtag ausgetauscht, sie für Verbraucherbildung sensibilisiert und mit ihnen über verbraucherpolitische Fragestellungen diskutiert.

Die Landtagswahlen hatten einschneidende Änderungen der Ressortzuschnitte der Ministerien zur Folge. Zuständig für den wirtschaftlichen Verbraucherschutz ist seither das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration, ergänzt um den Verbraucherschutz. Der gesundheitliche Verbraucherschutz ist beim Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten angesiedelt. Wenige Tage nach ihrem Amtsantritt konnten wir bereits Ministerin Spiegel und Staatssekretärin Dr. Rohleder zu einem Kennenlern-Besuch in der Verbraucherzentrale begrüßen. Die Zusammenarbeit hat sich erfreulich entwickelt und auch mit den anderen Häusern, die für Ernährungs-, Energie- und Gesundheitsthemen verantwortlich zeichnen, gestaltet sich das Miteinander positiv.

Rückblick

In einem arbeitsreichen Jahr haben wir Vieles auf den Weg gebracht. Die Digitalisierung aller Lebensbereiche schreitet voran und stellt auch die Verbraucherzentrale vor stets neue Herausforderungen. Themen wie Connected Cars, Smart Meter oder Wearables rücken nun verstärkt in den Fokus. Gut, dass sich der Marktwächter Digitale Welt inzwischen gut etabliert hat und die Arbeit der Verbraucherzentrale im digitalen Bereich ergänzt. Das Marktwächter-Team in Rheinland-Pfalz kümmert sich um den Schwerpunkt Digitale Güter. Neben einer ersten Sonderuntersuchung zu Streaming-Diensten haben die Mitarbeiter auch schon einige Abmahnungen auf den Weg gebracht. Das Frühwarnnetzwerk arbeitet bundesweit und ist ein guter Sensor für die digitalen und die Finanzmärkte. Mit diesem Instrument können wir wichtige Hinweise von Ratsuchenden noch systematischer auswerten und bündeln, die Öffentlichkeit und die Aufsichtsbehörden über Missstände informieren und der Politik wichtige Argumente für ihre Entscheidungen liefern.



*Ulrike von der Lühe
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz*

Kooperationen schaffen Synergieeffekte

In den letzten Jahren haben wir Kooperationen mit verschiedenen Organisationen ausgebaut, um Kräfte zu bündeln und noch schlagkräftiger zu werden. Vereinte Stimmen werden besser wahrgenommen. Gut eingespielt haben sich beispielsweise die Aktionen mit dem Landeskriminalamt. Auch die gemeinsame Veranstaltungsreihe mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit hat sich zwischenzeitlich etabliert.

Finanzen

Die Sicherung der Finanzen der Verbraucherzentrale stellt eine große Herausforderung dar. In Zeiten der Schuldenbremse ist es nicht einfach, die Zuwendungen so abzusichern, dass zumindest die Tarifsteigerungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgefangen werden können. Nach zahlreichen Gesprächen auf verschiedenen Ebenen ist dies zumindest für das Jahr 2017 gelungen. Allen Beteiligten, die zu diesem Gelingen ihren Beitrag geleistet haben, sage ich ein herzliches Dankeschön.

Dank

Ohne das Zusammenspiel motivierter und engagierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann eine Organisation wie die Verbraucherzentrale nicht erfolgreich arbeiten. Jeder Einzelne hat in seinem Tätigkeitsgebiet seinen Beitrag dazu geleistet, dass die Verbraucherzentrale als unabhängige und kompetente Organisation wahrgenommen wird. Ihnen allen gilt mein herzlicher Dank. Ebenso danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen in den Verbraucherzentralen und beim Verbraucherzentrale Bundesverband sowie den Mitgliedern unseres Verwaltungsrates für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit.

Der aktuelle Jahresbericht legt Rechenschaft über die Arbeit der Verbraucherzentrale im letzten Jahr ab. Unsere Erfolge bei der Verbraucherberatung und der Durchsetzung von Verbraucherrechten gegenüber Anbietern, auch bei Abmahnungen und Rechtsstreitigkeiten, zeigen, dass es sich lohnt, hartnäckig für die Verbraucherinteressen zu kämpfen. Bei einem steten gesellschaftlichen Wandel wird es auch in Zukunft viele Themen geben, die ihren Platz auf unserer Agenda haben. Diese Herausforderung nehmen wir gerne an.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihre



Ulrike von der Lüh
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

GRUSSWORT

Mit rund 104.500 Beratungs- und Informationskontakten im Jahr 2016 war die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz wieder einmal eine sehr begehrte Anlaufstelle für unterschiedlichste Verbraucherfragen und Beschwerden. Das Themenspektrum ist groß und wird stets neuen Entwicklungen angepasst. Entsprechend breit sind die Anforderungen an die Beratung, Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale. Bei knappem Budget ist das Geleistete beeindruckend.

Mit 1.100 Veranstaltungen waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale auch in der Fläche sehr präsent. Vorträge für Flüchtlinge stellten dabei einen ebenso großen Schwerpunkt dar wie Workshops für Schüler zum Thema Medienkompetenz. Eine aktive Öffentlichkeitsarbeit sowie eine Vielzahl an Informationen im Internet ergänzen die Informations- und Beratungsangebote der Verbraucherzentrale. Dank einer intensiven Zusammenarbeit mit der Internet-Gemeinschaftsredaktion und den anderen Verbraucherzentralen sind schnelle Antworten auf tagesaktuelle Fragen möglich. Auch die sozialen Medien gewinnen zunehmend an Bedeutung.

Presse, Funk und Fernsehen nutzen gerne die Expertise der Verbraucherzentrale – eine Win-Win-Situation für beide Seiten. Die Verbraucherzentrale bietet unabhängige Experten mit einem fundierten Fachwissen, die Medien erreichen eine große Zahl von Lesern, Hörern oder Zuschauern und können Verbraucherinformationen flächendeckend streuen.

Auch das Jahr 2016 ist nicht ohne Neuerungen verstrichen. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW und gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Berlin hat die Verbraucherzentrale unter anderem das Projekt »Kostenfalle Zahn« auf den Weg gebracht. Für die Energieberatung konnte eine Regionalmanagerin eingestellt werden, die die Kooperation mit Klimaschutzbeauftragten der Kommunen intensivieren soll.

Verbraucherschutz für Flüchtlinge

Als bundesweit erste Verbraucherzentrale konnte die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz durch eine Projektförderung des rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministeriums einen Flüchtlingskoordinator einstellen und



*Angelika Stegmann,
Vorsitzende des Verwaltungsrats der
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz*

Flüchtlingen und ihren Betreuern auf Messen und bei Informationsveranstaltungen Orientierungshilfen für den Konsumalltag anbieten. Dabei galt es viele neue Facetten zu berücksichtigen, Materialien und Vorträge in einfacher Sprache zu entwickeln und Flüchtlingen die Gepflogenheiten im Geschäftsverkehr zu erläutern.

Mein herzlicher Dank gilt in erster Linie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die unermüdlich und sehr engagiert gearbeitet haben – oft weit über das übliche Maß hinaus. Dieser Dank gilt auch dem Vorstand der Verbraucherzentrale, Ulrike von der Lühe, die nicht müde wurde, auf den unterschiedlichsten Ebenen für die Belange der Verbraucherzentrale zu kämpfen.

Nicht unerwähnt bleiben soll, dass der Chaos Computer Club in der Mitgliederversammlung als neuer Mitgliedsverband aufgenommen wurde. In Zeiten des digitalen Wandels passt er hervorragend zur Arbeit der Verbraucherzentrale. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Meinen Mitstreitern im Verwaltungsrat danke ich für ihr Engagement und ihre konstruktiven Anregungen. Wir werden die Arbeit der Verbraucherzentrale auch in Zukunft gerne begleiten.

Angelika Stegmann
Vorsitzende des Verwaltungsrats

VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR FLÜCHTLINGE

Flüchtlinge und Asylbegehrende benötigen nach ihrer Ankunft in Deutschland nicht nur Informationen zu Aufenthaltsfragen und Bürgerrechten, sondern auch zu Fragen des Konsumalltags. In den Herkunftsländern gibt es andere gesetzliche Regeln und viele Gepflogenheiten in Deutschland sind für Geflüchtete neu. Dank einer Förderung aus dem rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministerium konnte die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz als bundesweit erste Verbraucherzentrale im Januar 2016 das Projekt »Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher« starten und einen Projektkoordinator einstellen.

Der Projektkoordinator suchte das Gespräch mit Multiplikatoren und Flüchtlingsbetreuern bei Netzwerktreffen, in Arbeitskreisen, Ausschüssen, Gremien und Beiräten. Er lotete Informations- und Beratungsbedarfe aus und machte das Unterstützungsangebot der Verbraucherzentrale für die neue Zielgruppe bekannt. Schnell war er

landesweit ein gefragter Ansprechpartner und organisierte zahlreiche Informationsveranstaltungen. Diese fanden zunächst überwiegend für Flüchtlingsbetreuer, später auch für Flüchtlinge selbst statt. Rund 100 Informationsveranstaltungen führte die Verbraucherzentrale 2016 in Erstaufnahmeeinrichtungen, Gemeinschaftsunterkünften oder internationalen Begegnungscafés durch. Die Vorträge wurden mit Unterstützung von Dolmetschern in Sprachen wie Arabisch, Dari, Farsi, Somalisch oder Tigrinya übersetzt. Die Inhalte reichten von Handyverträgen über Urheberrechtsverletzungen, Online-Einkäufe, Kreditkarten, Haftpflichtversicherung und Krankenversicherungskarte, Girokonto bis hin zum Umgang mit Strom und Heizung und zu Problemen mit Abschlagszahlungen. Die Teilnehmer lernten die Verbraucherzentrale als Anlaufstelle für Verbraucherprobleme kennen.

Integrationsministerin Anne Spiegel machte sich beim Besuch einer Veranstaltung im rheinhessischen Nierstein ein



Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel und Bundestagsabgeordnete Tabea Rösner (v.r.) bei einer Informationsveranstaltung für Geflüchtete.



» Es ist eine besondere Herausforderung, Verbraucherinformationen in einfacher Sprache darzustellen und bei Veranstaltungen mit Übersetzern zu arbeiten.

Neu war mir, dass bestimmte Begriffe nicht übersetzt werden können, weil es diese in den Herkunftsländern nicht gibt. Dazu zählen zum Beispiel Thermostatventil, Nebenkosten oder Abschlagszahlungen.«

Marc-André Reinartz, Flüchtlingskoordinator

Bild von den Problemen der Flüchtlinge und dem Angebot der Verbraucherzentrale.

... WORKSHOP »MEINE ERSTE WOHNUNG«

Spätestens nach dem Einzug in die erste eigene Wohnung haben Geflüchtete einen großen Informationsbedarf zum Umgang mit Energie, zu Verträgen mit den Energieversorgern sowie zu deren Abrechnungen und Energiekosten. Aus ihren Heimatländern sind sie oft andere Heizsysteme, einen anderen Umgang mit Energie und abweichende Abrechnungsmodalitäten gewohnt. Sprachbarrieren kommen erschwerend hinzu. Auf diese Situation hat die Verbraucherzentrale reagiert und einen zweiteiligen Workshop »Die erste eigene Wohnung« erarbeitet, der gut nachgefragt ist und in 2017 weiter ausgebaut werden soll.

... BUNDESWEITE IMPULSE

Durch ihre Vorreiterrolle in der Flüchtlingsarbeit kann die Verbraucherzentrale wichtige Impulse für die Bundesebene geben. Sie arbeitet in einer Netzwerkgruppe des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zum Thema Flüchtlinge mit. Außerdem hat sie ihre Erfahrungen unter anderem bei einem Austausch und einer Tagung des Bundesverbraucherschutzministeriums sowie für die Verbraucherschutzministerkonferenz und sogar bei einem Gespräch des Verbraucherzentrale Bundesverbandes mit Bundeskanzlerin Merkel einbringen können.

Inzwischen ist das Projekt der Verbraucherzentrale auch als »Best-Practice-Beispiel« auf der Website des Bundesverbraucherschutzministeriums »Deutschland kann das« aufgenommen.

... AUSBLICK

Das 2016 erfolgreich auf den Weg gebrachte Projekt wird durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz gefördert und 2017 fortgesetzt. Darüber hinaus sollen im Rahmen eines vom Bundesverbraucherschutzministerium geförderten Projekts Videos für Geflüchtete erstellt werden – ein zusätzlicher Weg, um Informationen leicht verständlich und ansprechend darzustellen und zu vermitteln. Die Verbraucherzentrale wirkt an Videos zu den Themen »Meine erste eigene Wohnung in Deutschland«, »Haftpflichtversicherung« sowie »Telefonieren in das Heimatland« mit.

Auszüge aus einer Rückmeldung nach einer Veranstaltung bei der Caritas in Konz

Guten Tag Herr Reinartz, Guten Tag Frau Hansen, Guten Tag Frau Hecken, mit ca. 50 Personen war der Besuch sehr gut ... Die Darbietung für die Gäste war sehr anschaulich. Frau Hansen und Herr Reinartz haben sich abgewechselt, dabei sehr gut ergänzt, die Inhalte in der gegebenen Zeit sehr gut und mit Praxisbeispielen erklärt. Die Atmosphäre war entspannt, es blieb Raum für Zwischengespräche und Fragen. Fachsprache ist beim Thema »Verträge« unvermeidbar. Das war eine Herausforderung für die beiden Dolmetscher/innen ... Fazit: Es war ein gelungener Abend. Vielen Dank an Sie, Frau Hansen und an Sie, Herr Reinartz.

MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

... DAS MARKTWÄCHTER-TEAM

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist seit April 2016 komplett. Sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beobachten Verbraucherbeschwerden im Themensegment »Digitale Güter«. Hierzu zählen beispielsweise E-Books, Apps und Online-Spiele. Die Marktwächter informieren, warnen vor unseriösen Maschen, mahnen unlautere Geschäftspraktiken ab und informieren die Aufsichtsbehörden über Verstöße.

Das Team in Rheinland-Pfalz bearbeitet eines von fünf inhaltlichen Schwerpunkten im bundesweiten Projekt Marktwächter Digitale Welt. Neben den digitalen Gütern beobachtet der Marktwächter Digitale Welt nutzergenerierte Inhalte (VZ Nordrhein-Westfalen), Telekommunikationsdienstleistungen (VZ Schleswig-Holstein), den digitalen Wareneinkauf (VZ Brandenburg) und digitale Dienstleistungen (VZ Bayern).

... KERN DER MARKTWÄCHTER-ARBEIT: DAS FRÜHWARNNETZWERK

Das Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes ist wichtiger Bestandteil der Marktwächter-Arbeit. Im Jahr 2016 haben die Verbraucherzentralen bundesweit mehr als 9.000 auffällige Sachverhalte aus Beratungsgesprächen mit Verbrauchern ins Frühwarnnetzwerk gemeldet, davon kamen 759 Fälle von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.

588 der bundesweit gemeldeten Fälle betrafen den Schwerpunkt »Digitale Güter«. Das Marktwächter-Team in Rheinland-Pfalz hat diese Sachverhalte auf mögliche Rechtsverstöße oder auffällige Entwicklungen hin analysiert und weitere Maßnahmen eingeleitet, zum Beispiel Warnungen, Abmahnungen oder Meldungen an die entsprechenden Aufsichtsbehörden. Die häufigsten Probleme gab es hier bei Urheberrechtsverletzungen, Abfallen und untergeschobenen Verträgen.



Das Marktwächter-Team, v.l.: Max Heitkämper, Gabriela Laczna, Dr. Sebastian Schmidt, Ute Klement, Dr. Christine Korn, Katrin Braun, Manfred Schwarzenberg



» Immer mehr Menschen nutzen regelmäßig Streaming-Dienste. Probleme rund um Video- und Musik-Streaming-Dienste waren daher zentrale Themen unserer Marktwächter-Arbeit im Jahr 2016. Wichtig ist uns, Probleme aus Verbrauchersicht zu identifizieren und die Öffentlichkeit sowie die Aufsichtsbehörden darüber zu informieren.«

Dr. Sebastian Schmidt, Teamleiter Marktwächter Digitale Welt

Zwei Beispiele zur konkreten Arbeit des Marktwächter-Teams

» Streaming-Dienst abgemahnt

Das Frühwarnnetzwerk erfasste 2016 mehrere Beschwerden über den Anbieter des Live-TV-Streaming-Dienstes safersurf.com. Auf seiner Website hat der Anbieter mit einem siebentägigen Probeabo für einen Euro geworben. Nach Ablauf der Testphase fanden die Betroffenen allerdings eine Abbuchung von 99 Euro auf ihrer Kreditkartenabrechnung.

Die Rechtsexperten im Marktwächter-Team stellten bei Prüfung der Internetseite fest, dass der Anbieter unzureichend über die Vertragslaufzeit und die anfallenden Kosten informiert hat. Auch die Angaben zum Widerrufsrecht sowie das Impressum waren unvollständig. Die Verbraucherschützer haben den Anbieter daraufhin abgemahnt und die Öffentlichkeit in einer Pressemitteilung vor dieser Abofalle gewarnt. Das Verfahren gegen den Anbieter dauert noch an.

» Erotikseiten an Aufsichtsbehörden gemeldet

Durch etliche Fälle im Frühwarnnetzwerk wurde das Marktwächter-Team auf unseriöse Erotikseiten aufmerksam, bei denen Verbrauchern über Pop-Up-Werbung ein kostenpflichtiger Dienst untergeschoben wurde. Vielen Nutzern war nicht bewusst, dass sie einen kostenpflichtigen Dienst abschließen. Es gab auch Fälle, bei denen offenbar gar keine Interaktion mit den Verbrauchern stattgefunden hatte und die Verbraucherdaten offenkundig aus unbekannter Quelle beschafft wurden. Die Anbieter

der Erotikwebsites haben die vermeintlichen Forderungen an einen Inkasso-Dienstleister abgetreten, der das Geld von den Betroffenen einforderte. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale hat die zuständige Aufsichtsbehörde, das Rechtsdienstleistungsregister am Oberlandesgericht Hamm, über die Vorgänge informiert.

Trickreicher Internet-Betrug
Mit begehrten Serviceleistungen locken Anbieter in die Kostenfalle – Verbraucherschützer warnen

VON THOMAS WÖPPEL, BERLIN

Alle Fußball-Spieler per Internet kostenlos schauen? Da werden viele Fans schwach und fallen leicht auf unseriöse Anbieter herein.

Zuletzt lücken fragwürdige Werbemaßnahmen mit kostenlosen Live-Übertragungen von Spielen, die in Deutschland nur im Pay-TV zu sehen sind. Mit einer schlichten Suchmaschinen-Abfrage zu fraglichen Sportereignissen erhält man meist Dutzende Links, die nicht weiter führen zu neuen Abofällen.

Ein Beispiel: www.safersurf.com. Bei den Verbraucherschutzbehörden laudete sich Beschwerden, dass der Online-TV-Dienst des Nutzers ein sogenanntes Probe-Abonnement für 99 Euro pro Jahr anbietet, das man mittels eines sogenannten VPN-Dienstes auch Sportereignisse mitunter sehen könnte, die in Deutschland nicht im Free-TV gezeigt werden. Mit solchen virtuellen privaten Netzwerken können Ländergrenzen unterlaufen und so zum Beispiel Übertragungen britischer, arabischer oder chinesischer TV-Sender empfangen werden oder auch deutsche Programme, wenn man ins Ausland auf Reisen ist. Wer sich darauf einläßt, wird auf entsprechenden Seiten meist per die Menge unseriöser Anbieter bombardiert. Bei safersurf.com wurden die Nutzer aufgefordert, für ein sieben-tägiges Probe-Abonnement eines VPN-Dienstes, das nur 1 Euro kostet, persönliche Daten und Kreditkartendaten einzutragen.

Nach Ablauf der Testphase hätten die Betroffenen aber eine Abbuchung von 99 Euro auf der Abbuchung der Kreditkarte gefunden, berichtet das Marktwächter-Team. Digitale Güter der Verbraucherzentrale (VZ) Rheinland-Pfalz.

Die Experten in Mainz haben den Betreiber der Seite, die Global-Connect in Leipzig, deshalb vor Kürzungen abgemahnt. „Wir gehen davon aus, dass es sich bei diesem Angebot um eine typische Abofalle handelt, die es leider weltweit sehr häufig im Internet gibt“, sagt VZ-Rechtsexpertin Ulrike Klammert. Safersurf habe gleich mehrere Informationspflichten verletzt, die dem Schutz der Verbraucher vor ungewollten Einkäufen dienen. Kein Geschäftsführer von Global-Connect habe Kontakt zum Verbraucher-Schutz keine Stellungnahme zu erhalten.

Um für einen möglichen Gerichtsprozess zu einer Urteilsverurteilung belastbare Beweise zu sichern, haben die Verbraucherschützer selbst ein Test-Abonnement abgeschlossen. Dabei stellte sich ihnen Angaben zufolge heraus, dass Safersurf von Abschluss des Probeabonnements nicht darüber informierte, dass die Testversion automatisch in ein Jahres-Abonnement und weitere Konditionen (Preis, Laufzeit) dafür gelte.

Diese verzerren Informationen sind aber für einen gültigen Online-Vertrag ebenso zwingend wie der Inhalt mit der Beschreibung „Kauf“ oder „Zahlungspflicht bestehen“. Das gilt für jeden gewerblichen Internetanbieter, der Waren oder Dienstleistungen an bestellte Privatpersonen dankt oder über Plattformen wie eBay oder Amazon Marktplatz verkauft, auch wenn er seinen Sitz im Ausland hat.

Falls sich Anbieter nicht dazu halten, kommt kein rechtswirksamer Vertrag zustande und Kunden muss das Geld zurückgefordert werden. Das gilt indes einfacher als es in der Praxis oft ist. VZ-Experten Klammert hat direkt auch mit einem Abofall-Beitragler zu tun, der seinen Sitz in den Vereinigten Arabischen Emiraten hat. „Da ist die Durchsetzung von Rechtsansprüchen aufwendig und schwierig“, sagt die Verbraucherschützerin. Ihr wichtigster Rat: Zweifelhafte Angebote im Internet meiden, unberechtigten Forderungen widersprechen und Beschwerde zahlen.

DR allerdings: Sind die Abofallen im Netz gut gerastert und die Anbieter werden erwischt, hat begehrtes Serviceleistungen, zum Beispiel Routenplaner, Kochrezepte, Horoskopen oder Abrechnung. Wer die verlängerte Anmeldezeit ausfüllt und nicht aufgibt, bekommt vielleicht schon bald eine Rechnung über angebliche Abofälligkeiten. Er folge Mahnschreiben von Inkassofirmen und Anwälten. An diesem Manne habe sich wenig geändert, berichten Anwältin und Verbraucherschützer.

Die Bundesregierung sieht indes die gesetzlichen Verschärfungen für Online-Anbieter, die vor vier Jahren eingeführt wurden, als ausreichend an. Die Bundes-Lösung greife und schütze die Verbraucher ebenso wie das rechtliche Prüfsystem der Marktwächter bei den Verbraucherzentralen, das vom Ministerium finanziell gefördert werde, heißt es im Haus von Justizminister Heiko Maas. Akutem Handlungsbedarf sehe man nicht.

KOMMENTAR

Wie in eine Abofalle geplatzt, sollte sich vor jeglicher Zahlung gründlich zur Bedingung informieren. Im Internet gibt es Informationen zum Beispiel unter www.verbraucherzentrale.de/abofallen-internet-6. Beratungsstellen der Verbraucherzentrale sind zu finden unter www.verbraucherzentrale.de/beratung. Da Marktwächter keine Hilfe unter www.marktwaechter.de/abofalle.

Die Rheinpfalz, 27.10.2016

DOSSIER »STREAMING-DIENSTE IM INTERNET«

Im April 2016 hat das Marktwächter-Team ein Themendossier zum Thema »Streaming-Dienste im Internet« veröffentlicht. Zentrale Ergebnisse: 78 Prozent der befragten Internetnutzer schauen Filme und Serien oder hören Musik über Streaming-Dienste. 26 Prozent der Befragten gaben an, bereits einmal Probleme bei der Nutzung mit Streaming-Diensten gehabt zu haben.

Die Marktwächter-Experten beobachten den Streaming-Markt und planen für 2017 die Veröffentlichung einer Folgestudie, die sich auf Probleme bei der Nutzung von Streaming-Diensten konzentrieren wird.



ERHEBUNGEN ZU GEOBLOCKING UND VERBRAUCHERPROBLEMEN BEIM STREAMING

In 2016 hat das Marktwächter-Team in Rheinland-Pfalz außerdem zwei große Verbraucherbefragungen mit jeweils rund 2.000 Verbrauchern zu den Themen Geoblocking und Streaming-Dienste durchgeführt. Die Ergebnisse fließen in Untersuchungen ein, die 2017 veröffentlicht werden.

ERKLÄRVIDEO ZUM SCHWERPUNKT DIGITALE GÜTER

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat ein Erklärvideo produziert, das anschaulich darstellt, auf welche Probleme Verbraucher im Umgang mit digitalen Gütern stoßen können und wie die Marktwächter daran arbeiten, Missstände auf dem digitalen Markt zu beseitigen.



Video unter www.marktwaechter.de/audio-und-video/marktwaechter-video-digitale-welt oder mit dem QR-Code

Mehr zum Marktwächter Digitale Welt unter www.marktwaechter.de/digitalewelt und twitter.com/marktwaechter

TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALE MEDIEN

AKTUELLES

Unscheinbare Kostenfallen

Zu den Spitzenreitern bei den Beratungsanfragen im Bereich Mobilfunk gehören fragwürdige Forderungen von Drittanbietern auf der Mobilfunkrechnung. Auf der Rechnung finden sich Beträge zwischen 2,99 und 6,99 Euro pro Woche für Abonnements. Ausgelöst werden diese dubiosen Kosten meist ungewollt durch ein plötzlich aufpoppendes Werbebanner für Klingeltöne oder Erotik-Dienste in Apps, das versehentlich angeklippt wird.

Die Betroffenen bemerken das Abonnement meist erst, wenn Drittanbieter auf der Mobilfunkrechnung Dienste wie »Leistungen oder Beträge anderer Anbieter« abrechnen. Ein Dienst namens WAP-Billing ermöglicht dieses einfache Abrechnungsverfahren. Mit dem Antippen des Werbebanners werden Mobilfunkkunden auf die Seite des Diensteanbieters weitergeleitet. Im Hintergrund wird dann die eigene Rufnummer übermittelt. Anhand der Nummer können die Diensteanbieter den Mobilfunkanbieter feststellen und einen Zahlungsvorgang für das angebotene Abo auslösen. Konto- oder Kreditkartendaten müssen

nicht angegeben werden. Einen Kostenhinweis oder eine Schaltfläche mit der Aufschrift »Jetzt zahlungspflichtig bestellen« sucht man entgegen den gesetzlichen Vorgaben oft vergeblich.

Mit Musterbriefen bietet die Verbraucherzentrale Betroffenen Hilfe zur Selbsthilfe. Darüber hinaus berät und unterstützt sie die Opfer dabei, zu Unrecht kassiertes Geld zurückzubekommen. In zahlreichen Fällen haben die Betroffenen mehrere hundert Euro erhalten.

Wer eine Drittanbietersperre einrichtet, kann sich vor solchen unangenehmen Überraschungen schützen. Ein Faltblatt der Verbraucherzentrale informiert darüber, wie eine Drittanbietersperre eingerichtet werden kann.

Pokémon Go – Von der Monster-Jagd zur Monster-Rechnung

Das Spiel »Pokémon Go« war 2016 der Renner auf allen Smartphones. Die App selbst ist kostenlos, finanziert sich aber durch In-App Käufe und Daten der Nutzer. Wer im Spiel schnell erfolgreich sein möchte, kann kostenpflichtiges Spielzubehör wie Pokébälle, Köder oder Ei-Brut-



© smuki / Fotolia.com

verbraucherzentrale

KEINE BRUCHLANDUNG MIT DEM SMARTPHONE

So schützen Sie sich vor Abofallen!



12 | Telekommunikation und digitale Medien

maschinen erwerben. Zwischen 99 Cent und 99,99 Euro kosten die Artikel. Die Abrechnung im App-Store erfolgt über Kreditkarte, PayPal oder den Mobilfunkanbieter. Nutzer geraten so leicht in die Kostenfalle, die meist erst mit dem nächsten Kontoauszug offensichtlich wird.

Mobilfunkbesitzer können zum eigenen Schutz In-App Käufe sperren oder eine Authentifizierung für alle Käufe einrichten. Bei einer Authentifizierung ist vor einem Kauf eine PIN oder ein Passwort einzugeben.

Ein weiterer Wermutstropfen: Die App lässt sich zahlreiche Berechtigungen für einen Datenzugriff einräumen. Wer nicht spielt, sollte zum Beispiel den Zugriff auf Kamera, Ortungsdaten oder Bluetooth abschalten.

... ❖ UNSERIÖSES

Comeback der Internetabzocke – Kostenfalle Routenplaner

Eine Zeitlang sah es so aus, als ob der Sumpf der Vertragsfallen im Internet durch schärfere gesetzliche Regelungen ausgetrocknet ist. Aber unseriöse Geschäftemacher finden immer wieder Mittel und Wege für neue Abzock-

modelle. Besonders auffällig in 2016 waren verschiedene Internet-Routenplaner, wie maps-24.info, routenprofi.net und maps-routenplaner-24.com.

Die Anbieter locken beispielsweise großflächig mit Gewinnspielen auf der Startseite in die Abofalle. Wer klickt, landet auf einer Seite, auf der er seine E-Mail-Adresse angeben muss, um damit nicht nur am Gewinnspiel teilzunehmen, sondern zugleich – wieder per Klick auf einen Button – auch den Routenplaner zu nutzen.

Bei der erforderlichen Registrierung ist nicht auf Anhieb zu erkennen, dass ein kostenpflichtiger Vertrag untergeschoben wird. Zwar wird der Preis auf der Startseite und in den Nutzungsbedingungen genannt. Es fehlt jedoch der gesetzlich vorgeschriebene, eindeutig beschriftete »Kaufen-Button« mit der Aufschrift zahlungspflichtig bestellen. Nutzer bemerken den kostenpflichtigen Vertragsabschluss häufig erst, wenn Rechnungen und Mahnungen ins Haus flattern. Diese belaufen sich meist auf 500 Euro für 24 Monate.

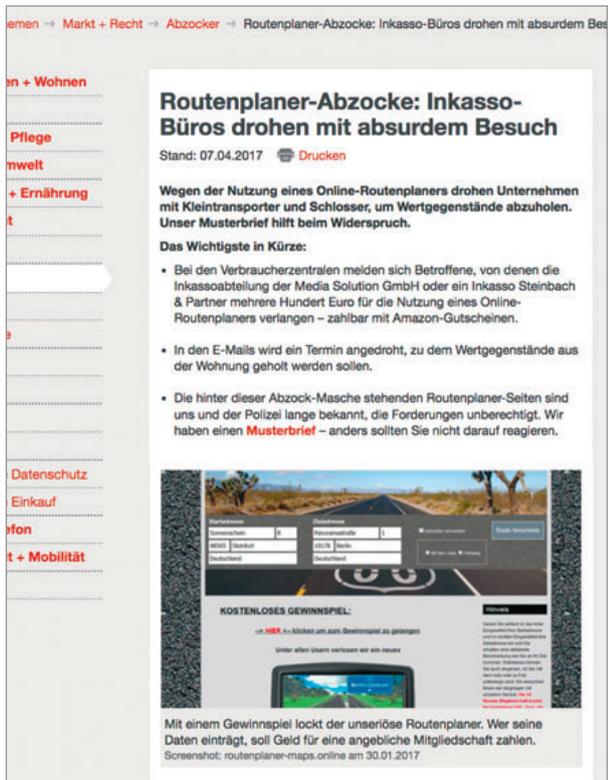
Betroffene unterstützt die Verbraucherzentrale mit Musterbriefen und rechtlicher Beratung.

 Musterbrief unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/musterbriefe-internet-telefonie

Aktuelle Phishing-Wellen

Seit Jahren sind Phishing-Mails mit den unterschiedlichsten Absendern und Inhalten in Umlauf und immer wieder warnt die Verbraucherzentrale vor aktuellen Maschen, in denen die Absender angeblich offene Rechnungen anmahnen. Besonders auffällig in 2016 waren die Absender »Online Pay AG«, »Inkasso Pay Online 24 AG« oder »DE Deutsche Domain«. Auf den ersten Blick scheinen die E-Mails einen seriösen Ursprung zu haben. Im Anhang finden sich jedoch gefährliche zip-Dateien. Ein Klick auf die Datei kann die sofortige Ausführung und Installation einer Schadsoftware bewirken. Zweck ist es meist, Konto- und Zugangsdaten zum PC, aber auch Passwörter auszu-spähen.

 Aktuelle Maschen unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/phishing-radar



The screenshot shows a news article on a website. The title is "Routenplaner-Abzocke: Inkasso-Büros drohen mit absurdem Besuch". The article text discusses how companies using online route planners are threatened with absurd visits from debt collection agencies. It includes a list of key points and a screenshot of a route planner interface with a "KOSTENLOSES GEWINNSPIEL" (free game) offer. The article is dated 07.04.2017.



» Spannend waren für mich die Erfahrungen mit unserer ersten großen Video-Infoveranstaltung zu Fakeshops. Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt, der Landeszentrale für Medien und Kommunikation und dem Landesfilmdienst konnten wir zeitgleich in sechs Städten über gefälschte Internetseiten informieren, für das Problem sensibilisieren und Fragen beantworten.«

Barbara Steinhöfel, Referentin Telekommunikation und digitale Medien

Aktion Fakeshops

Bei der Online-Jagd nach Schnäppchen landen viele Verbraucher in gefälschten Verkaufsplattformen, auch Fake-Shops genannt. Dies sind teilweise Kopien real existierender Webseiten. Konsumenten bestellen dort gegen Vorkasse Waren, die anschließend gar nicht oder nur in minderwertiger Qualität geliefert werden. Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt, der Landeszentrale für Medien und Kommunikation und dem Landesfilmdienst veranstaltete die Verbraucherzentrale kurz vor Weihnachten zeitgleich in den Städten Kaiserslautern, Koblenz, Ludwigshafen, Mainz, Pirmasens und Trier eine gut besuchte Video-Infoveranstaltung, um Interessierte für das Problem zu sensibilisieren. Die Vorträge von Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt wurden auf einer Leinwand an allen Standorten live übertragen. Die Teilnehmer konnten Fragen stellen und sich mit den Experten austauschen.



Video-Infoveranstaltung zu Fakeshops



Video mit den wichtigsten Tipps unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/fake-shops

Tarifberatung auch online möglich

Seit Mai 2016 berät die Verbraucherzentrale auch über die Videotelefonie-Software Skype zunächst zu Fragen bezüglich des Wechsels des Telefon- und Internetanbieters. Mit diesem neuen Beratungsweg bietet die Verbraucherzentrale einen weiteren Zugang zu Informationen und Handlungsempfehlungen. Das Angebot gibt es in zwei Varianten: Ratsuchende können sich zu einem vorher vereinbarten Termin zuhause beraten lassen. Wer in Sachen Video-Telefonieren noch ungeübt ist, kann von einer Beratungsstelle aus mit dem Experten der Verbraucherzentrale in Mainz »skypen«. Das herkömmliche persönliche Beratungsangebot zu diesem Thema in Mainz bleibt für Ratsuchende jedoch auch weiterhin verfügbar.



Skype-Beratung zu Telefentarifen

MARKTCHECK

Zusatzkosten bei Handyverträgen – unübersichtlich und teuer

Zusatzkosten für verschiedene Leistungen können die Handyrechnung enorm in die Höhe treiben. Die Verbraucherzentrale hat auf den Internetseiten von 21 Mobilfunkanbietern überprüft, welche »Zusatzkosten« für Leistungen wie die Rufnummernmitnahme, Wunschrufnummer, Ersatz-SIM-Karte, nachträglicher Einzelverbindungs nachweis oder SIM-Kartensperre in Rechnung gestellt werden. Bei einer ersten Untersuchung in 2012 hatte sie erhebliche Preisunterschiede und intransparente Preisverzeichnisse festgestellt. Zwischenzeitlich sind die Preislisten der meisten Anbieter zwar besser auffindbar. Für Interessierte ist es aber nach wie vor schwierig, sich umfassend zu informieren und Angebote zu vergleichen.

Verbesserungen in Bezug auf Kostentransparenz und Vergleichbarkeit erhofft sich die Verbraucherzentrale durch die geplante TK-Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur. Diese sieht ein einheitliches, für Verbraucher leicht zugängliches Produktinformationsblatt vor mit Einzelheiten zu den Preisen der angebotenen Dienste. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale sollten auch die Kosten für Wunsch- und Serviceleistungen enthalten sein.

 Ergebnisse unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/Zusatzkosten-Mobilfunk

Medienkompetenz an Schulen

Medienkompetenz ist ein wichtiges Rüstzeug, um sich sicher in den digitalen Medien bewegen zu können. Wer informiert ist, kann die Annehmlichkeiten und Chancen des Internets nutzen und ist für die Risiken sensibilisiert. Seit 2008 ist die Verbraucherzentrale in Schulen unterwegs und hat mit Hilfe von Medienpädagogen bislang 1.200 Veranstaltungen für rund 65.000 Schüler aller Schularten durchgeführt. Deutlich gestiegen ist das Interesse von Grundschulen an diesem Bildungsangebot. 2016 fand jede zweite Veranstaltung in einer Grundschule statt. Themen waren Online-Werbung, Spiele-Apps, Urheber- und Bildrechte sowie Social-Communities.



Digitaler Nachlass – Machts gut

Im Januar hat die Verbraucherzentrale die Kampagnenseite zum digitalen Nachlass »machts-gut.de« vom Verbraucherzentrale Bundesverband übernommen. Die Seite wurde ursprünglich im Rahmen des Projektes »surfer-haben-rechte.de« entwickelt. Das Projekt endete im Dezember 2015, so dass die Seite nicht weitergeführt werden konnte. Da sich die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bereits seit 2014 intensiv mit dem Thema »Digitaler Nachlass« beschäftigt, hat sie die weitere Betreuung dieser Seite übernommen.



Infostand beim Landeselterntag

VERBRAUCHERRECHT UND DATENSCHUTZ

AKTUELLES

Abbruch von Rock am Ring führt zu Zwist

Für reichlich Furore hat der wetterbedingte Abbruch des beliebten dreitägigen Musikfestivals Rock am Ring gesorgt. Der Veranstalter hat zwar die teilweise Rückerstattung der Eintrittspreise bei Einsendung des Originaltickets angeboten, doch teilweise waren die Tickets nicht mehr vorhanden oder durch das Unwetter zerstört. Verbraucher haben in solchen Fällen einen Anspruch auf Rückzahlung eines Teils des Ticketpreises. Erst nach zahlreichen Protesten hat der Veranstalter eingelenkt und die verlangten Erstattungen unkompliziert vorgenommen.

Die Verbraucherzentrale hat die Betroffenen mittels Pressemeldung, im Internet und auf Facebook über ihre Rechte informiert und Unterstützung angeboten. Mit 3.000 Klicks auf der Homepage und über 2.000 Aufrufen auf Facebook haben die Informationen der Verbraucherzen-

trale eine riesige Resonanz gefunden. Selbst im Community-Forum des Musikfestivals von Wacken wurde der Link geteilt.

Abzockmasche des Jahres

Betrüger werden nicht müde, am Telefon Ängste zu schüren und immense Geldsummen für angeblich unbezahlte Rechnungen zu fordern. Die Anrufer sind geschult und versuchen, jeden Zweifel ihrer Opfer durch sehr seriös klingende Argumente zu zerstreuen.

In einem besonders dreisten Fall behaupteten angebliche Mitarbeiter der »Volksbank Worms«, die Staatsanwaltschaft München würde gegen die Angerufenen ermitteln. Die Betroffenen sollten eine Telefonnummer in München anrufen, unter der ein falscher Staatsanwalt mitteilte, es seien offene Forderungen eines Gewinnspieldienstes von rund 9.000 Euro aufgelaufen. Umgehend sollten 4.500 Euro überwiesen werden, andernfalls gingen die Unter-

The screenshot shows the homepage of the 'VISIONS' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'News', 'Bands', 'Platten', 'Live', 'Community', and 'Magazin', along with a search bar labeled 'Bandsuche'. Below the navigation bar is a large banner for 'AT THE DRIVE-IN' with the text 'in-ter a-li-a OUT NOW!'. The banner features a photo of the band members and a list of other bands: 'AUSSERDEM INCUBUS - LIFE OF AGONY - SLOWDIVE - FOO FIGHTERS U.V.M.'. Below the banner is a news article titled 'Verbraucherzentrale: Besucher von Rock am Ring könnten Geld zurückbekommen'. The article is dated 07.06.2016 at 15:31 and is written by Dennis Drögemüller. There is a 'Login' button and a link to 'Passwort vergessen? | Neu registrieren'. At the bottom of the page, there is a small yellow star logo.

lagen an das Gericht. Eine Einigung sei dann nicht mehr möglich. In Wahrheit bestehen diese Forderungen gar nicht. Sie sind frei erfunden.

Solche Betrüger verlangen in der Regel eine Überweisung ins Ausland oder Zahlung mittels eines Bargeldtransferdienstes. Wer überweist, hat keine Chance mehr, das erschlichene Geld zurückzuerhalten. Die Verbraucherzentrale warnt regelmäßig vor solchen Lügengeschichten.

Marktcheck Inkassokosten – Forderungen deutlich zu hoch

Fragwürdige Inkassodienstleister sind den Verbraucherzentralen schon seit etlichen Jahren ein Dorn im Auge. Nach wie vor verlangen unseriöse Firmen für überwiegend standardisierte Forderungsschreiben häufig unverhältnismäßig hohe Gebühren. Das haben die Verbraucherzentralen bei der Auswertung von bundesweit mehr als 1.100 Beschwerden in 2016 festgestellt.

Obwohl einfache Inkassoschreiben meist aus vorformulierten Textbausteinen bestehen, verlangen die Eintreiber der Forderungen regelmäßig statt einer angemessenen 0,3-Gebühr einen drei- bis viermal höheren Satz. Durch zusätzliche Fantasiegebühren treiben sie die Rechnungen weiter in die Höhe. Zudem tricksen Inkassounternehmen Betroffene immer wieder durch gebührenpflichtige Ratenzahlungsvereinbarungen aus. Diese sind häufig mit einem vorformulierten Schuldanerkenntnis gekoppelt. Wer unterschreibt, erkennt mögliche unberechtigte Geldforderungen an, ohne sich später dagegen wehren zu können.

Es ist zwar legitim, dass Gläubiger Forderungen von Inkassounternehmen eintreiben lassen. Für den Schuldner darf dies aber nur dann mit weiteren Kosten verbunden sein, wenn der Gläubiger nicht die Kenntnisse und Fähigkeiten hat, die Forderung selbst einzutreiben. Außerdem sind Abrechnungen von Inkassobüros oft unvollständig und schwer nachvollziehbar. Eine weiter als bisher gehende Regulierung der Inkassotätigkeit ist nach Auffassung der Verbraucherzentralen dringend geboten.

Ergebnisse unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/inkassokosten-bericht-2016 zu finden.

Ärger mit Handwerkern oder Kundendiensten

Bei Arbeiten von Maler, Fliesenleger, Elektriker und Co. läuft nicht immer alles reibungslos. Auch bei der Reparatur defekter Geräte oder der Einschaltung eines Notdienstes wegen verstopfter Rohre oder einer zugefallenen Haustür kann es Probleme geben. In einem Aktionsmonat informierte die Verbraucherzentrale in ihren Beratungsstellen und an einigen Aktionsständen darüber, was zu tun ist, wenn Termine nicht eingehalten, die Kosten überschritten oder die Arbeiten mangelhaft ausgeführt werden.

Auch in einer Telefonaktion mit der Rheinpfalz standen die Experten der Verbraucherzentrale hierzu Rede und Antwort.

Rechtsirrtümer im Alltag

Sind Naschen und Probieren im Supermarkt erlaubt? Verpflichtet das Öffnen von Verpackungen zum Kauf? Darf man Mängel nur bis zu sechs Monate nach dem Kauf rügen? Beim täglichen Einkauf begegnen uns viele rechtliche Fragen. Nicht immer wissen wir die richtige Antwort darauf. Unter dem Titel »Die häufigsten Rechtsirrtümer des Alltags« klärt die Verbraucherzentrale mit einer kleinen interaktiven Ausstellung und einem Quiz über die größten trügerischen Missverständnisse des Einkaufens auf.





» Vernetzte Technik drängt in immer mehr sensible Bereiche vor. Auch bei Smart Home, eHealth und autonomem Fahren sind Datenschutz und Datensicherheit eine schwierige Daueraufgabe für Verbraucher und Verbraucherschützer.«

Christian Gollner, Referent Verbraucherrecht und Datenschutz

Verbraucherschlichtung

Zum 1. April 2016 ist das neue Gesetz zur Verbraucherschlichtung in Kraft getreten. Ziel des Gesetzes ist es, Schlichtungsstellen in Verbraucherrechtsangelegenheiten zu schaffen. Damit sollen die Justiz entlastet und Verbraucherstreitigkeiten möglichst schnell beigelegt werden. Bis auf wenige Ausnahmen haben Verbraucher in Zukunft grundsätzlich die Möglichkeit, sich in allen Streitigkeiten mit Unternehmen an eine Schlichtungsstelle zu wenden. Voraussetzung ist, dass das Unternehmen der Teilnahme zustimmt. Die bestehenden, bekannten Schlichtungsstellen, zum Beispiel für Versicherungen, Kapitalanlage oder Energie bleiben erhalten.

Der unsichtbare Beifahrer – Chancen und Risiken des Connected Car

Vernetzte und autonome Autos sollen mit vielen neuen Funktionen bei Navigation, Notruf oder Multimedia Sicherheit und Komfort steigern. Doch das vernetzte Fah-

ren hinterlässt Datenspuren zu Aufenthaltsorten und zum Fahrverhalten. Diese Daten sind für Unternehmen interessant und lassen sich zum Beispiel von Versicherungen, Automobilherstellern oder Internetdienstleistern wirtschaftlich verwerten.

Die Verbraucherzentrale und der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit griffen dieses Thema in einer gemeinsamen Veranstaltung auf. Namhafte Vertreter von Wirtschaft, Wissenschaft und Verbraucherschutz diskutierten über Möglichkeiten und Grenzen der technischen und rechtlichen Ausgestaltung des vernetzten Fahrens. Gastredner waren Prof. Dr. Alexander Roßnagel, Universität Kassel und Sebastian Greß, Leiter des Kunden- und Fahrzeugdatenschutzes bei der Daimler AG. Auf dem Podium saßen außerdem Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, Dr. Monika Sebold-Bender, Chief Country P&C-Officer für das Komposit-Geschäft der Generali in Deutschland und Thoralf Schwanitz, Public Policy and Government Relations Counsel bei Google Germany.



Mit dieser Podiumsdiskussion waren die Veranstalter am Puls der Zeit, denn ein Gesetzentwurf zur Änderung des Straßenverkehrsgesetzes steht kurz vor der Ressortabstimmung. Zudem hat eine vom Bundesverkehrsminister eingerichtete Ethik-Kommission zum automatisierten und vernetzten Fahren ihre Arbeit aufgenommen. Die Kommission beschäftigt sich mit den Regeln zur Programmierung von Algorithmen und weiteren wichtigen gesellschaftlichen Herausforderungen, wie der Interaktion zwischen Mensch und Maschine, dem Erhalt der Autonomie sowie dem Zugang und dem Eigentum an Daten. Der Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes ist Mitglied dieser Ethik-Kommission.

VERSICHERUNG

••• SCHUTZ BEI NATURKATASTROPHEN

Starkregen und Überschwemmungen haben in den letzten Jahren auch Regionen in Rheinland-Pfalz Regionen heimgesucht, die bislang nicht als Risikogebiete galten. Viele Hausbesitzer waren plötzlich von Überschwemmungen betroffen, hatten aber keine Elementarschadensversicherung. Die Folge: Sie mussten die teils beträchtlichen Schäden komplett selbst tragen. Eine solche hohe finanzielle Belastung kann schnell zu einem existenziellen Risiko werden.

Der Gesamtverband der Versicherungswirtschaft hat in der Vergangenheit immer wieder behauptet, 98 Prozent aller Häuser in Deutschland seien gegen Elementarschäden versicherbar. Die Erfahrungen der Verbraucherzentrale in der Beratung sprechen aber eine andere Sprache. In einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale diese Aussage daher überprüft und konnte sie widerlegen. Sie hat bei der Erhebung sogar den Eindruck gewonnen, Kunden in Risikogebieten sollen durch exorbitant hohe Beiträge vom Einschluss einer Elementarschadensklausel in ihre Wohngebäudeversicherung abgehalten werden.

Umgang mit Versicherungen

VERBRAUCHER Was tun im Schadensfall?

Von Sonja Ingerl

MAINZ. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gibt Tipps, wie man bei Unwetterschäden richtig reagiert. Sie weist darauf hin, dass Verträge eine Elementarschadensklausel beinhalten müssen, um Unwetterschäden abzudecken. Es sei notwendig, eine Liste anzufertigen und Fotos zu machen. Hilfreich können hier laut Verbraucherzentrale Kassenbons und Rechnungen sein, um den Wert zu belegen. Zudem sollten alle

Unterlagen, die an die Versicherung gesendet werden, vorher kopiert werden. Sie rät, mit der Versicherung stets schriftlich zu kommunizieren, um Zusagen nachweisen zu können. „Betroffene sollten sich mit der Schadensregulierung nicht verströmen lassen“, so die Verbraucherzentrale. Wer alle Unterlagen vorgelegt hat, könne spätestens einen Monat nach Schadensanzeige eine Abschlagszahlung – also einen Teil des ihm zustehenden Geldes – verlangen.

Die Untersuchung der Verbraucherzentrale ist bundesweit bei den Medien auf großes Interesse gestoßen. Unter anderem gab es einen ausführlicher Magazinbericht in der Sendung Plus-Minus.

Einerseits scheint eine Reihe von Gesellschaften nicht bereit zu sein, Wohngebäudeversicherungen mit Elementarschadensklauseln zu fairen Bedingungen anzubieten. Andererseits sind am Markt zum Teil aber auch Tendenzen für ein Umdenken zu erkennen. Die Versicherer »Bayerische Versicherungskammer« und die »Provinzial« haben beispielsweise im Rahmen der Elementarschadenskampagne des Landes Rheinland-Pfalz erklärt, dass sie bei Vertragsänderungen oder Neuabschlüssen zukünftig ausnahmslos das so genannte »OPT-OUT-Modell« anbieten werden. Das heißt, Elementarschäden sind automatisch im Vertrag mitversichert. Nur wenn die Versicherungsnehmer dies nicht wünschen, müssen sie diesen Passus streichen. Aufgrund der früheren Monopolversicherung für Wohngebäude sind diese beiden Gesellschaften nach wie vor sehr weit in Rheinland-Pfalz vertreten.

Die vehemente Forderung vieler Akteure nach einer flächendeckenden Absicherung von Elementarschäden durch eine Pflichtversicherung hat diese Entwicklung sicherlich befördert. Falls das »OPT-OUT-Modell« sich in naher Zukunft marktweit durchsetzt, wird sich die Diskussion um eine Pflichtversicherung erübrigen.

Die Verbraucherzentrale wird die weitere Entwicklung sehr genau beobachten und im Jahr 2017 eine Folgeuntersuchung durchführen. Sollte weiterhin ein großer Teil der Versicherer nicht bereit sein, Elementarschäden im Rahmen der Wohngebäudeversicherung auch in gefährdeten Gebieten zu versichern, führt nach Auffassung der Verbraucherzentrale kein Weg an einer Pflichtversicherung vorbei. Die Kosten wären dann solidarisch verteilt.

Im Rahmen der Elementarschadenskampagne des Landes bietet die Verbraucherzentrale zudem telefonische Beratung zur Elementarschadensversicherung an. Die meisten Anrufer unterschätzen das Risiko durch Elementarschäden.



» Der demographische Wandel macht sich bei den Anfragen im Versicherungsbereich zunehmend bemerkbar. Immer wieder beschwerten sich ältere Menschen darüber, dass die Reiserücktrittsversicherung die Stornokosten bei Reiserücktritt nicht ersetzt. Die Verbraucherzentrale wird das Verhalten der Versicherer auf diesem Sektor sehr genau beobachten.«

Michael Wortberg, Versicherungsreferent

den und glauben, ihr Haus könne nicht betroffen sein. Die Beraterin leistet in diesen Fällen regelmäßig wichtige Überzeugungsarbeit und sensibilisiert für die Notwendigkeit einer Elementarschadensversicherung. Außerdem beantwortet sie konkrete Fragen zu Selbstbehalt, Schadensmeldung und Kündigung durch den Versicherer nach einem Schadensfall.

❖ WEITERE BERATUNGSTHEMEN

Das Thema Berufsunfähigkeitsversicherung ist vor allem von Eltern gefragt, deren Kinder in den Beruf einsteigen sowie von Berufsstartern. Berufsunfähigkeitsversicherun-

gen waren auch Thema einer längeren Sendung beim Deutschlandfunk.

Ein weiterer großer Beratungsschwerpunkt ist der Versicherungsbedarf in verschiedenen Lebensphasen. Vor allem junge Paare oder werdende Eltern wollen wissen, welche Versicherungen sie benötigen. Familien mit fast erwachsenen Kindern lassen ihren aktuellen Versicherungsbedarf auch im Hinblick auf die Kinder prüfen. Der Eintritt ins Rentenalter ist für viele Anlass, ihren Versicherungsordner noch einmal kritisch unter die Lupe zu nehmen – oft auch mit dem Ziel Versicherungsbeiträge einzusparen.

Richtig versichert – viel Geld gespart

Heute Telefonaktion mit Versicherungsexperten von 17 bis 19 Uhr

Hilfreiche Informationen rund um das Thema Versicherungen bietet der TV heute gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Von 17 bis 19 Uhr sind die Telefone geschaltet, um sich Rat bei unseren Experten einzuholen.

In zahlreichen Haushalten bleibt der Versicherungsordner oft über viele Jahre unverändert im Schrank, obwohl sich die Lebensumstände ändern und damit auch der Bedarf an notwendigen Ver-

sicherungen. „Wer den Versicherungsbestand von Zeit zu Zeit kritisch durchforstet, kann bares Geld sparen“, sagt Michael Wortberg, Versicherungsreferent der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in Mainz. Insbesondere zu älteren Sach-, Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen sollten aktuelle Preis-Leistungs-Vergleiche erstellt werden. Die Bedingungen hätten sich in den letzten Jahren teilweise sehr stark verbessert.

Rat und Tipps geben heute folgende Experten: **Michael Wortberg**, Referent Versicherungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in Mainz, Telefon 0651-7199-197, **Julika Unger**, Versicherungsberaterin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in Mainz, Telefon 0651-7199-196, **Renate Schröder**, Versicherungsberaterin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Beratungsstelle Trier, Telefon 0651-7199-195. sas



Renate Schröder,
0651-7199-195



Julika Unger,
0651-7199-196



Michael Wortberg,
0651-7199-197

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

BERATUNG PER ROBO-ADVISER

Immer mehr Internet-Finanzfirmen, sogenannte Robo-Adviser, ersetzen persönliche Kundenberatung durch computergesteuerte Formen der Geldanlageberatung. Einfach, schnell und bequem soll diese Beratung sein. Dabei unterbreiten Algorithmen statt Menschen Anlagevorschläge. Doch wie ist die Qualität der Leistungen und wie ist es um Datenschutz und technische Sicherheit bestellt? Eine echte abschließende Bilanz der Leistungsfähigkeit der Anlage-Roboter lässt sich noch nicht ziehen, da viele erst kurz auf dem Markt sind. Verbraucher können die unterschiedlichen Angebote nur vergleichen, wenn sie vor Vertragsabschluss die wesentlichen Informationen in verständlicher und übersichtlicher Form erhalten.

Die unabhängige Information und Beratung der Verbraucherzentrale zur bedarfsgerechten Geldanlage ist bei diesen Marktentwicklungen wichtiger denn je. Die Nachfrage ist konstant hoch.

In mehreren Interviews hat die Verbraucherzentrale das Für und Wider der Robo-Adviser erörtert und Tipps dazu gegeben, worauf Nutzer computergestützter Beratungsangebote im Internet achten sollten.

MARKTWÄCHTER FINANZEN

Seit Jahren ist der Graue Kapitalmarkt eines der Sorgenkinder im Finanzmarkt: Seine Produkte sind kaum oder gar nicht reguliert oder beaufsichtigt. Verbraucher erwerben dennoch oft riskante Kapitalanlagen aus diesem Markt, die ihnen von Anbietern beispielsweise als Altersvorsorge verkauft werden. Im Rahmen des Marktwächters Finanzen beobachten die Verbraucherzentralen diesen Sektor. Der Marktwächter Finanzen hat eine Sonderuntersuchung zur Rechtsberatung im Grauen Kapitalmarkt durchgeführt, denn Verbraucher in Deutschland verlieren durch Produkte dieses Sektors jährlich immense Summen – Schätzungen zufolge im zweistelligen Milliarden Bereich. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat etliche Fälle aus der Beratung beigesteuert. Die Untersuchung läuft noch bis Februar 2017. Die Ergebnisse werden im Laufe des Jahres 2017 veröffentlicht.

 Ausführliche Informationen
www.marktwaechter.de

ALTERSVORSORGE IM ZINSTIEF

Wegen der anhaltenden Niedrigzinsphase machen sich viele Menschen Gedanken darüber, was das für ihre private Altersvorsorge bedeutet und wie sie richtig vorsorgen können. Unter dem Motto »Altersvorsorge im Zinstief« hat

„Robos sind nichts für Anfänger“

GELDANLAGE-TIPP: Worauf Nutzer computergestützter Beratungsangebote im Internet achten sollten

VON HANS PETER SEITEL

LUDWIGSHAFEN. Immer mehr Internet-Finanzfirmen ersetzen die persönliche Kunden-Beratung durch computergesteuerte Formen der Geldanlage. Über das Für und Wider der sogenannten Robo Advisor (Roboter-Berater) sprach Hans Peter Seitel mit Sylvia Beckerle, Finanzexpertin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.

Nehmen wir einen Anleger mit etwa 5000 Euro frei verfügbarem Spargeld und Spaß am Umgang mit Computern: Würden Sie ihm einen Robo Advisor empfehlen, um sich unterstützen zu lassen?



Beckerle

FOTO: VZ/PHD

Es kommt auf viel mehr an als auf die genannten Dinge. Das Wichtigste ist: Wer sich einem Robo Advisor anvertraut, sollte in Sachen Geldanlage kein Anfänger sein. Das gilt vor allem, wenn das Computer-Programm nicht nur unverbindliche Anlage-Empfehlungen gibt, sondern auch selbstständig Entscheidungen über das investierte Geld treffen soll.

Aber es gibt auch Robos, bei denen der Kunde das Heft in der Hand behält. Was ist davon zu halten?



Sei es persönliche Bankberatung und Roboter-Beratung bei der Geldanlage: Blindes Vertrauen ist bei beiden fehl am Platz, und Angebote zu vergleichen ist sinnvoll.

FOTO: KEYSTONE

bo erwarten?

Wer sich die Tipps eines oder mehrerer Anbieter einholt, hat den Vorteil, einen besseren Marktüberblick zu bekommen. Das ermöglicht ihm geziel-

warten?

Zum einen eine Beratung durch ein menschliches Gegenüber. Aber genau diesen persönlichen Kontakt wünschen sich ja viele Kunden. Und oft

re Produkte über das Internet zu kaufen. Warum sollten sie nicht auch in der Lage sein, ihr Geld mithilfe eines Computers vorteilhaft anzulegen?

Ich möchte nicht ausschließen, dass lieber ist als ein persönlicher Bankberater? Ich kann die Skepsis gegenüber einer Bankberatung verstehen, die nach meiner Einschätzung allzu oft provi-



» Wer sich einem Robo-Adviser anvertraut, sollte in Sachen Geldanlage kein Anfänger sein. Man muss die Vorschläge des Computers einschätzen können, sonst ist die Gefahr völlig falscher Entscheidungen sehr groß. Das gilt vor allem, wenn das Computer-Programm nicht nur unverbindliche Anlage-Empfehlungen gibt, sondern auch selbsttätig Entscheidungen über das investierte Geld treffen soll.«

Sylvia Beckerle, Referentin für Finanzdienstleistungen

die Verbraucherzentrale am Weltverbrauchertag mit zahlreichen Aktionen und Vortragsveranstaltungen in den örtlichen Beratungsstellen über die verschiedenen Möglichkeiten der zusätzlichen Altersvorsorge informiert. Stark nachgefragt war der Rat der Finanzexperten auch bei einer Telefonaktion mit der Allgemeinen Zeitung Mainz. Mit einem »Facebook-Talk« hat die Verbraucherzentrale insbesondere junge Menschen angesprochen und wichtige Informationen rund um die Riester-Rente gepostet.

Im Sommer informierte sich auch die Bundesministerin für Arbeit und Soziales, Andrea Nahles, bei der Verbrau-

cherzentrale in Koblenz über die private Altersvorsorge. Thematisiert wurde dabei insbesondere auch die Verunsicherung der Verbraucher angesichts der Niedrigzinsphase sowie die anhaltende Kritik an der staatlich geförderten Riester-Rente.

... BANKTOUR FÜR JUNGE LEUTE

Die finanzielle Bildung wird für junge Leute immer wichtiger, da auch in diesem Bereich mehr und mehr Eigenverantwortung gefragt ist. Mit der Banktour haben die Verbraucherzentralen das Thema Girokonto für Jugendliche



Bundesarbeitsministerin Andrea Nahles im Gespräch bei einem Besuch der Beratungsstelle Koblenz
v.l. Gabi Stein, Uschi Schwippert, Martina Röttig (alle Beratungsstelle Koblenz), Lore Herrmann-Karch (VZ RLP),
Bundesarbeitsministerin Andrea Nahles, Ulrike von der Lühe, Josephine Holzhäuser (beide VZ RLP)

praxisorientiert umgesetzt. Schüler sollen sich dabei mit diesem Finanzprodukt und seinen Kosten und unterschiedlichen Bedingungen auseinander setzen. Während der Aktion lernen die Jugendlichen, wie und wo sie sich eigenständig informieren und wie sie die gesammelten Informationen auswerten und vergleichen können. Im Rahmen der Tour besucht die Schulklasse mehrere Kreditinstitute und führt Gespräche mit den Bankmitarbeitern. Außerdem führt sie eine Onlinerecherche zu den verschiedenen Kontomodellen und Konditionen durch. Die Ergebnisse präsentieren und besprechen sie anschließend in der Schule oder bei der Verbraucherzentrale.

In Rheinland-Pfalz haben die Banktours in den Städten Mainz, Kaiserslautern, Pirmasens und Bobenheim-Roxheim stattgefunden. Sie stießen sowohl bei Lehrern als auch bei Schülern auf sehr gute Resonanz. Die Banktours sind Teil des bundesweiten Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.

DAUERBRENNER KONTOFÜHRUNGS- GEBÜHREN

Steigende Kontoführungsgebühren waren auch 2016 Gegenstand zahlreicher Verbraucheranfragen. Meist haben Kunden aber kaum Chancen, sich dagegen zu wehren. Einzige Möglichkeit, dem Kreditinstitut die rote Karte zu zeigen, ist häufig nur ein Wechsel der Bankverbindung. Seit September 2016 ist dieser Wechsel durch ein neues Gesetz einfacher geworden. Kunden können bei der neuen Bank die Kontowechselhilfe in Anspruch nehmen. Sie bekommen dann Unterstützung bei der Umstellung von Daueraufträgen, Lastschriften und Überweisungen. Der Preisvergleich im Vorfeld ist allerdings aufwändiger geworden, da viele Kreditinstitute neben der monatlichen Grundgebühr zusätzlich auch noch einzelne Buchungsposten bepreisen.

NEUE REGELN FÜR DIE KREDITVERGABE BEI IMMOBILIEN

Im März 2016 ist die Wohnimmobilienkreditrichtlinie in Kraft getreten. Seither müssen Kreditinstitute vor einer Kreditvergabe umfassender beraten und die Kreditwürdigkeit der Kunden genauer prüfen. Maßstab ist, ob der Darlehensnehmer die Kreditlast langfristig tragen kann. Das Gesetz will Verbraucher davor schützen, ein Immobiliendarlehen aufzunehmen, das sie nicht zurückzahlen können. Wird ein Kredit aufgrund einer Falschberatung der Bank dennoch vergeben und kann der Kreditnehmer das Darlehen dann später nicht mehr bedienen, haftet das Kreditinstitut dafür.

Viele Kreditinstitute haben daraufhin über Probleme geklagt, die neuen Anforderungen, insbesondere zur Kreditwürdigkeitsprüfung, richtig umsetzen zu können. Sie behaupteten, durch die bestehende Rechtsunsicherheit müssten Kreditwünsche vor allem von älteren Verbrauchern, Selbständigen und jungen Familien häufiger abgelehnt werden. Von einer Kreditklemme wegen Rechtsunsicherheit kann jedoch aus Sicht der Verbraucherzentrale keine Rede sein. Die Verbraucherzentrale hatte dazu zahlreiche Medienanfragen, aber keine Verbraucherbeschwerden.

Der Gesetzgeber hat nun die Kritik der Banken aufgegriffen und will das Gesetz entsprechend ändern. Auch aus Sicht der Verbraucherzentrale ist es richtig, die Unsicherheiten bei der Auslegung des Gesetzestextes zu beseitigen. Allerdings darf dies nicht auf Kosten der Schutzwirkung, die die Regelungen für Verbraucher haben, geschehen. Die Verbraucherzentrale wird die Entwicklung beobachten, denn die Pflichten der Kreditinstitute zur Prüfung der Kreditwürdigkeit dürfen dadurch nicht verwässert werden.

Eigenheim ade

IMMOBILIEN Neue Kreditrichtlinie macht Finanzierung für viele Kunden schwieriger

Von Ralf Heidenreich

DARMSTADT/BAD KREUZNACH.

Als die EU 2014 die neue Wohnimmobilienkreditrichtlinie auf den Weg brachte, sollte sie Bauherren und Käufer vor Überschuldung schützen und helfen, gefährliche Finanzierungen zu vermeiden. Man wollte so einer Immobilienkrise wie in den USA vorbeugen. Am 21. März wurde die EU-Richtlinie in deutsches Recht umgesetzt. Ergebnis ist ein Gesetz, das weiter geht als entsprechende Regelungen in anderen EU-Staaten und das es nach Meinung vieler Banken und Verbraucherschützer bestimmten

ter Scholten. Zum Beispiel bei einem jungen Paar, das gerade seine berufliche und familiäre Zukunft startet. Es will ein Haus bauen, hat wenig Eigenkapital und die Eltern unterstützen es finanziell. „Etliche Generationen haben so ihre Immobilie finanziert. Doch künftig geht das nicht mehr so ohne Weiteres“, sagt Scholten.

Auch die Naspa hält fest, dass „finanziell eher knappere Finanzierungen aufgrund der neuen Kapitaldienstansforderungen tendenziell nicht mehr beziehungsweise weniger darstellbar sind“. Der Grund: Die Banken müssen nun noch penibler als bisher da-

gibt es strikteste Vorgaben, bei denen die Einnahmen und Ausgaben des Kunden klar im Vordergrund stehen.

Kinderwunsch kann nun eher zu einem Problem werden

Zusätzliche Faktoren wie etwa der aktuelle und künftige Wert einer Immobilie, die monatliche Unterstützung der Eltern oder erwartete Lohnsteigerungen könnten nun nicht mehr berücksichtigt werden, Ermessensspielräume würden deutlich kleiner. Konsequenz: Bei jungen Familien kann ein Kinderwunsch nun eher zu einem Problem weil

Rentnern nicht mehr, wenn einem Darlehen von 100000 Euro ein Immobilienwert von 300000 Euro gegenübersteht. Denn das Problem ist auch die Haftung der Banken, die nun explizit im Gesetz steht. „Vergeben die Institute dennoch einen Kredit und es passiert etwas, kann es zu empfindlichen Schadenersatzforderungen kommen“, betont Josephine Holzhäuser von der Verbraucherzentrale.

Sie hofft nun auf den Faktor Zeit – „auch weil die Banken Erfahrungen sammeln, wie man pragmatisch die Probleme lösen kann“. Dass die Institute genau diesen Weg gehen wollen, da-

GESUNDHEIT UND PFLEGE

PFLEGEREFORMEN

Nach mehr als 20 Jahren hat der Gesetzgeber die Pflegeversicherung mit den Pflegestärkungsgesetzen auf neue Beine gestellt. Im Leistungsrecht gab es schon in 2015 und 2016 etliche Änderungen. 2017 wird ein grundlegend neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff eingeführt, der den Grad der Selbstständigkeit des Pflegebedürftigen in den Mittelpunkt stellt und damit die verrichtungsbezogene Begutachtung ablöst. Ab 2017 werden geistige und psychische Beeinträchtigungen deutlich stärker berücksichtigt. Das ist besonders für Menschen mit einer Demenzerkrankung eine wesentliche Verbesserung. In zahlreichen Vortragsveranstaltungen und in einer Pressemeldung hat die Verbraucherzentrale über die Neuerungen informiert.

SOZIALMINISTERIN BESUCHT VERBRAUCHERZENTRALE

Bei einem Besuch informierte sich Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler über das Informations- und Beschwerdetelefon Pflege der Verbraucherzentrale und ver-

schaffte sich einen Überblick über zahlreichen Fragestellungen, mit denen sich Pflegebedürftige und ihre Angehörigen an die Verbraucherzentrale wenden. Bei knapp 2.500 Anfragen im Jahr 2016 unterstützten die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale die Betroffenen dabei, ihre Rechte durchzusetzen bzw. vertraten die Interessen der Pflegebedürftigen gegenüber Krankenkassen, ambulanten Pflegediensten und stationären Pflegeeinrichtungen.

Vor Ort konnte sich die Ministerin von der hohen Beratungsqualität der Verbraucherzentrale im Bereich Pflege überzeugen. In einer nicht repräsentativen Nutzerbefragung der Hochschule Osnabrück im Jahr 2016 bezeichneten 95 Prozent der Nutzer das Beratungsangebot als sehr gut oder gut. 87 Prozent der Befragten würden die Beratung in jedem Fall weiterempfehlen und 89 Prozent würden die Beratung bei Bedarf sicher wieder aufsuchen.

Die Ratsuchenden schätzen vor allen Dingen die hohe fachliche Kompetenz und Freundlichkeit der Beraterinnen sowie die Verständlichkeit der Beratung.



v.l.n.r. Silke Lachenmaier, Meret Lobenstein, Ulrike von der Lühe (alle VZ RLP), Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Sabine Strüder (VZ RLP), Christoph Spies (Sozialministerium)

www.kostenfalle-zahn.de



Für die Füllung etwas dazubezahlt

Für eine Zahnfüllung brauchte ich nie etwas zuzahlen, nun waren es 15,00 Euro. Die Rechnung sollte ich an die Krankenkasse weiter geben. Die Krankenkasse ist allerdings noch am prüfen.

Kommentar der Verbraucherzentrale

Im Seitenzahnbereich übernehmen die Krankenkassen die Kosten für eine Amalgamfüllung, im sichtbaren Bereich für zahnfarbene Kompositfüllungen. Zahnärzte, die kein Amalgam verwenden, müssen im Seitenzahnbereich eine zuzahlungsfreie Alternative anbieten. Das kann eine Zement- oder Kunststofffüllung sein.

Patienten, die sich für eine andere Füllvariante entscheiden, müssen die Kosten selbst tragen. Aber: Die gesetzlichen Krankenkassen übernehmen einen Teil der Kosten, nämlich in Höhe der vergleichbar preisgünstigsten im Zahn geformten Füllung. Über die selbst zu zahlende Differenz erhält der Patient eine Rechnung. Normalerweise wird dieser Festzuschuss der Krankenkasse als BEMA Betrag direkt in der Rechnung aufgeführt und in Abzug gebracht (vgl. BEMA-Sachleistung Nr.13a bis 13d). Teilweise fordern Zahnärzte ihre Patienten jedoch auch auf, die Rechnung bei der Krankenkasse einzureichen und die Erstattung dieses Betrags auf diesem Wege zu erreichen.

 Fragen und Beschwerden an www.verbraucherzentrale.de/pinnwand-kostenfalle-zahn

UNSERIÖSER TRITTBRETTFAHRER

Eine Organisation namens »Deutscher Pflegekreis« nutzte die bevorstehende Gesetzesänderung, um Pflegebedürftigen unter anderem Verträge über Pflegehilfsmittel wie Einmalhandschuhe oder Desinfektionsmittel unterzuschreiben. In Schreiben, die den Eindruck erweckten von einer Pflegekasse oder Behörde zu kommen, bot sie an, bei der Ermittlung des künftigen Pflegegrades behilflich zu sein. Ein überflüssiges Angebot, denn Menschen, bei denen bereits eine Pflegestufe oder eine eingeschränkte Alltagskompetenz festgestellt worden war, wurden automatisch durch die Pflegekasse einem neuen Pflegegrad zugeteilt.

Die Organisation gab vor, Pflegehilfsmittel müssten gesondert beantragt werden. Wer den beigefügten »Antrag auf Kostenübernahme« an das Unternehmen zurückschickte, hatte ungewollt einen Vertrag abgeschlossen. Mit einer Pressemeldung warnte die Verbraucherzentrale vor dieser unlauteren Masche.

PORTAL KOSTENFALLE ZAHN

Krankenkassen bezahlen Leistungen von Zahnärzten und Kieferorthopäden, wenn sie medizinisch notwendig sind. Doch seit etlichen Jahren werden verstärkt Zusatzleistungen angeboten, die privat zu finanzieren sind. Dieser zweite Gesundheitsmarkt ist für Patienten kaum noch zu überschauen. Ein Implantat, für das die gesetzlichen Kassen keinen Zuschuss zahlen, schlägt inklusive Aufbau bei Patienten mit 1.500 bis 2.500 Euro zu Buche. Bei mehreren Zähnen summiert sich dies schnell zu einem fünfstelligen Betrag.

In einem gemeinsamen Projekt haben die Verbraucherzentralen NRW, Berlin und Rheinland-Pfalz das Beschwerde- und Informationsportal www.kostenfalle-zahn.de aufgebaut. Dort werden Patientenbeschwerden gesammelt, auf einer Pinnwand anonym veröffentlicht und von den Verbraucherzentralen rechtlich kommentiert. Durch die geschilderten Praktiken an irreführender Werbung, unseriösen Verkaufsstrategien sowie unzulässigen Behandlungs- und Vergütungsvereinbarungen von Zahnärzten können die Verbraucherzentralen Missstände aufdecken und bei Anbietern und Aufsichtsbehörden auf Abhilfe drängen. Eklatante Verstöße gegen geltendes Recht können die Verbraucherzentralen abmahnen und falls erforderlich auf dem Klageweg klären.



» Die gesetzlichen Neuregelungen zur Pflegeversicherung sind ein wichtiger Schritt, um die Leistungen für Pflegebedürftige und deren Angehörige zu verbessern. Bereits jetzt stellen wir jedoch fest, dass der Beratungs- und Unterstützungsbedarf zu diesem Thema enorm gestiegen ist.«

Sabine Strüder, Referentin Gesundheit und Pflege

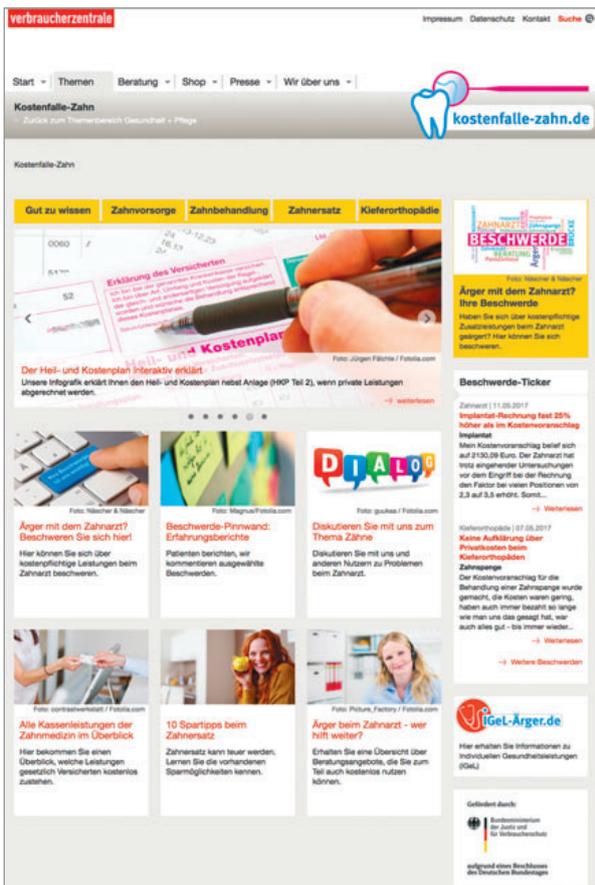
Das Onlineportal bietet zudem viele praktische und rechtliche Informationen zu Zahnarztleistungen, zum Beispiel wie sich teure Behandlungen vermeiden lassen, wer bei Kostenfallen haftet und was bei Zahnbehandlungen im Ausland zu beachten ist.

Allein in den ersten vier Monaten nachdem die Seite online geschaltet wurde, wurde das Portal insgesamt 117.410

Mal besucht. Zu den beliebtesten Seiten gehören die Beschwerde-Pinnwand und die Spartipps beim Zahnersatz.

Die Informationsbroschüre »Was zahlt die Krankenkasse bei Zahnbehandlungen« ergänzt das digitale Angebot.

Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zunächst für zwei Jahre. Durch das Aufzeigen von Missständen, Information und Marktbeobachtung soll die Transparenz zahnmedizinischer Leistungen gefördert und die Gesundheitskompetenz und die Selbstbestimmung der Patienten auf diesem Markt gestärkt werden.



INTERESSENVERTRETUNG VON PATIENTEN UND PFLEGEBEDÜRFTIGEN IN GREMIIEN

Die Neuregelungen im Sozialgesetzbuch XI (Pflegeversicherung) haben auch die Beteiligungsmöglichkeiten für Interessenvertreter der pflegebedürftigen und behinderten Menschen erweitert. Aufgrund von gesetzlichen Änderungen im Sozialgesetzbuch V (Krankenversicherung) wurde Anfang 2016 zudem ein Pflegebeirat beim Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) Rheinland-Pfalz gebildet. Die Verbraucherzentrale ist sowohl auf Bundes- als auch auf Landesebene an diesen Gremien aktiv beteiligt und setzt sich für die Interessen der Pflegebedürftigen ein.

LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

Von Milchpreisen über Online-Einkauf, nachhaltiges Palmöl, Tierschutzlabel bis zu Lebensmittelverpackungen reicht die Themenpalette bei der Beratung zu Lebensmitteln und Ernährung. In regelmäßigen Marktchecks deckt die Verbraucherzentrale zudem Defizite auf und setzt sich für mehr Transparenz ein.

MARKTCHECKS

Woher kommt das Ei in den Nudeln?

Mehr als ein Drittel aller in Deutschland verzehrten Eier sind in Fertigprodukten verarbeitet. Viele Konsumenten lehnen Eier aus Käfighaltung ab und wollen diese auch nicht in verarbeiteten Lebensmitteln wie Nudeln, Mayonnaise, Fertigbackwaren oder Eierlikör konsumieren. Während die Haltungsform bei frischen Eiern angegeben sein muss, ist sie bei verarbeiteten Produkten nicht vorgeschrieben. Wer Genaueres wissen will, sucht auf der Verpackung oft erfolglos nach einer Kennzeichnung.



In einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale 359 Fertiglebensmittel auf solche Angaben überprüft. Nur knapp die Hälfte war mit einem entsprechenden Hinweis versehen. Während alle gefärbten Partyeier gekennzeichnet waren, war dies lediglich bei zwei Dritteln der untersuchten Eiernudeln der Fall.

Die Verbraucherzentralen halten eine freiwillige Kennzeichnung nicht für ausreichend und setzen sich für eine verpflichtende Haltungs- und Herkunftskennzeichnung ein.

 Bericht und Ergebnisse unter www.vz-rlp.de/eierhaltige-lebensmittel

Frisches Geflügel – noch immer kein Verbrauchsdatum

Frisches, unverarbeitetes Geflügelfleisch verdirbt schnell. Seit März 2013 ist daher die Angabe des Verbrauchsdatums verpflichtend. Dennoch sucht man diese Angabe bei frischen Hähnchen, Gänsen und Enten auf Wochenmärkten, in Fleischerfachgeschäften und Supermärkten in vielen Fällen vergebens. In 13 von 19 der von der Verbraucherzentrale überprüften Einkaufsstätten fehlt noch immer das Verbrauchsdatum bei frischem Geflügel oder es war nicht das gesamte Sortiment konsequent gekennzeichnet.

Schon in den Vorjahren hatte die Verbraucherzentrale die Kennzeichnung in Einkaufsstätten überprüft und die Aufsicht über die angetroffenen Missstände informiert. Der Handel ignoriert nach wie vor weitgehend die bestehenden gesetzlichen Vorgaben.

Die Verbraucherzentrale hat den Handel erneut aufgefordert, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und das Verbrauchsdatum anzugeben. Außerdem hat sie die Überwachung informiert und angemahnt, Verstöße konsequent zu ahnden.



» Immer mehr Verbraucher wünschen sich Fleisch von Tieren, die gut gelebt haben. Ein staatliches Tierwohllabel ist ein wichtiger Schritt für eine bessere Haltung von Nutztieren und bietet Verbrauchern Orientierung. Wir brauchen aber auch eine nationale Strategie zur Nutztierhaltung sowie mittelfristig eine EU-weit einheitliche Kennzeichnung der Haltungsform.«

Waltraud Fesser, Referentin Lebensmittel und Ernährung

Verwirrspiel mit regionalen Lebensmitteln

Viele Menschen bevorzugen beim Einkauf regionale Lebensmittel. Doch Begriffe wie »regional« oder »aus der Region« sind rechtlich nicht geschützt. Regionalwerbung erfolgt oft unspezifisch oder ist im schlimmsten Fall sogar irreführend, so ein wesentliches Ergebnis eines bundesweiten Marktchecks der Verbraucherzentralen bei Eiern, Milch- und Fleischprodukten sowie bei Obst und Gemüse. »Das Beste von hier«, »Gutes aus der Heimat« oder »nah« sind typische Beispiele für Regionalwerbung. Oft bleibt bei derartiger Regionalwerbung unklar, ob nur die Verarbeitung der Rohstoffe in der Gegend stattfindet und wie die Region definiert ist. Manchmal ist lediglich der Firmensitz oder die Rezeptur regional, während die Zutaten

deutlich weiter reisen mussten. Eine erste Orientierung kann das freiwillige »Regionalfenster« bieten, bei dem sowohl die Region als auch der Anteil der regionalen Rohstoffe angegeben werden müssen.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen reichen die bisherigen gesetzlichen Regelungen nicht aus, um einen transparenten Einkauf regionaler Produkte zu ermöglichen und vor irreführender Werbung zu schützen. Die Verbraucherzentralen sprechen sich für bessere gesetzliche Vorgaben auf europäischer und nationaler Ebene sowie für neutrale Kontrollen und Sanktionen aus, um der unseriösen Werbeflut einen Riegel vorzuschieben.

 Ausführlicher Bericht unter www.verbraucherzentrale.de/regionale-produkte

Online-Quiz zu regionalen Lebensmitteln

Gemüsechips – nicht gesünder als Kartoffelchips

Gemüsechips sind keine gesündere Alternative zu Kartoffelchips. Zu diesem Ergebnis kommt ein weiterer Marktcheck, den die Verbraucherzentrale im Vorfeld der Fußball-Europameisterschaft durchgeführt hat. Die Snacks aus Pastinaken, Rote Beete, Möhren und Co. sind mit etwa 30 Gramm Fett pro 100 Gramm ebenso fettreich wie die Kartoffelvarianten. Das überrascht nicht, schließlich werden auch Chips aus Gemüse erst durch das Erhitzen in reichlich Öl so knusprig. Und Gemüsechips entpuppen sich als echte Zuckerfalle. Manche Variante ist mit einem Gehalt von 30 Prozent so zuckerreich wie beispielsweise Kekse. Das für Chips verwendete Wurzelgemüse enthält von Natur aus bis zu acht Mal mehr Zucker als Kartoffeln. Positiv ist, dass Chips aus Gemüse einen relativ hohen Gehalt an Ballaststoffen haben, fast drei Mal so viel wie die Kartoffel-Klassiker. Dennoch ist es besser, Gemüse als Rohkost zu knabbern. Für Gemüsechips und andere Snacks lautet die Devise: Maßhalten, auch wenn es manchmal schwer fällt.

... AKTIONEN

Küchenutensilien aus Silikon

Pfannenwender, Mikrowellengeschirr aus Kunststoff, Silikon-Backformen oder buntes Kindergeschirr aus Melamin sind meist mit Hinweisen für eine sichere Verwendung versehen, da bei falscher Verwendung von Pfannenwender und Co. unerwünschte Stoffe in das Lebensmittel übergehen können. Allerdings sind die Angaben oft schlecht lesbar, unverständlich oder nicht dauerhaft angebracht. In einem Video und einer aufklappbaren Scheckkarte haben die Verbraucherzentralen Tipps zu einem sicheren Umgang mit Küchenutensilien und Geschirr aus Kunststoff zusammengestellt.



Videoclip zu Küchenutensilien

Lebensmittelverpackungen

Der Verpackungsmüll ist in Deutschland auf einem Rekordhoch. Berichte über Schadstoffe, die aus Papier-, Karton- und Kunststoffverpackungen auf Lebensmittel übergehen, sind ein Dauerthema. Auf der Internationalen Grünen Woche in Berlin haben die Verbraucherzentralen mit Anschauungsmaterial und Kurzfilmen über Wissenswertes rund um Lebensmittelverpackungen informiert. In Rheinland-Pfalz informierte die Verbraucherzentrale mit der Aktion »Plastikfasten« während der Fastenzeit landesweit in zehn Veranstaltungen Verbraucher, Verbände und Direktvermarkter.



Regionale Aktionen

Landesweit organisierte die Verbraucherzentrale zahllose Aktionen für jung und alt, von denen nur einige exemplarisch erwähnt werden sollen:

... Kinderzukunftsdiplom der Initiative Lokale Agenda 21 in Ludwigshafen

Mit dem Jahreszeitenspiel »PowerKauer auf Gemüsejagd« beteiligte sich die Verbraucherzentrale zum zweiten Mal am Kinderzukunftsdiplom der Initiative Lokale Agenda 21 in Ludwigshafen.

... Klimawochen der Stadt Frankenthal

Die Verbraucherzentrale beteiligte sich mit dem interaktiven Workshop »Klimaschutz schmeckt – wie Klima und Ernährung zusammenhängen« an den Klimaschutzwochen der Stadt Frankenthal.

... »Interaktives Einkaufstraining – Einkaufsfalle Supermarkt«

Bei diesem Einkaufstraining nahmen die Schüler die Kennzeichnung von Lebensmittelverpackungen unter die Lupe und entschlüsselten die Zutatenliste.

...❖ **Sinnesparcours »Knackig, duftig, bunt – Erlebniswelt Essen«**

Mit drei Sensorik-Stationen lädt die Verbraucherzentrale dazu ein, die eigenen Sinne zu erproben und Lebensmittel spielerisch zu erkunden.

...❖ **Ernährungstraining für Menschen in Langzeitarbeitslosigkeit**

Im Rahmen eines Projekts der Caritas für Menschen in Langzeitarbeitslosigkeit führte die Verbraucherzentrale ein Ernährungstraining durch.

...❖ **Weltbürgerfrühstück**

Mit einem Info-Stand zum Thema »Bunte Vielfalt genießen – weniger Fleisch ist mehr« beteiligte sich die Verbraucherzentrale am Weltbürgerfrühstück in Trier.

...❖ **Hygieneseminare für Hauswirtschaftskräfte in Kindertagesstätten**

Immer mehr pädagogische Fachkräfte und Einrichtungsleiter/-innen nehmen an den Hygieneschulungen für Hauswirtschaftskräfte in Kindertagesstätten einschließlich der Wiederbelehrung nach Infektionsschutzgesetz teil. Besonders groß ist dabei das Interesse an der Allergenkennzeichnung.

...❖ **Lecker essen in Deutschland**

In Kooperation mit dem Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz und dem Malteser Hilfsdienst führte die Verbraucherzentrale im Landkreis Mainz-Bingen drei Workshops für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge durch. Die vorwiegend männlichen Jugendlichen wurden mit vielen Lebensmittel-Fotos, Lebensmittel-Verpackungen und mit Verkostungen für eine gesundheitsfördernde Ernährung sensibilisiert.

...❖ **Nacht der Nachhaltigkeit**

Mit den Themen Lebensmittelverpackungen und regionale Lebensmittel beteiligte sich die Verbraucherzentrale bei der Nacht der Nachhaltigkeit in Ludwigshafen und in Mainz.



Infostand zu Lebensmittelverpackungen in Ludwigshafen

ENERGIE UND BAUEN

ENERGIESPAREN UND KLIMASCHUTZ

Mit dem neuen bundesweiten Projekt Regional-Management soll die Energieberatung der Verbraucherzentralen noch stärker bekannt gemacht werden. Dies geschieht durch eine stärkere Kooperation und Vernetzung mit anderen, im Energiesparen und Klimaschutz aktiven Akteuren. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie fördert dieses Projekt seit August 2016.

Landkreise und Kommunen sind schon seit dem Start der Energieberatung vor fast 40 Jahren wichtige Kooperationspartner. Nur durch die Bereitstellung von Räumen in Kreis- und Verbandsgemeindeverwaltungen oder Rathäusern kann die Verbraucherzentrale ihre Energieberatung so flächendeckend anbieten. Derzeit ist sie in rund 70 Kommunen präsent.

Solche Kooperationen haben Vorteile für alle Beteiligten: Verbraucher erhalten eine hochwertige unabhängige Beratungsleistung und Hilfestellung bei der Umsetzung von Energiesparmaßnahmen. Die Kommunen leisten mit dem

verringerten Energieverbrauch ihrer Bürger einen Beitrag zum Klimaschutz. Dies ist besonders den Kommunen mit eigenen Klimaschutzkonzepten wichtig. Zudem profitiert die lokale Wirtschaft von den Aufträgen an das Handwerk.

Hier ein paar Beispiele für die ersten Aktionen im Rahmen des neuen Projekts:

- Informations- und Beratungskampagne Heizungs-optimierung mit dem Klimaschutzmanager des Landkreises Bad Kreuznach
- Initiative »Hauenstein spart Energie«
Die Verbandsgemeinde Hauenstein übernimmt den Eigenanteil für die Gebäude-Checks
- Infoveranstaltung »Wärmeverluste müssen nicht sein« mit Verlosung von Gebäude-Checks zusammen mit der Klimaschutzmanagerin der VG Gau-Algesheim

Außerdem hat die Verbraucherzentrale im Dezember das zweite Netzwerktreffen mit zahlreichen Klimaschutzmanagern aus Rheinland-Pfalz ausgerichtet. Das Treffen



Energieberater Matthias Unnath bei einem Vortrag auf der Rheinland-Pfalz-Ausstellung



» Vor dem Hintergrund der Energiewende werden die Bereiche Energieversorgung und Energieeinsparung immer komplexer. Neue Angebote wie Pachtmodelle für Photovoltaik-Anlagen auf dem Hausdach oder virtuelle Batteriespeicher in der Cloud kommen auf den Markt. Neue Label sollen auch im Heizungsbereich Investitionsentscheidungen erleichtern. Mit Information und Beratung versuchen wir Klarheit zu schaffen und Entscheidungshilfen zu geben.«

Hans Weinreuter, Energierreferent

diente der Fortbildung der Teilnehmenden zum Thema Heizungsoptimierung und bot reichlich Gelegenheit, über Ansätze für Kooperationen zu diskutieren, um die Ziele Energieeinsparung und Klimaschutz gemeinsamen anzugehen.

... ENERGIEKOSTENBERATUNG JETZT LANDESWEIT

Seit drei Jahren berät und unterstützt die Verbraucherzentrale Haushalte, die Energieschulden haben oder von einer Versorgungssperre betroffen sind. Im letzten Jahr konnte die Beratung landesweit auf alle Beratungsstellen

ausgedehnt werden. Das Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten finanziert dieses Angebot.

Besonders häufig kommen Menschen zur Beratung, wenn ihnen eine Stromsperre angedroht wird oder die Versorgung bereits eingestellt ist. Hinzu kommen viele Menschen, die ihre Energieschulden nicht bezahlen können. Ratsuchende wenden sich meist erst spät an die Verbraucherzentrale, wenn der Handlungsspielraum schon ausgeschöpft scheint oder der Außendienst des Energieversorgers sich zur Zählersperrung angekündigt hat.



Energieberater Harald Richter bei einer Veranstaltung mit Flüchtlingen

❖ Fälle aus der Praxis

»Es hat erst mal ein Jahr gedauert, bis ich überhaupt begriffen habe, dass der Staat hier nicht grundsätzlich die Energiekosten bezahlt, wie das in der Erstunterkunft der Fall war. Da hatte ich aber schon Schulden und sie haben mir den Fernseher weggenommen, den ich gerade erst gekauft habe.« **Kadheri N. aus Afghanistan**

»Viele meiner Landsleute denken, die deutschen Heizungen seien kaputt, weil die sich immer nur leicht warm anfühlen und nicht wie in Syrien so heiß sind wie Feuer und Einzelöfen. Dann schalten die irgendeine teure elektrische Zusatzheizung an oder lassen den Backofen an.« **Frau N. aus Syrien**

Rund drei Viertel der Ratsuchenden sind alleinstehend, jeder Dritte davon ist alleinerziehend. Diese Menschen haben eine ungleich höhere Belastung zu stemmen als Familien oder Paare. Gleichzeitig fehlen bei ihnen Ressourcen, um plötzliche Mehrbelastungen auszugleichen. Dabei geht es nicht nur um Geld, sondern auch um die Zeit, rechtzeitig zu handeln. Die Ratsuchenden sind teilweise nicht in der Lage, langfristig zu planen oder gar Fehler in Abschlussberechnungen und Rechnungen zu finden.

Eine Ursache für Energieschulden ist oft der Umzug in eine andere Wohnung. Das hat verschiedene Gründe: Die einen ziehen nach einer Trennung in die erste eigene Wohnung und kennen sich mit dem Energiebezug nicht aus. Sie vergessen, den Zähler beim Einzug abzulesen oder haben sich nicht beim Versorger angemeldet und bezahlen deshalb einen teuren Tarif. Andere haben sich bei Stromverbrauch und Heizkosten völlig verschätzt und zahlen dem Versorger einen zu niedrigen Abschlag. Das betrifft vor allem Wohnungen mit elektrischer Warmwasserbereitung oder mit einem teureren Heizungssystem als in der vorherigen Wohnung. Leider erkennen die Betroffenen die Schiefelage erst mit der ersten Jahresrechnung – wenn bereits eine höhere Nachzahlung aufgelaufen ist. Mancher Umzug in eine vermeintlich günstige Wohnung wird so im Nachhinein zu einem Verschuldungsrisiko.

Gleich mehrfach von solchen Problemen betroffen sind Flüchtlinge. Neben den Unwägbarkeiten, die mit jedem Umzug verbunden sind, ist ihnen die Gesamtsituation

neu. Sie kennen sich weder mit den Gepflogenheiten hierzulande aus, noch können sie fehlerhafte Angaben schnell entschlüsseln. Neben sprachlichen Schwierigkeiten sind sie oft von ihren Herkunftsländern eine andere Technik und einen anderen Umgang mit Energie gewohnt. Sich umzugewöhnen ist nicht leicht, vor allem wenn die Konsequenzen noch nicht klar sind.

Die Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale berät und begleitet die Ratsuchenden in der Regel über einen längeren Zeitraum. Bereits verschuldete Familien unterstützt sie dabei, Schulden und Energiekosten zu minimieren. Zunehmend bietet sie Vorträge und Workshops für Geflüchtete zum Thema »Die erste eigene Wohnung« an.

❖ ENERGIERECHTSBERATUNG

Fragen zur Strom- und Gasversorgung, insbesondere zur Zulässigkeit von Versorgungssperren sowie rund um die Fern- und Nahwärmeversorgung bei Bauvorhaben in Neubaugebieten stehen im Zentrum der Energierechtsberatung. Auf einem hart umkämpften Markt scheuen einige Unternehmen auch nicht vor unlauteren Methoden zur Kundengewinnung und Kundenbindung zurück. Sie informieren Kunden nur undeutlich oder versteckt über Preiserhöhungen oder verweigern bei Preisänderungen das Sonderkündigungsrecht. Die meisten Beschwerden gab es zu Care Energy, dessen Abrechnungen und Mahnungen viele Verbraucher nicht nachvollziehen konnten.

❖ UNVERSTÄNDLICHE STROMRECHNUNGEN

Das Energiewirtschaftsgesetz fordert einfache und verständliche Stromrechnungen. Die gesetzlichen Regelungen sollen für mehr Transparenz beim Stromverbrauch und den Stromkosten sorgen. Von einem verständlichen Rechnungsformat sind aber große Teile der Energiebranche bislang weit entfernt. Viele Verbraucher können auf den umfangreichen Rechnungen die wichtigsten Angaben wie Stromverbrauch und Strompreis nicht herauslesen.

Diese Eindrücke aus zahlreichen Beratungsgesprächen hat auch eine repräsentative Umfrage bestätigt, die die Verbraucherzentrale in Auftrag gegeben hat. Ein Drittel der Befragten konnte den Preis pro Kilowattstunde nur schwer oder gar nicht auf der Stromrechnung finden und auch andere Preisbestandteile nicht verstehen. Für mehr als die Hälfte sind Angaben zur Kündigungsfrist schwer

oder gar nicht auffindbar. Die Verbraucherzentrale hat deshalb eine Kontrolle der gesetzlichen Vorgaben und Nachbesserungen gefordert. Außerdem sollte der Gesetzgeber prüfen, wo beispielsweise einheitliche Vorlagen für alle Stromrechnungen notwendig sind.

 Bericht unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/verstaendliche-stromrechnung

... MARKTCHECKS

Gaspreise

Versorger geben gesunkene Beschaffungskosten für Gas nicht vollständig an ihre Kunden weiter. Dieses Ergebnis brachte eine Untersuchung der Verbraucherzentrale zur Entwicklung der Gaspreise in Rheinland-Pfalz im Zeitraum 2013 bis 2016. Die jährlichen Kosten bei typischen Vertragsmodellen der überprüften Gasversorger sind im Mittel zwar leicht gesunken. Es besteht aber der Verdacht, dass die allermeisten Kunden zu viel zahlen. Gründe können eine nicht optimale Gasbeschaffungsstrategie oder höhere Gewinnmargen der Versorger sein. Nach Berechnungen der Verbraucherzentrale könnten Haushalte mit einem Jahresverbrauch von 20.000 Kilowattstunden je nach Versorger und Vertragsmodell zwischen 219 und 575 Euro im Jahr sparen, wenn sie den Versorger wechseln würden.

Die Verbraucherzentrale fordert von den Grundversorgern, die gesunkenen Beschaffungskosten an ihre Kunden weiterzugeben.

Lampen und Leuchten

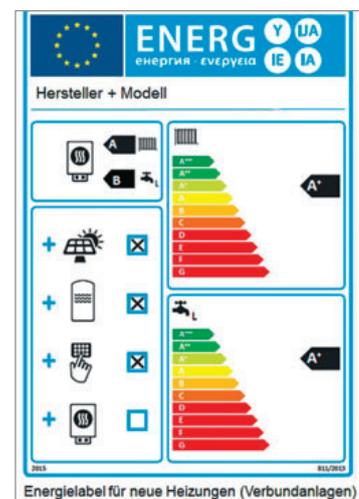
In immer mehr Leuchten sind die LED-Lampen fest eingebaut und können bei einem Defekt nicht mehr ausgetauscht werden. Diesen Trend kann die Verbraucherzentrale nach zwei Marktchecks im Frühjahr und Herbst in fünf großen Baumärkten bestätigen. Innerhalb eines halben Jahres stieg der Anteil der fest eingebauten LEDs bei den überprüften Leuchten von 29 auf 42 Prozent an.

Zahlreiche Zeitungen und Fernsehsender haben dieses Thema aufgegriffen und auf diese Problematik aufmerksam gemacht. Die Verbraucherzentrale hat die Erkenntnisse zudem in politische Fachdiskussionen eingespeist, unter anderem bei einem Expertenworkshop des Umweltbundesamtes und beim europäischen Verbraucherschutzverband BEUC. Die Verbraucherzentrale macht sich auf verschiedenen Ebenen dafür stark, dass diese Entwicklung gestoppt wird.

 Bericht unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/studien-energiekennzeichnung.

Heizungsetikett

Sowohl neue Heizungen als auch alte Öl- und Gasheizkessel erhalten seit 2016 ein Energielabel. Dazu hat die Verbraucherzentrale Informationsblätter entwickelt und Themenbanner für ihre Wanderausstellung erstellt. Im Oktober hat die Verbraucherzentrale in einer repräsentativen Verbraucherbefragung ermittelt, dass die neuen Heizungsetiketten kaum bekannt sind und von vielen Verbrauchern nicht verstanden oder missverstanden werden.



Stattdessen wünschen sich Hausbesitzer vielmehr detailliertes Informationsmaterial und persönliche Beratungen.

Erfolgreich vor Gericht

Die Verbraucherzentrale hat den Elektronikanbieter Comtech vor dem Landgericht Stuttgart erfolgreich verklagt. In dem Urteil wurde erneut klargestellt, dass auch der Onlinehandel die Vorgaben zur Energieverbrauchskennzeichnung einhalten muss. Comtech hatte auf seinen Internetseiten die angebotenen Fernseher nicht mit dem vorgeschriebenen Energielabel versehen. Dies ist aber seit einigen Jahren Pflicht. Bereits in ähnlichen Verfahren zur Energiekennzeichnung hatte die Verbraucherzentrale in vorangehenden Jahren erfolgreich Abmahnungen und Unterlassungsklagen durchgeführt.

ENERGIE-CHECKS

Die Energie-Checks der Verbraucherzentrale bieten Mietern und Hausbesitzern eine gute Möglichkeit, sich einen Überblick über den eigenen Energieverbrauch und die Einsparmöglichkeiten zu verschaffen, ehe sie sich für eine bestimmte Maßnahme entscheiden. Ein Energieberater der Verbraucherzentrale kommt ins Haus und nimmt die wichtigsten Daten auf. Gemeinsam werden Energieverbrauch und Einsparpotenziale beurteilt und die wichtigsten Stellschrauben für eine Senkung des Verbrauchs iden-

tifiziert. Verbraucher erhalten dann einen Kurzbericht, in dem die Ergebnisse des Checks und Empfehlungen für Energiesparmaßnahmen und Optimierungen der technischen Anlagen zusammen gefasst sind.

Folgende Checks bietet die Verbraucherzentrale an:

- **Basis-Check** für Mieter, Eigentümer und Vermieter, die sich für ihren Strom- und Wärmeverbrauch sowie Einsparungen durch kostengünstige Maßnahmen interessieren
- **Gebäude-Check** für Hausbesitzer mit Informationen zur Auswahl der richtigen Heizungsanlage, Wärmedämmung der Gebäudehülle oder den Einsatz erneuerbarer Energien
- **Heiz-Check** für Betreiber von Heizungsanlagen, um Schwachstellen herauszufinden und Optimierungen zu veranlassen
- **Solarwärme-Check** für Besitzer einer solarthermischen Anlage, um die optimalen Einstellungen und Effizienz zu ermitteln

Diese Checks werden rege genutzt. Die Resonanz der Rat-suchenden ist gut.

Beispiele für weitere Aktionen

Stromsparkampagne in Koblenz

Gemeinsam mit dem Umweltamt der Stadt Koblenz und weiteren Akteuren wurden Menschen bei dieser Stromsparaktion dazu ermuntert werden, alte Kühlschränke und Kühl-Gefrier-Kombinationen gegen energieeffiziente A+++-Neugeräte auszutauschen und dadurch Energie zu sparen.

Klimawoche Cochem Zell

An der Klimawoche der Kreisverwaltung Cochem-Zell hat sich die Verbraucherzentrale mit einem Vortrag mit Energiespartipps für Flüchtlinge und Flüchtlingshelfer beteiligt.



Energieberater Reiner Winkels bei einem Vortrag zur Heizungsoptimierung in Bad Kreuznach

BAUEN

INTERNETPORTAL BAUFOERDERER.DE

Das Informationsportal baufoerderer.de bietet unabhängige Informationen rund ums Bauen, Kaufen und Sanieren von Immobilien. Es zeigt, wie sich etwa durch energieeffizientes Bauen bares Geld sparen lässt. Auf dem Portal informieren Experten der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zu Neubau und Modernisierung ebenso wie zu Finanzierung, Recht und Verträgen rund ums Bauen. Verbraucher erfahren viel Wissenswertes über Baupartner und Baukosten, neue Trends oder Qualitätssicherung. Das Portal bringt zudem Licht in den Förderdschungel: Mithilfe der Fördermittelsuche können Verbraucher passende Förderprogramme recherchieren, die von der Kreditanstalt für Wiederaufbau, vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle und von Landesförderinstituten bereitgestellt werden.

Die Bauexpertin der Verbraucherzentrale hat den Relaunch begleitet und die Informationen zu Bauweise, Energieeffizienz und baubegleitender Qualitätssicherung erarbeitet.

The screenshot shows the website baufoerderer.de with a navigation bar containing 'BAUERATUNG', 'FINANZIEREN + FÖRDERMITTEL', 'RECHT + VERTRÄGE', 'SERVICE', and 'ÜBER UNS'. The main content area features a large image of three people looking at a document. Below it, there are two featured articles: 'Bauweisen und Materialien' and 'Wohnkomfort'. A section titled 'Tipps und Informationen aus dem Baubereich' contains eight smaller article cards: 'Bauphysik', 'Baupartner und Qualitätssicherung', 'Baukosten', 'Bauschäden und Schadstoffe', 'Energieeffizienz und Erneuerbare Energien', 'Heizung, Lüftung und Warmwasser', 'Schall- und Brandschutz', and 'Wärmedämmung'. Each card has a 'weiter' button.

BAUBERATUNG

Seit vielen Jahren bietet die Verbraucherzentrale ein breites Beratungsangebot rund ums Bauen. Sie analysiert Bau- und Leistungsbeschreibungen, die neben dem juristischen Vertrag das wesentliche Element eines Bauvorhabens sind. Daher ist es wichtig, dass diese Beschreibungen alle Angaben zur Gebäudehülle, zur Haustechnik und zum Innenausbau enthalten. Allerdings ist ihre Qualität in der Praxis oft sehr dürrftig. Teilweise bleibt das Auftragsvolumen unklar, teilweise sind die Beschreibungen unvollständig und ungenau. Die Beraterin stellt für Bauherren eine ausführliche Checkliste zusammen, die es ihnen ermöglicht, mit dem Unternehmer gezielt über erforderliche Nachbesserungen zu verhandeln.

In der Baurechtsberatung überprüft die Verbraucherzentrale in erster Linie Werkverträge sowie Bauträger- und Architektenverträge. Häufige Beratungsthemen sind darüber hinaus der Zeitverzug bei einem Neu- oder Umbau oder die Insolvenz des Bauunternehmers. Die juristische Unterstützung bei der Beseitigung von Baumängeln oder Bauschäden sowie bei Gewährleistungsfragen ist ein weiterer großer Beratungsschwerpunkt. Viele Fragen gibt es darüber hinaus zu überhöhten Unternehmerrechnungen und überzogenen Honorarforderungen von Architekten.

Neben der individuellen Beratung bietet die Verbraucherzentrale auch Seminare für Bauherren und Aktionstage rund um Hausbau und Hauskauf an.

LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN

Barrierefrei und generationengerecht

Neue generationenübergreifende und gemeinschaftliche Wohnformen tragen dazu bei, dass jung und alt, Familien und Alleinstehende, aktive und unterstützungsbedürftige Menschen gleichermaßen gut und bis ins hohe Alter gemeinsam leben können. Dabei ist Barrierefreiheit für alle Generationen von Nutzen.

Um bereits Studierende für dieses Thema zu sensibilisieren, hat die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen gemeinsam mit der Hochschule Mainz, Fachrichtung Architektur, und in Kooperation mit der Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz ein Projekt zu generationsübergreifenden, barrierefreien Wohnkonzepten durchgeführt. Architekturstudenten fertigten Entwurfsskizzen und Modelle an. Mit dieser Aufgabe sollten sie das Grundhandwerkzeug zum barrierefreien Planen erhalten, denn sie sind die Planungsverantwortlichen von morgen. Die vielseitigen Entwürfe wurden bei der Fachtagung »Generationen-Wohnen – Erfolgreiche Konzepte für das Wohnquartier für Alle« vorgestellt.



Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen Rheinland-Pfalz

Seit Anfang 2016 wirkt die Landesberatungsstelle im Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen Rheinland-Pfalz mit. Die Landesregierung und 19 Institutionen haben das Gremium im Oktober 2015 ins Leben gerufen. Ziel des Bündnisses ist es unter anderem, mehr bezahlbaren Wohnraum für alle Zielgruppen in angemessener Qualität neu zu schaffen. Außerdem soll bestehender bezahlbarer Wohnraum erhalten und sozialverträglich weiterentwickelt werden. In verschiedenen Arbeitsgruppen werden konkrete Initiativen, Prozesse und Projekte angestoßen, um die Bündnisziele zu erreichen.

Die Landesberatungsstelle arbeitet unter anderem im Rahmen der Arbeitsgruppe »Barrierefrei Wohnen und Bauen« an zwei Broschüren zum barrierefreien Bauen im Neubau und zum barrieregeduzierten Wohnen und Bauen im Bestand mit. Bauherren, Planer und auch Investoren sollen dadurch bessere Planungshilfe und -sicherheit zu bestehenden Normen und Gesetzen erhalten. Darüber hinaus werden bereits umgesetzte Praxisbeispiele vorgestellt und veranschaulicht so die konkrete Umsetzung von Barrierefreiheit in Bauprojekten.

Expertenrat zur barrierefreien Gestaltung kirchlicher Angebote

Der Landeskirchenrat der evangelischen Kirche der Pfalz (Protestantische Landeskirche) hat eine Selbstverpflichtung zur barrierefreien Gestaltung von kirchlichen Angeboten und Einrichtungen beschlossen. Die Landesberatungsstelle wurde im März in den Expertenkreis berufen, der in jährlichen Zusammenkünften den Beauftragten der Landeskirche für Behindertenseelsorge und inklusive Gemeindekultur, Pfarrer Thomas Jakobowski, zu allen Fragen der Barrierefreiheit und deren Umsetzung berät.



» Nur wenn Architektinnen und Architekten bereits in ihrer Ausbildung barrierefreies Entwerfen vermittelt bekommen, wird sich Barrierefreiheit in den planenden Köpfen verankern. Nur dann werden die Neubauten der Zukunft nachhaltig im Detail konzipiert sein und teure Umbauten können vermieden werden.«

Christiane Grüne, Leiterin der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen

Neue Beratungsstelle in Ingelheim

Dank der Initiative des Ingelheimer Seniorenrates konnte die Landesberatungsstelle im Frühjahr ihren 13. Beratungsstandort in der Kreisverwaltung Ingelheim eröffnen. Dieser wird von Beginn an sehr gut angenommen. Die häufigsten Beratungsthemen sind die barrierefreie Umgestaltung des Badezimmers sowie die Überwindung von Stufen und Türschwellen. Fragen zu Hilfsmitteln, Neubauplanungen und Umbauten sowie mögliche Fördermittel sind ebenfalls sehr gefragt.

Umzug in Bad Kreuznach

Nach etlichen Jahren im Haus der SeniorInnen ist die Landesberatungsstelle in die Kreisverwaltung Bad Kreuznach umgezogen. Dort findet auch die Verbraucherberatung so-

wie die Energieberatung der Verbraucherzentrale statt. Somit können jetzt Synergieeffekte besser genutzt werden.

Inklusionsmesse Rheinland-Pfalz

Im April fand die erste Inklusionsmesse Rheinland-Pfalz im Mainzer Rathaus statt. Die Landesberatungsstelle informierte an einem gut besuchten Stand und führte viele Beratungen durch. Gleichzeitig konnte sie wertvolle Kontakte knüpfen.

Rheinland-Pfalz-Ausstellung

Gemeinsam mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale war die Landesberatungsstelle auch wieder auf der Rheinland-Pfalz-Ausstellung vertreten. Neben den persönlichen Beratungen am Infostand hielten die Beraterinnen und Berater auch Vorträge zum barrierefreien Bauen und Wohnen.

Ökomesse Trier

An der Ökomesse in Trier hat die Landesberatungsstelle gemeinsam mit dem Umweltzentrum der Handwerkskammer Trier teilgenommen.



Pressegespräch zur Eröffnung

Landrat Franz Diehl (l.) und Isolde Scheick-Kröhl (r.) im Gespräch mit einem Ratsuchenden

NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

...❖ JUBILÄUM IN BETZDORF

Seit 25 Jahren ist die Verbraucherzentrale mit einem Beratungsstützpunkt in Betzdorf vertreten. Mit zahlreichen Gästen und Weggefährten hat sie ihr Jubiläum im Rathaus gefeiert und auf das Geleistete zurück geblickt. Zum Gratulieren kam auch Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler vorbei.

» Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale vor Ort sind ein Erfolgsmodell. Sie bieten den Bürgerinnen und Bürgern aktuelle, verlässliche Informationen und eine unabhängige Beratung. Das genießt bei den Menschen hohes Vertrauen und hat meine volle Unterstützung.«

Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Sozialministerin



Ein Glas Sekt aufs Jubiläum

v.l. Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Beigeordneter Manfred Becher, Ulrike von der Lühne und Martina Röttig mit Gästen

...❖ BESUCH PATRICK SCHNIEDER IN PRÜM

Der Bundestagsabgeordnete und Generalsekretär der CDU Rheinland-Pfalz Patrick Schnieder hat die Weichen dafür gestellt, dass die Verbraucherzentrale in der Eifel einen Stützpunkt einrichten konnte. Seit zwei Jahren ist die Verbraucherzentrale auch in Prüm mit einem Beratungsstützpunkt vertreten. Patrick Schnieder informierte sich gemeinsam mit dem Beigeordneten Peter Feinen und der Stadtbürgermeisterin Mathilde Weinandy bei einem Besuch darüber, wie das neue Angebot angenommen wird und welche Fragen aus der Region an die Verbraucherzentrale herangetragen werden.

» Dass die Verbraucherzentrale auch in Prüm vertreten ist und hier Beratung anbieten kann, verdanken wir gemeinsamen Anstrengungen. Der Erfolg gibt uns Recht, der Zulauf ist ungebrochen hoch. Es ist ein Gewinn für die Menschen in der Region, dass sie mit Frau Hecken eine kompetente Ansprechpartnerin vor Ort finden.«

Patrick Schnieder, Bundestagsabgeordneter und Generalsekretär der CDU Rheinland-Pfalz



Patrick Schnieder (l.) informiert sich bei Beraterin Monika Hecken (2. v. r.) über die Arbeit in Prüm

...❖ AKTIONEN

Regelmäßig sind die Beratungsstellen mit Vorträgen und Infoständen in ihrer Region unterwegs. Exemplarisch sind folgende Veranstaltungen zu erwähnen:

...❖ **Tag des Einbruchschutzes**

Gemeinsam mit der Polizei informierte die Verbraucherzentrale am Tag des Einbruchschutzes mit Aktionsständen in verschiedenen Städten.

...❖ **Aktionstag Sicherheit in Koblenz**

Gemeinsam mit der Kriminaldirektion Koblenz informierte die Verbraucherzentrale Senioren über die Themen Sicherheit zu Hause und unterwegs, Falschgeld, Sicherheit im Netz und Schutz vor unseriösen Maschen bei Demenz. »Gesund leben im Alter« war ein weiterer Themenschwerpunkt am Nachmittag.

...❖ **Reise-Aktionstag in Germersheim**

Im Foyer der Kreisverwaltung Germersheim veranstaltete die Verbraucherzentrale kurz vor den Sommerferien einen Aktionstag zu Reisebuchung, Reiseversicherungen und Reisereklamationen.

...❖ **Straßencafé in Mainz**

Bei einer Tasse Kaffee oder Tee informierten die Verbraucherschützer in der Mainzer Fußgängerzone über ihre Arbeit und beantworteten Fragen von Passanten zum Ärger mit Handwerkern und Kundendiensten.

...❖ **Aktion Zukunftsdiplom für Kinder in Trier**

Schon seit vielen Jahren beteiligt sich die Verbraucherzentrale mit interaktiven Wissensspielen rund um Ernährungsthemen an dieser Aktion.

...❖ **Aktionstag Starke Frauen in Betzdorf**

Informationen gab es zu den Themen Frauen und Finanzen sowie Frauen und Rente.

...❖ **DER BERATUNGSSTELLE EIN GESICHT GEBEN**

»Vor Ort für Sie da« – so lautet das Motto der neuen regionalen Selbstdarstellungsflyer, mit denen die Verbraucherzentrale die »Gesichter« der Beraterinnen und Berater vor Ort bekannter machen will. Ratsuchende kommen nicht mehr in eine für sie anonyme Beratungsstelle, sondern lernen »ihren« Verbraucherberater schon auf diesem Weg kennen.



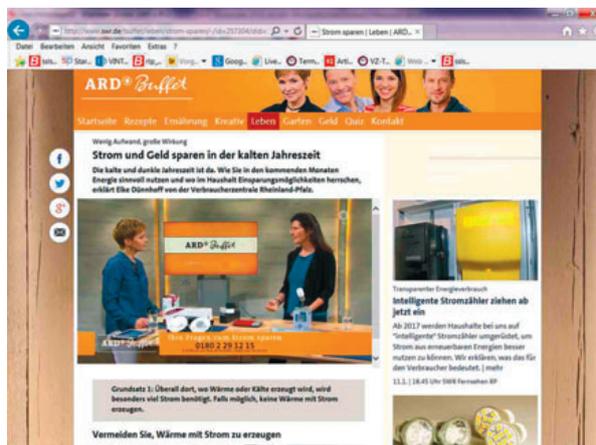
PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Ob Tageszeitung, Hörfunk, Fernsehen oder Online-Medien – die Medien sind wichtige Partner für die Verbraucherzentrale. Sie greifen aktuelle Verbraucherthemen auf und informieren eine breite Öffentlichkeit. Rund 1.000 Medienanfragen hat die Verbraucherzentrale 2016 verzeichnet.

In Zeitungen, Zeitschriften und Online-Medien ist die Verbraucherzentrale ebenso präsent wie in Hörfunk und Fernsehen, sei es als Studiogast in Sendungen wie ARD-Bufferett oder Kaffee oder Tee oder als Interviewpartner in Sendungen wie »Marktcheck« oder »Zur Sache Rheinland-Pfalz«.

Im Rahmen einer Kooperation mit der Verbraucherzentrale hat der Trierische Volksfreund monatlich ein Verbraucherthema aufgegriffen und ausführlich beleuchtet. Die Themen reichen von Versicherungen über Bauen, Baufinanzierung, Barrierefreies Wohnen bis hin zu Reisen, Silver Surfern und dem richtigen Umgang mit Smartphone und Co.

Darüber hinaus veröffentlicht der Trierische Volksfreund wöchentlich eine Kolumne zu Ernährungsthemen, die bei den Lesern sehr gut ankommt.



Zitat aus dem Protokoll einer Mittagskonferenz beim Trierischen Volksfreund:
»Wieder ein echter Mehrwert: die Ernährungskolumne auf der gleichnamigen Seite. Das ist lesernah, praktikabel und sehr verständlich.«

Für die Trierer Tonpost, einer akustischen Zeitung des Bistums Trier für Sehbehinderte, liest die Verbraucherzentrale regelmäßig Verbraucherthemen ein.



Straßencafé mit Verbraucherinformationen vor der Verbraucherzentrale in Mainz



» Die Medien sind wichtige Partner der Verbraucherzentrale. Eine gute Zusammenarbeit ist eine Win-Win-Situation für beide Seiten. Die Medien finden bei uns kompetente und unabhängige Experten und wir können Informationen über wichtige Kanäle – zunehmend auch über Online-Medien – streuen.«

Lore Herrmann-Karch, Referentin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Bei Telefonaktionen mit Zeitungen kann die Verbraucherzentrale ausführlich Themen beleuchten und Leseranfragen beantworten. In einer Aktion mit der Rheinpfalz ging es beispielsweise um Ärger mit Handwerkern, die Allgemeine Zeitung hat das Thema Altersvorsorge aufgegriffen.

70 Pressemeldungen hat die Verbraucherzentrale 2016 verschickt. Hinzu kommen Tipps der Energieberatung und zum barrierefreien Bauen und Wohnen.

Neben der etablierten klassischen Pressearbeit spielen die digitalen Medien eine zunehmende Bedeutung in der Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale. In ihrem Internetauftritt bietet die Verbraucherzentrale eine Vielzahl an Informationen und zahlreiche Musterbriefe als Hilfe zur

Selbsthilfe. Ein Newsletter, ein eigener Twitterkanal sowie die Präsenz auf Facebook sind weitere Wege zur direkten und aktuellen Kommunikation mit Verbrauchern.

... Verbraucherzentrale im Netz



www.verbraucherzentrale-rlp.de



www.twitter.com/vzrlp



www.facebook.com/vzrlp



Ernährungsberaterin Susanne Umbach bei einem Interview mit dem SWR

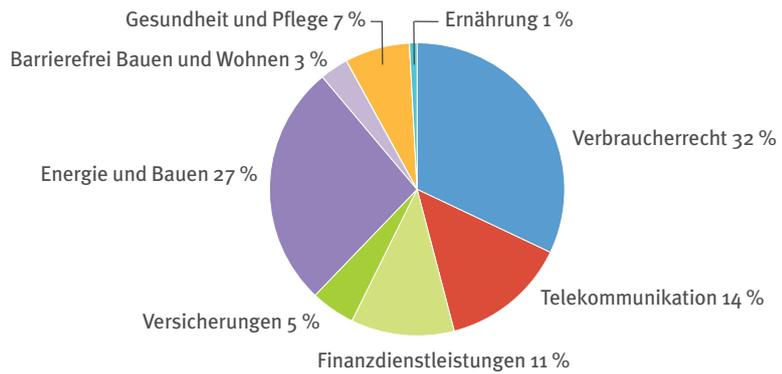
STATISTIK

••• EIN PAAR ZAHLEN

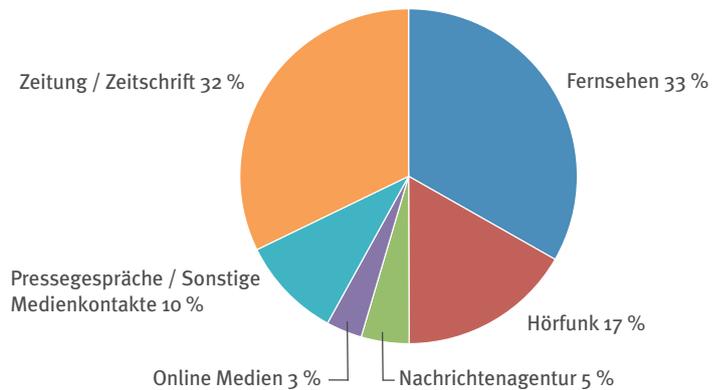
Rund 104.500 Kontakte verbuchte die Verbraucherzentrale im Jahr 2016. Diese teilen sich auf in

- 65.000 Beratungs- und Informationskontakte
- 39.500 Teilnehmer an 1.100 Vorträgen und Veranstaltungen

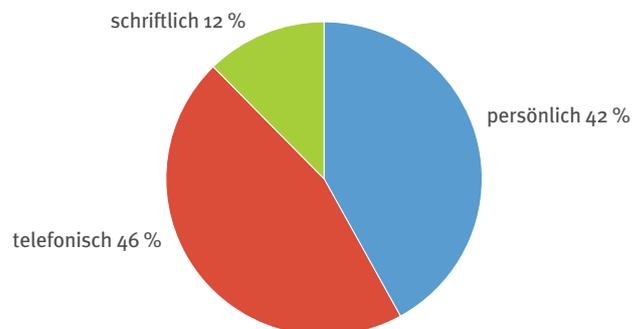
Verteilung der Informations- und Beratungskontakte – nach Fachbereichen



Verteilung der Medienkontakte

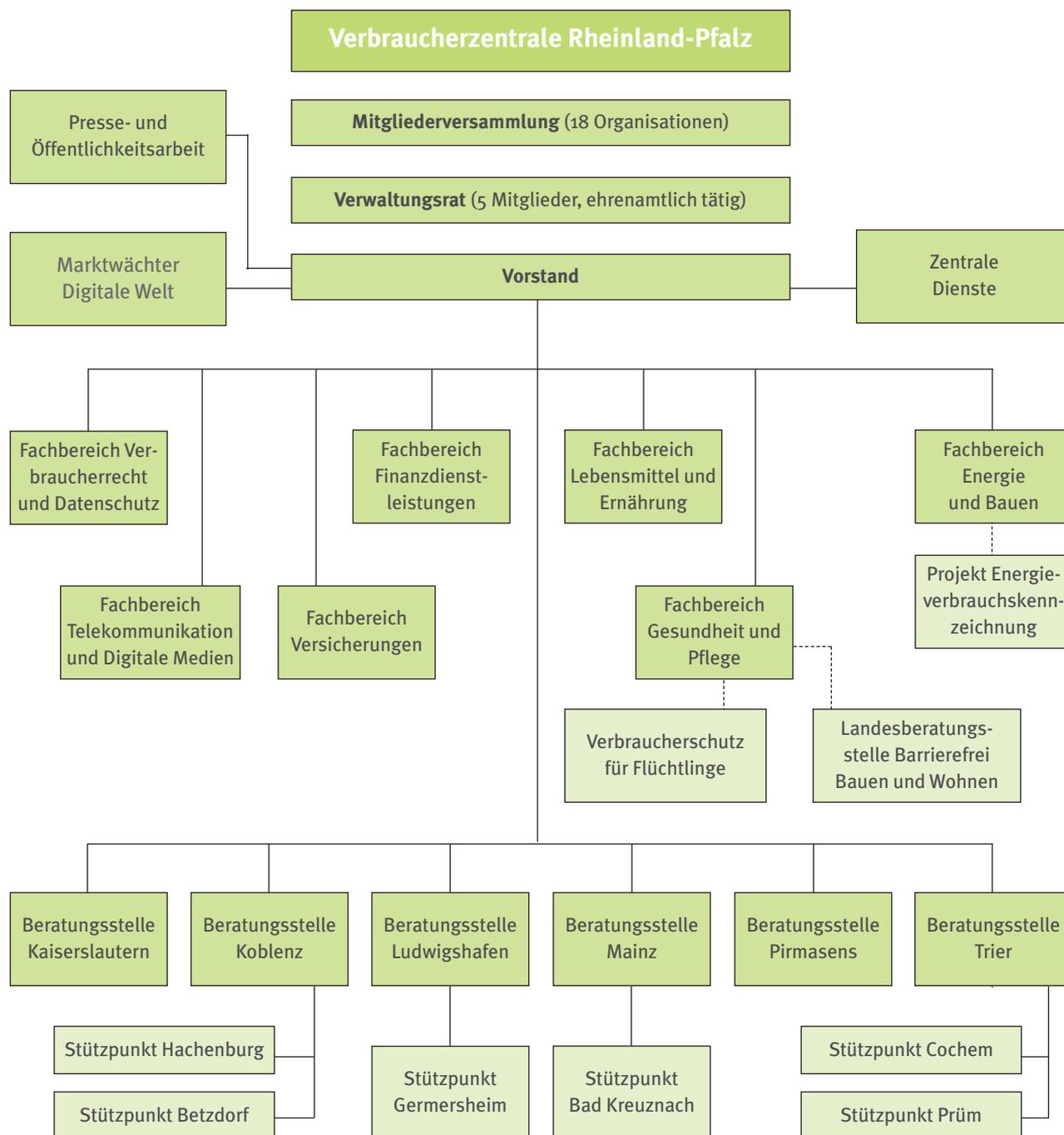


Verteilung der Beratungen – nach Kontaktaufnahme



ORGANISATORISCHES

ORGANIGRAMM



Ist-Einnahmen (Euro)	2016	2015
Allgemeine Zuweisung des Landes	1.700.000,00	1.700.000,00
Kommunen	12.000,00	12.025,00
Mitgliedsbeiträge	756,65	715,75
Erstattung von Verwaltungsausgaben	240.218,10	260.450,68
Eigeneinnahmen	150.100,46	162.143,64
Sonstige Einnahmen	262.253,08	260.112,42
Übertrag aus Vorjahr	155.077,94	82.614,31
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	2.520.406,23	2.478.061,80

Ist-Ausgaben (Euro)	2016	2015
Personalkosten	1.935.138,11	1.833.479,80
Sachkosten	476.328,63	489.504,06
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	21.261,53	22.124,13
– Post- und Fernmeldegebühren	30.875,73	36.800,31
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	37.621,90	19.487,96
– Bewirtschaftung der Diensträume	24.339,95	26.006,04
– Mieten und Pachten	161.599,82	184.472,00
– Sachverständige (Rechtsberatung)	46.542,81	53.973,80
– Reise- und Fortbildungskosten	27.200,67	36.313,61
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	83.011,74	61.598,67
– nicht aufteilbare Sachkosten	42.923,35	47.896,41
– Mitgliedsbeiträge	951,13	831,13
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	2.411.466,74	2.322.983,86

Überschuss Einnahmen / Ausgaben	108.939,49	155.077,94
--	-------------------	-------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2016	2015
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	5.078.830,21	4.787.337,39
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.520.406,23	2.478.061,80
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	2.558.423,98	2.309.275,59

Weitere Projekte im Jahr 2016

(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	164.000,00
Eigeneinnahmen	13.213,89
– Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	67.463,16
– Ausbau der unabhängigen Finanzberatung	67.160,00
Eigeneinnahmen	31.365,07
– Konzeptionelle Überarbeitung des Projekts »Schüler-Workshops«	23.700,00
– Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher	73.516,25

Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie (MSAGD)

– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen	200.000,04
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	5.720,00
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	155.000,00
– Landesberatungsstelle Kooperation Hochschule Mainz	2.150,00

Ministerium für Umwelt, Ernährung, Energie und Forsten (MUEEF)

– Energieberatung der Verbraucherzentrale	727.375,73
Eigeneinnahmen	4.938,01
– Stromverbrauch – Mehr Transparenz im Bereich Gerätezeichnung	64.810,65
– Energieverbrauchskennzeichnung – Heizkessel und Warmwasserbereiter	59.850,00
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	179.524,95
Eigeneinnahmen	2.155,47
– Gut versorgt ins hohe Alter	29.866,25
Eigeneinnahmen	2.016,80
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	17.067,23

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

– Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	141.350,00
Eigeneinnahmen	613,08
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	85.736,00

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

– Digitale Marktwächter	397.615,30
– Finanzmarktwächter	868,00
– Verbraucherschutz für Flüchtlinge (Digitale Medien)	364,00
– Verbraucherschutz für Flüchtlinge (Energie)	364,00
– Verbraucherschutz für Flüchtlinge (Versicherung)	364,00

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)

– Internetforum für kostenpflichtige Extras beim (Fach-)Zahnarzt	25.520,83
--	-----------

Weitere Projekte im Jahr 2016 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung Eigeneinnahmen	168.750,00 1.328,73
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)	
– Kita Kids IN FORM	4.512,04
– Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel	2.993,68
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Regional-Manager Energie	27.623,41
Kreisverwaltung Bad Kreuznach	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	11.393,00 1.724,38
Kreisverwaltung Cochem-Zell	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	15.442,00 583,21
Kreisverwaltung Germersheim	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	10.543,00 670,60
Verbandsgemeindeverwaltung Prüm	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	8.912,00 477,32
Gesamtsumme Projekte	2.798.642,08
davon: Überträge aus dem Vorjahr	18.528,30
davon: Überträge ins Folgejahr	34.041,03
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	16.225,71
nachrichtlich:	
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Stationäre Energieberatung	278.937,00

••••• **VORSTAND UND VERWALTUNGSRAT**

Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lüche.

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

Betriebsrat

Dem Betriebsrat gehören an:

- Heike Rosman
Beratungsstelle Kaiserslautern, Vorsitzende
- Melanie Bauer
Telefonzentrale Mainz
- Fabian Fehrenbach
Referat Energie und Bauen
- Gisela Rohmann
Referat Gesundheit und Pflege
- Carmen Strüh
Referat Energie und Bauen

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat setzt sich wie folgt zusammen:

- Angelika Stegmann
Deutscher Mieterbund, Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.
Vorsitzende
- Frieder Stauder
Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND), Landesverband Rheinland-Pfalz
Stellvertretender Vorsitzender
- Lukas Bläsius
Deutscher Gewerkschaftsbund Rheinland-Pfalz/Saarland
- Thomas PenseL
Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz in Hessen und Rheinland-Pfalz e.V. (UHR e.V.)
- Ilse Wambsganß
Arbeitsgemeinschaft der Land-Frauenverbände Rheinland-Pfalz



v.l. Thomas PenseL, Lukas Bläsius, Ilse Wambsganß, Angelika Stegmann, Frieder Stauder

MITGLIEDSVERBÄNDE

Neuer Mitgliedsverband

In der Mitgliederversammlung wurde der Chaos Computer Club, Chaos inKL. e.V., als neuer Mitgliedsverband aufgenommen. Chaos inKL. e.V. ist ein eingetragener, gemeinnütziger Verein mit Sitz in Kaiserslautern. Der Zweck des Vereins besteht in der Förderung der Bildung und Volksbildung auf dem Gebiet der Informationstechnologien, des Informationsrechts sowie des kreativen Umgangs mit diesen. Zu den aktuellen Aktivitäten des Vereins zählen

u. a. die Teilnahme am Verbraucherdialog »Smart Home« des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz, die Mitarbeit an der Bürgerbeteiligung zum neuen Transparenzgesetz für Rheinland-Pfalz, ein 3D-Drucker-Workshop und die Veranstaltung von Crypto-Parties, um Interessierten die Grundlagen von Verschlüsselungstechnik zugänglich zu machen. Die Stärke des Vereins liegt nach eigenen Angaben in der Beurteilung von Technologien, sowie dem Verständnis der Funktion von Systemen und dem Einfluss von Technik auf die Gesellschaft. Der Verein ergänzt das Spektrum der Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale hervorragend.

Die Mitgliedsverbände im Überblick



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 inKL. e.V.



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



Deutscher Beamtenbund Rheinland-Pfalz



Deutscher Gewerkschaftsbund Rheinland-Pfalz/Saarland

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



DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushalts-
führenden, Landesverband Rheinland-Pfalz



Katholischer Deutscher Frauenbund,
VerbraucherService, Diözesanverband Mainz



Katholischer Deutscher Frauenbund,
VerbraucherService, Diözesanverband Speyer

Katholische Frauengemeinschaft Deutschland (KFD)



LandFrauen RheinlandPfalz



Land Frauen Verband Rheinhessen e.V.



NaturFreunde Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.



Naturschutzbund Deutschland e.V.,
Landesverband Rheinland-Pfalz



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



VCD Verkehrsclub Deutschland



Verband Wohneigentum Rheinland-Pfalz e.V.



50 | Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Gremien und Organisationen



MITARBEIT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE IN GREMIEN

- Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.
aid
- Aktionsbündnis »Aktiv gegen Armut in Trier und Trier-Saarburg«
- Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte (ATRT)
- Arbeitsgruppe »Elementarschadenkampagne Rheinland-Pfalz«
- Arbeitsgruppe Ergebnisqualität im Rahmen der Beteiligung nach § 118 Sozialgesetzbuch XI
- Arbeitskreis Europa der Landeszentrale für politische Bildung Rheinland-Pfalz
- Arbeitskreis gewerbliche Schuldnerberatung
- Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)
- Arbeitskreis Seniorensicherheit in Ludwigshafen
- Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle des Prüf- und Forschungsinstituts für die Schuhherstellung Pirmasens
- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation bei der Bundesnetzagentur
- Beirat ökologischer Landbau
- Beirat der Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)
- Beirat des Schuldnerfachberatungszentrums
- Berufungsausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz
- Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen Rheinland-Pfalz
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bereich Versicherungs- und Pensionsfondsaufsicht
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung (BAG)
- Clearingstelle für weinrechtliche Bagatellverfahren in Rheinland-Pfalz
- Deutsche Lebensmittelbuchkommission
- Deutscher Weinfonds
- Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten bei der IHK Pfalz, Ludwigshafen
- Erweiterter Landesausschuss für die ambulante spezialfachärztliche Versorgung
- Expertenrat zur barrierefreien Gestaltung kirchlicher Angebote
- Fachbeiräte der Stiftung Warentest
- Fairtrade – Lenkungsausschuss der Stadt Mainz und Steuerungsgruppe Trier
- Gemeinsamer Bundesausschuss – Unterausschuss Bedarfsplanung
- Klimaschutzbeirat der Stadt Mainz
- Krankenhausplanungsausschuss des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie
- Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz
- Landesmarktverband für Vieh und Fleisch
- Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz
- Landeszentrale für politische Bildung
- Landeszentrale für Umweltaufklärung
- Lokale Agenda Mainz
- Mainzer Stiftung für Klimaschutz und Energieeffizienz
- Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz
- Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten – ernährungspolitischer Beirat
- Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten – energiepolitischer Beirat
- Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten – Netzwerk »Energieeffizientes Bauen und Wohnen«
- Netzwerk Gleichstellung und Selbstbestimmung Rheinland-Pfalz
- Pakt für Pirmasens

Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

Runder Tisch SGB 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

Schlichtungsausschuss der Landesapothekerkammer

Schlichtungsausschuss der Landespsychotherapeutenkammer

Schlichtungsstelle für Textil- und Reinigungsreklamationen bei der Handwerkskammer Koblenz

Steuerungskreis § 113b SGB XI stationäre Pflege

Wir sind Vielfalt

Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

ZDF Fernsehrat



Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

BEN – Bau- und Energienetzwerk Mittelrhein e.V.

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch, Mainz

Landeszentrale für Gesundheitsförderung e.V., Mainz

MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinessen

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz, Kehl

BERATUNGSANGEBOTE



Kostenpflichtige Beratungstelefone

09001 77 8080 - 1

Rechtsfragen
(Mo, Mi, Do 10 bis 16 Uhr)

09001 77 8080 - 2

Versicherungen
(Mo 9 bis 13 Uhr, Mi 13 bis 17 Uhr)

09001 77 8080 - 3

Banken, Baufinanzierung, Geldanlage
(Mo 9 bis 13 Uhr, Mi 13 bis 17 Uhr)

09001 77 8080 - 4

Telekommunikation
(Mo, Mi und Do 10 bis 16 Uhr)

Der Tarif beträgt jeweils 1,50 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz; abweichende Tarife aus den Mobilfunknetzen.

Mit den Telefongebühren sind die Kosten für die Beratung beglichen.

Weitere Info-Telefone:

0800 - 60 75 600*

Energie, Bauen und Wohnen

Mo 9 bis 13 und 14 bis 18 Uhr
Di 10 bis 13 und 14 bis 17 Uhr
Do 10 bis 13 und 14 bis 17 Uhr

0800 - 60 75 700*

Energiekostenberatung

Mo bis Do 10 bis 16 Uhr

* kostenfrei

01805 - 60 75 60 25**

Energieright und Versorgerwechsel

Mo 14 bis 17 Uhr und Do 10 bis 13 Uhr

01805 - 60 75 60 30**

Lebensmittel und Ernährung

Mo 9 bis 13 Uhr und Do 13 bis 17 Uhr

01805 - 60 75 60 40**

Patienten und Versicherte

Di 10 bis 13 Uhr

** 0,14 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz; maximal 0,42 Euro pro Minute aus dem Mobilfunk

0180 - 20 00 766

Verbraucherinsolvenzverfahren

Di 9 bis 13 Uhr – 14-tägig
6 Cent pro Gespräch

(06131) 28 48 41

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen

Mo bis Fr 10 bis 13 Uhr und Do 14 bis 17 Uhr

(06131) 28 48 888

Technische Fragen zu Fernsehen, Telefon und Internet

Mo 10 bis 16 Uhr

 ANSCHRIFTEN DER BERATUNGSSTELLEN

Geschäftsstelle

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

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

67655 Kaiserslautern

Fackelstr. 22
(0631) 928 81
kaiserslautern@vz-rlp.de

56068 Koblenz

Entenpfuhl 37
(0261) 127 27
koblenz@vz-rlp.de

67059 Ludwigshafen

Wredestraße 33
(0621) 51 21 45
ludwigshafen@vz-rlp.de

55116 Mainz

Seppel-Glückert-Passage 10
(06131) 28 48 20
mainz@vz-rlp.de

66953 Pirmasens

Exerzierplatzstraße 1
(06331) 121 60
pirmasens@vz-rlp.de

54290 Trier

Fleischstr. 77
(0651) 48 802
trier@vz-rlp.de

Stützpunkte der Verbraucherzentrale bei Dritten

In folgenden Orten bietet die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. dank finanzieller Unterstützung der jeweiligen Kommune wöchentlich Beratungsstunden in den Räumen der Stadt- bzw. Kreisverwaltung an:

55543 Bad Kreuznach

Kreisverwaltung, Salinenstr. 47
(0671) 80 3 1055 | bad-kreuznach@vz-rlp.de
Freitag 9 bis 12 Uhr

57518 Betzdorf

Rathaus, Hellerstraße 2
(02741) 12 21 | betzdorf@vz-rlp.de
Freitag 9 bis 12 Uhr

56812 Cochem

Brückenstraße 2
(02671) 60 57 84 | cochem@vz-rlp.de
Montag 10 bis 15 Uhr

76726 Germersheim

Kreisverwaltung Germersheim, Luitpoldplatz 1
(07274) 53 - 172 | germersheim@vz-rlp.de
Donnerstag 10 bis 15 Uhr

57627 Hachenburg

Rathaus, Gartenstraße 11
(02662) 506 49 | hachenburg@vz-rlp.de
Donnerstag 14 bis 17 Uhr

54595 Prüm

Konvikt – Haus der Kultur, Kalvarienbergstr. 1
(0651) 488 02 | pruem@vz-rlp.de
Freitag 10 bis 13 Uhr

Aktueller Stand Mai 2017

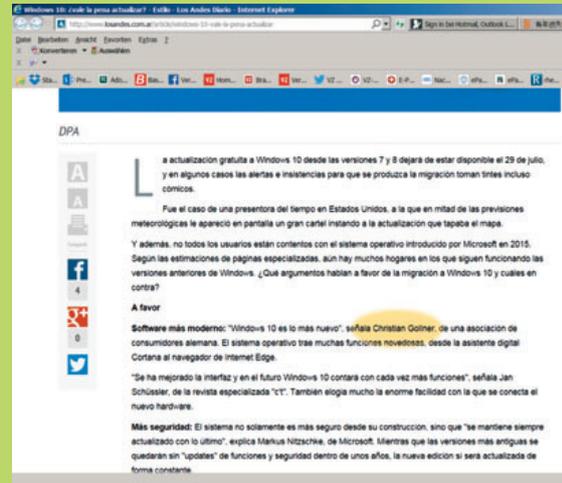
Randnotiz
Verbraucherzentrale in China und Argentinien

Ein Statement des Rechtsreferenten der Verbraucherzentrale in der Zeitung »Die Welt« hat seinen Weg auch nach China gefunden – keine Überraschung, schließlich ging es um den Kauf chinesischer Produkte.



Quelle: <http://www.cifnews.com/article/23363>

Auch auf einer argentinischen Seite ist er zum Thema Windows 10 zitiert.



Quelle: <http://www.losandes.com.ar/article/windows-10-vale-la-pena-actualizar>



Startklar für den Mainzer Firmenlauf: die Mannschaft der Verbraucherzentrale

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

Bildnachweis:

Titelfoto: Stefan Sämmer

Seite 3: Gert Baumbach, vzbv

Seite 5, 6, 7, 14, 23, 29, 30, 31, 33, 34, 37, 38, 40, 41, 47, 54: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Seite 7: Dan Löwenbein

Seite 8, 9: Werner Schäfer

Seite 13, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 31, 37, 52: Portraits Stefan Sämmer

Seite 21: Dr. phil. Dr. Ing. Reinhard Kallenbach

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.

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

Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz
Druck: johnen-druck GmbH & Co.KG, Bernkastel-Kues

Auflage: 750 Exemplare

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

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

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz