

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

Wissen, was wirklich Sache ist.

**DAS JAHR 2017**

# DAS JAHR 2017

<b>VORWORT</b>	3
<b>GRUSSWORT</b>	5
<b>BUNDESTAGSWAHLEN UND DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG</b>	6
<b>VERBRAUCHERRECHT UND DATENSCHUTZ</b>	8
<b>MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT</b>	14
<b>TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALE MEDIEN</b>	18
<b>GESUNDHEIT UND PFLEGE</b>	24
<b>LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG</b>	29
<b>VERSICHERUNG</b>	33
<b>FINANZDIENSTLEISTUNGEN</b>	36
<b>ENERGIE UND BAUEN</b>	39
<b>LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN</b>	45
<b>VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE</b>	48
<b>AUS DEN BERATUNGSSTELLEN</b>	51
<b>PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT</b>	53
<b>AUF EINEN BLICK</b>	56
<b>ORGANISATORISCHES</b>	57
• Organigramm	57
• Etat	58
• Vorstand	61
• Betriebsrat	61
• Verwaltungsrat	61
• Mitgliedsverbände	62
• Mitarbeit in Gremien	64
• Mitgliedschaft in Organisationen	65
• Verbrauchertelefone	66
• Anschriften der Beratungsstellen	67
• Impressum	68

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,

Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe waren 2017 die großen politischen Themenfelder. Sie prägten auch die Arbeit der Verbraucherzentrale.

## Digitalisierung begleiten

Die fortschreitende Digitalisierung aller Lebensbereiche stellt nicht nur die Gesellschaft, sondern auch die Verbraucherzentrale vor immer neue Herausforderungen. Digitaler Nachlass, Wearables, Bezahlungsfunktionen via Smartphone oder Smart Home rücken als Verbrauchertemen zunehmend in den Fokus. Eng damit verbunden ist der Schutz unserer persönlichen Daten. Unseren Standpunkt zu Digitalisierung und Datenschutz vertreten wir gegenüber Anbietern, Verbänden und in der Öffentlichkeit. Außerdem speisen wir unsere Positionen in die Politik ein, so z.B. geschehen bei der Entwicklung der Digitalstrategie der Landesregierung.

## Spannende Themen

Dieselskandal, dynamische Preise, digitale Spiele, gefakte Streaming-Dienste, gefälschte Verkaufsplattformen, teure Routenplaner, neue Pflegegrade, Gesundheitsapps, Nahrungsergänzungsmittel, Elementarschadensversicherung, Basiskonto, Energielabel, Energieschulden – dies sind nur einige Stichworte für die unterschiedlichen Verbrauchertemen, zu denen die Verbraucherzentrale informiert und Position bezieht.

## Für alle Zielgruppen

Als weltoffene und tolerante Organisation ist die Verbraucherzentrale Ansprechpartnerin für alle Menschen – ungeachtet ihrer Herkunft und Nationalität oder ihres Bildungsstandes. Sie ist gleichermaßen Ansprechpartnerin für jung und alt, für Familien und sozial benachteiligte Menschen, für Geflüchtete und viele mehr. Die Verbraucherzentrale erkennt die Vielfalt der Verbraucherinnen und Verbraucher und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse an und schließt keine Verbrauchergruppe aus.



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

## Starke Partner

Kooperationen mit starken Partnern bündeln Kräfte und schaffen Synergien. Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt haben wir die Aktion »Genug Betrug« ins Leben gerufen. Mit regelmäßigen gemeinsamen Pressemeldungen haben beide Institutionen Abzocke und betrügerischen Maschen den Kampf angesagt. Unabdingbar ist auch eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit. In regelmäßigen Veranstaltungen sensibilisieren Verbraucher- und Datenschützer gemeinsam für aktuelle Themen; im letzten Jahr standen Gesundheits- und Medizinapps im Mittelpunkt.

## 4 | Vorwort

Darüber hinaus kann sich die Verbraucherzentrale auf ein breites Netzwerk an Mitgliedsverbänden und Kooperationspartnern verlassen. Mit vielen weiteren Organisationen und Verbänden arbeiten wir konstruktiv und erfolgreich zusammen.

### Herausforderungen für 2018

Die rasche Einführung der Musterfeststellungsklage werden wir weiter nachdrücklich fordern, die Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung werden wir kritisch begleiten und das neue Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« werden wir in Ludwigshafen auf den Weg bringen. Verbraucherbildung möchten wir konsequent weiterbringen und ausbauen.

### Dank

Mein Dank gilt vor allem den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ohne ihr großes Engagement wären viele Aktivitäten nicht möglich und erfolgreich gewesen. Dem Verwaltungsrat danke ich für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit, den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband für das konstruktive und kollegiale Miteinander. Ein besonderes Dankeschön gilt der Landesregierung und dem Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz, die trotz aller Sparzwänge durch ihre Förderungen einen maßgeblichen Beitrag zum Gelingen unserer Arbeit leisten.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen nun

Ihre



Ulrike von der Lühe  
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

## GRUSSWORT

Rund 100.000 Beratungs- und Informationskontakte konnte die Verbraucherzentrale im Jahr 2017 verzeichnen. Diese Zahlen geben nur einen vagen Anhaltspunkt für das beachtliche Arbeitspensum der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Der Bedarf an Information, Beratung, Unterstützung und Verbraucherbildung ist groß, die Themen sind vielseitig und immer auch von aktuellen Entwicklungen geprägt. Die Beraterinnen und Berater müssen auch auf tagesaktuelle Fragen stets eine Antwort parat haben. Entsprechend hoch sind die Anforderungen.

860 Veranstaltungen organisierte die Verbraucherzentrale im zurückliegenden Jahr für die unterschiedlichsten Zielgruppen. In Schulen stießen Workshops zu Smartphones und Apps auf genauso großes Interesse wie anderswo Vorträge zu den häufigsten Rechtsirrtümern oder zum digitalen Nachlass. Bei Geflüchteten waren vor allem Informationen zu Verträgen und Kostenfallen sowie zur ersten eigenen Wohnung gefragt.

Das fundierte Fachwissen der Experten der Verbraucherzentrale ist bei Presse, Funk, Fernsehen und Online-Medien nach wie vor sehr gefragt. Die Medien sind ein wichtiger Partner der Verbraucherzentrale. Sie helfen dabei, Verbraucherinformationen und Verbraucherwarnungen in die Öffentlichkeit zu tragen und geben ihr die Möglichkeit, verbraucherpolitischen Themen Gehör zu verschaffen.

Weitere wertvolle Partner für einen präventiven Verbraucherschutz sind beispielsweise die örtlichen Polizeipräsidien. Gemeinsam mit ihnen kann die Verbraucherzentrale wirkungsvoller vor unseriösen Geschäftemachern warnen und betrügerischen Machenschaften einen Riegel vorschieben. Gemeinsam mit kommunalen Klimaschutzmanagern rückt die Verbraucherzentrale Möglichkeiten des Energiesparens verstärkt in den Blick.

Auch internationale Kontakte kann die Verbraucherzentrale vorweisen. Gleich mehrere Delegationen aus Japan und China besuchten 2017 die Verbraucherzentrale, um sich vor Ort ein Bild über den Verbraucherschutz in Deutschland sowie die Strukturen und Arbeitsweise zu machen.



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

Ihre Informationen präsentiert die Verbraucherzentrale modern und zeitgemäß. Die Internetseite ist nach einer vollständigen Überarbeitung service- und kundenorientierter geworden. Ihre Aktivitäten auf Twitter und Facebook hat die Verbraucherzentrale verstärkt und trägt so einem veränderten Informationsverhalten Rechnung. Diese Aktivitäten wird sie künftig konsequent weiterführen und ausbauen.

Ein herzliches Dankeschön sage ich allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und dem Vorstand für die konstruktive Zusammenarbeit und den großen Einsatz für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher. Allen Mitgliedern des Verwaltungsrates danke ich für das gute Miteinander und die wertvollen Anregungen. Wir werden die Arbeit der Verbraucherzentrale auch in Zukunft gerne konstruktiv begleiten und unterstützen.

Die Anstrengungen der Verbraucherzentrale lassen sich auch in 2017 wieder sehen – überzeugen Sie sich auf den nachfolgenden Seiten davon.

Ihre

Angelika Stegmann  
Vorsitzende des Verwaltungsrats

# BUNDESTAGSWAHLEN UND DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG

## ... BUNDESTAGSWAHLEN

Verbraucher zählen! Verbraucher wählen! – mit 15 Kernforderungen aus den unterschiedlichen Bereichen des Verbraucherschutzes haben der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen ihre verbraucherpolitischen Leitlinien in den Bundestagswahlkampf getragen. Eine aktuelle repräsentative Umfrage des vzbv im Vorfeld hatte ergeben, dass sich 52 Prozent der Befragten von der Politik nicht ausreichend geschützt fühlen.

Auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat im Vorfeld der Bundestagswahlen zahlreiche Gespräche mit Kandidaten verschiedener Parteien geführt und sie dabei aufgefordert, sich in den verschiedenen Themenfeldern für die Interessen der Verbraucher einzusetzen.



☰ Weitere Informationen unter [www.verbraucher-zaehlen.de](http://www.verbraucher-zaehlen.de)



Im Gespräch mit der Politik: Detlef Pilger, Mechthild Heil, Antje Lezius, Julia Klöckner, Gustav Herzog (von oben links im Uhrzeigersinn)

## DEUTSCHER VERBRAUCHERTAG

»Verbraucherschutz schafft Sicherheit – Sicherheit schafft Vertrauen« – unter diesem Motto hatte der vzbv im Vorfeld der Bundestagswahlen zum sechsten Deutschen Verbrauchertag eingeladen. Dieser Termin ist mittlerweile eine gute und wichtige Tradition, denn die Politik trägt ressortübergreifend eine große Verantwortung für einen umfassenden Verbraucherschutz. Beim Deutschen Verbrauchertag diskutierten Vertreter aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft darüber, welchen Beitrag Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik zu einem gesellschaftlichen Zusammenhalt und zu einem sichereren Leben leisten können. Mit Bundeskanzlerin Merkel, SPD-Kanzlerkandidat Schulz und Bundesverbraucherschutzminister Maas war die Veranstaltung hochkarätig besetzt. Als Vorsitzende des Verwaltungsrates begrüßte Ulrike von der Lühse die Gäste.



*Klaus Müller im Gespräch mit Verbraucherschutzminister Heiko Maas und Kanzlerkandidat Martin Schulz*



Weitere Informationen auf Twitter unter #dvt17



*Klaus Müller (Vorstand vzbv) mit Bundeskanzlerin Angela Merkel und Ulrike von der Lühse*

# VERBRAUCHERRECHT UND DATENSCHUTZ



» Der Skandal um die Abgasmanipulationen bei Dieselfahrzeugen hat das Vertrauen von Verbrauchern in die Autoindustrie massiv beschädigt. Nach mehr als zwei Jahren Krise gibt es immer noch keine befriedigenden Angebote für die Betroffenen. Hersteller und Politik müssen endlich verlässliche Lösungen festlegen und die Interessen der Verbraucher in den Mittelpunkt stellen. Außerdem brauchen wir die Musterfeststellungsklage, die den Verbrauchern die Durchsetzung ihrer Ansprüche deutlich erleichtern kann.«

*Christian Gollner, Referent Verbraucherrecht und Datenschutz*

## ... DIESEL-SKANDAL – AUTOKUNDEN BRAUCHEN KLARHEIT

Viele Autokäufer haben sich in der Vergangenheit bewusst für einen Diesel entschieden, weil er bezüglich der CO<sub>2</sub>-Werte als umweltfreundlicher galt. Ihr Vertrauen in die Autoindustrie wurde in der Diesellabgas-Krise auf eine harte Probe gestellt, denn Verbraucherinteressen fanden bei Herstellern und Politik kaum Gehör. Die Kunden wurden mit unbefriedigenden und unzureichenden Software-Nachrüstungen abgespeist.

Nun drohen wegen zu hoher Stickoxidwerte Fahrverbote in vielen deutschen Städten. In einer vom Verbraucherzentrale Bundesverband in Auftrag gegebenen Studie haben über 60 Prozent der Befragten Autoherstellern und Politik

ein mangelhaftes Zeugnis bei der Bewältigung des Dieselskandals ausgestellt. Nach mehr als zwei Jahren Krise fühlen sich die Betroffenen allein gelassen. Viele rechtliche Fragen sind ungeklärt.

Hersteller und Politik müssen die Interessen der Verbraucher in den Mittelpunkt stellen und ihren Kunden zufriedenstellende Lösungen anbieten. Dazu gehören unter anderem eine technische Hardware-Umrüstung der Fahrzeuge auf alleinige Kosten der Hersteller sowie eine Garantierklärung der Hersteller, dass keine Nachteile zu erwarten sind.

Autofahrer mit manipulierten Dieselfahrzeugen müssen derzeit ihre Rechte im Streitfall selbst und auf eigenes Risiko vor Gericht einklagen. Von der Manipulation sind aber zehntausende Verbraucher in der gleichen Weise betroffen. Dies macht deutlich, wie wichtig die Einrichtung einer Klagemöglichkeit ist, in der Ansprüche oder Sachverhalte gebündelt beurteilt werden. Schon seit Jahren machen sich die Verbraucherzentralen für die schnelle Einführung der Musterfeststellungsklage stark. Danach könnte im Rahmen eines einzigen Musterverfahrens eine Entscheidung über eine strittige Sachfrage gefällt werden, auf die sich Betroffene gegenüber ihrem Vertragspartner berufen können.



Trotz der ausführlichen Berichterstattung in den Medien hat der Diesel-Skandal zu zahlreichen Beschwerden und Beratungsanfragen bei der Verbraucherzentrale geführt. Für die Medien war die Verbraucherzentrale ein sehr gefragter Ansprechpartner sowohl für die rechtlichen Möglichkeiten der Betroffenen als auch bei der politischen Diskussion.

Beim Runden Tisch in der Staatskanzlei zu diesem Thema unterstrich die Verbraucherzentrale die Bedeutung der Musterfeststellungsklage. Bei der Diskussionsveranstaltung »Diesel-Debatte – Luftreinhaltung und Verbraucherrechte« des Verbraucher- und des Umweltministeriums stellte die Verbraucherzentrale die Rechte der Verbraucher im Zusammenhang mit dem Diesel-Skandal dar und erläuterte die politischen Forderungen der Verbraucherzentrale.

### ... SPIONE IM HAUS – GESETZGEBER MUSS ROTE LINIE ZIEHEN

Digitale Sprachassistenten wie Amazon Echo oder Google Home werden immer beliebter. Sie erobern die privateste aller Lebenssphären: die eigenen vier Wände. Die neu-

artigen Helfer erlauben die Nutzung des Internets und seiner digitalen Dienste einfach auf Zuruf. Doch genau dort liegt das Problem. Damit die Sprachsteuerung reibungslos funktioniert, müssen die Geräte stets auf Empfang sein. Sie belauschen den Raum und warten auf das eingestellte Aktivierungswort. Tests haben ergeben, dass die Assistenten zu empfindlich reagieren und Wörter missverstehen können. So landen auch ungewollte Gespräche oder Geräusche aus der Wohnung zur Auswertung in den IT-Systemen der Betreiber. Kein Verbraucher kann derzeit genau absehen, welche nachteiligen Folgen die allgegenwärtige Überwachung und Auswertung von Alltagshandlungen hat.

Bei digitalen Assistenten muss der Gesetzgeber schnellstmöglich eine rote Linie ziehen, um eine allumfassende digitale Überwachung des Lebens wirksam zu verhindern.

### ... AIR BERLIN INSOLVENT

Im August hat Air Berlin Insolvenz angemeldet, im Dezember hat die Tochtergesellschaft Niki den gesamten Flugbetrieb eingestellt. Dies führte zu etlichen Anfragen von Fluggästen bei der Verbraucherzentrale. Wer schon ver-



Ulrike von der Lühse und Christian Gollner im Interview mit dem Deutschlandfunk

reist war, wurde problemlos zurückbefördert. Frühbucher allerdings, die schon vor Mitte August einen Langstreckenflug für die zweite Oktoberhälfte oder danach gebucht hatten, verloren ihre Einzahlung. Die Deutsche Lufthansa, die wesentliche Teile und Rechte von Air Berlin erwarb, kam den Betroffenen nicht entgegen.

Pauschalreisende waren besser gestellt. Bei ihnen tragen die Reiseveranstalter das Insolvenzrisiko und müssen Ersatzbeförderung anbieten. Selbst im Falle der Insolvenz des Veranstalters sind Verbraucher abgesichert. Die Verbraucherzentralen fordern schon seit langem Insolvenzversicherungen auch für direkt gebuchte Flüge. Außerdem sollten Anzahlungen von mehr als 20 Prozent und eine Restzahlung früher als 30 Tage vor dem Flugtermin verboten werden.

Schon wenige Tage nachdem Air Berlin den Flugbetrieb eingestellt hatte, erhielt die Verbraucherzentrale vereinzelte Beschwerden über höhere Preise für Inlandsflüge bei den verbleibenden Fluggesellschaften. Der Wegfall eines großen Teilnehmers am Markt hat sich erwartungsgemäß sehr schnell bemerkbar gemacht.

## HAUPTSACHE BILLIG? RABATTAKTIONEN UND DYNAMISCHE PREISE

In den USA sind Rabatt-Aktionstage rund um das Erntedankfest ein fester Bestandteil des Vorweihnachtshandels. Mittlerweile boomen solche Aktionen auch im deutschen Online- und Offline-Handel. Die Anbieter werben massiv mit hohen Rabatten rund um Black Friday und Cyber Monday. Doch es lohnt sich, genau hinzuschauen. Nicht immer sind die Angebote ein wahres Schnäppchen. Die Aktionstage dienen Händlern und Herstellern auch zur Lagerräumung. Verbraucher müssen deswegen damit rechnen, dass sich unter den Angeboten auch Auslaufmodelle und Ladenhüter befinden.

Ein Fall für Schnäppchenjäger sind auch dynamische Preise, die im Internet bereits gang und gäbe sind – sei es bei Fluggesellschaften, Reiseanbietern oder in Online-Shops. Für Kunden sind diese Preise verlockend. Sie stellen aber auch große Herausforderungen dar. Genauso wie beim Kauf von PKW-Kraftstoff können sich die Preise jederzeit ändern. Das erschwert den Preisvergleich. Wer einen günstigen Preis sucht, muss unter Umständen einen langen Atem beweisen. Dynamische Preise passen sich an die aktuelle Nachfrage an. Somit ist immer dann mit hohen Preisen zu rechnen, wenn die Nachfrage für bestimmte

## ONLINE-TICKETBÖRSEN – KEIN SCHNÄPPCHEN

Eintrittskarten für Konzerte, Festivals und Sportveranstaltungen werden häufig auch in Ticketbörsen im Internet verkauft. Handelsplattformen wie Viagogo.de und Ticketbande.de bieten meist auch dann noch Tickets an, wenn sie bereits anderswo vergriffen sind. Sie verkaufen die Eintrittskarten oft mit sehr hohen Aufschlägen und überraschenden Zusatzentgelten. Die Betreiber machen nicht deutlich darauf aufmerksam, dass sie keine offiziellen Vorverkaufsstellen, sondern bloß Handelsplätze sind und die Karten meist erheblich über Normalpreis verkaufen.

Anders als bei den meisten Internet-Verträgen, können online-Ticketkäufe nicht einfach widerrufen werden. Immer wieder sorgt dies für Ärger. Die Betreiber kommen den Kunden, die Tickets zurückgeben wollen, bei Beschwerden nicht entgegen. Die Unternehmen reagieren auf Rückfragen meist nicht.

In einer Pressemeldung und in den sozialen Medien informierte die Verbraucherzentrale über diese Problematik und stand Betroffenen mit Informationen und Beratung zur Seite.



Waren hoch ist, also vor allem am Wochenende. Die Verbraucherzentrale betrachtet dynamische und »personalisierte« Preise kritisch. Unterschiedliche Preise können diskriminierend wirken, wenn sie sich zusätzlich an einem bestimmten Konsumprofil oder dem Einkommen der Verbraucher ausrichten.

Als gute Lotsen durch den Preisschub haben sich in der Vergangenheit die Preissuchmaschinen erwiesen. Doch auch hier lauern Fallstricke: Nicht jede Suchmaschine gibt einen vollständigen Marktüberblick mit allen Anbietern. Verbraucher sollten die Sortierung der Ergebnisse prüfen. Oft stehen gerade besonders teure Angebote in den Ergebnislisten an erster Stelle. In zahlreichen Hintergrundgesprächen mit Journalisten und Interviews in den Medien hat die Verbraucherzentrale die Thematik kritisch beleuchtet, eingeordnet und Tipps für Kunden gegeben.

### ... ✦ SCHLÜSSELDIENSTE – TEURE RETTER IN DER NOT

Überbeuerte Rechnungen unseriöser Schlüsseldienste gehören seit Jahren zu den traurigen »Dauerbrennern« im Beratungsalltag. Betrüger nutzen Notsituationen wie zugefallene Türen oder vergessene Schlüssel gnadenlos aus, um abzukassieren. Für eine Türöffnung verlangen sie oft mehrere hundert Euro und bestehen darauf, dass die Rechnung sofort bezahlt wird.



Um diesen unseriösen Machenschaften das Wasser abzugraben, informieren die Verbraucherzentralen mit Vorträgen, bei Aktionsständen und im Internet. In einem Marktcheck haben sie bundesweit Durchschnittspreise für seriöse Schlüsseldienste erhoben. Mit dieser Übersicht können sich Verbraucher ein Bild davon machen, welche Preise – auch in ihrer Region – angemessen sind. In den Beratungsstellen gibt es zudem »Notfallkärtchen«, in die man sich die Nummer eines seriösen Schlüsseldienstes oder eines Schlossers aus der Region eintragen kann, um sie im Notfall parat zu haben. Dieses Kärtchen kann auf die Rückseite der Fußmatte geklebt werden.

☰ Preise und Tipps zu Schlüsseldiensten unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/schluesseldienste](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/schluesseldienste)



Vorgeschlagener Beitrag

**Sorglos Duo**  
Gesponsert · 

**Garantie: MasterCard Gold -ohne Schufa-negative Bonität und bis zu 6.499€ SofortKredit!**



**Sandra: Freu mich - MasterCard Gold & 4.999€ - ...**  
[www.sorglosduo.de](http://www.sorglosduo.de)

**MEHR DAZU**

 7

1 Kommentar

### ... DIGITAL BEZAHLEN – RISIKEN VERMEIDEN

### ... SOFORTKREDIT OHNE SCHUFA? ALLES AUGENWISCHEREI

Bis zu 6.400 Euro Sofort-Kredit und eine Mastercard Gold ohne Schufaauskunft oder Bonitätsangabe versprechen Firmen mit Adressen wie [mastercredit.de](http://mastercredit.de) oder [firstgold.de](http://firstgold.de) im Internet. »Die hochgeprägte Goldkarte winkt auch bei schlechter Bonität!« heißt es auf diesen Portalen. Die Kostenfalle: Als Gegenleistung soll vorab ein einmaliges Entgelt von 99 Euro per Nachnahme bezahlt werden. Dennoch gibt es nur Prepaid-Kreditkarten oder statt eines Kredits gar lediglich eine Anfrage für einen Kredit. Erst das Kleingedruckte macht klar, dass die Kreditvergabe nicht sicher ist.

Opfer dieser Masche waren vermehrt Geflüchtete. Sie kamen durch Werbung am Smartphone oder im Rahmen eines Werbeanrufs mit den fragwürdigen Unternehmen in Kontakt. In allen Fällen ist den Betroffenen nicht hinreichend angezeigt worden, dass der Bezug der Kreditkarte mit Kosten verbunden ist. Wer nicht zahlt, erhält schnell Post von einem Inkassounternehmen, das mit der Einleitung von Maßnahmen der Zwangsvollstreckung droht. Die Verbraucherzentrale unterstützt die Betroffenen mit Rat und Rechtsvertretung.

### ... DIGITAL BEZAHLEN – RISIKEN VERMEIDEN

An immer mehr Kassen in Deutschland können Kunden kontaktlos mit funkfähigen Karten oder Smartphones bezahlen. Dies erfolgt nach dem Standard NFC (Near Field Communication). Zum Bezahlen müssen Karten oder Geräte nur vor ein Lesegerät gehalten werden. Für Beträge bis 25 Euro wird in der Regel keine PIN abgefragt. Viele Kreditinstitute geben neue Karten nur noch mit kontaktloser Bezahlung heraus. Die Funkkarten können nur auf sehr kurze Distanz von Fremden ausgelesen werden. Spezielle, bei Kreditinstituten und im Handel erhältliche Schutzhüllen blockieren die Funkwellen.

Digitales Bezahlen bietet viele Möglichkeiten. Doch die neuen Funktionen bergen aber auch Risiken. Mit steter Regelmäßigkeit werden Datenlecks oder Sicherheitslücken bekannt. Oft stehen Kriminelle dahinter, die Verbraucherdaten ausspähen und beispielsweise Bankkonten ins Visier nehmen. Die neuen technischen Möglichkeiten beim Bezahlen und die Risiken verunsichern viele Verbraucher.

Die Verbraucherzentralen haben ein Infoblatt mit Tipps für das digitale Bezahlen – im Netz, mit Karte oder Smartphone – erstellt. Mit Vorträgen informiert die Verbraucherzentrale über das Bezahlen mit Handy, Smartphone und Co. Am Weltverbrauchertag gab es noch ein Webinar – einen Vortrag im Internet – mit ausführlichen Informationen zum Thema. Die Teilnehmer erfuhren, wie das kontaktlose Bezahlen via NFC und QR-Code funktioniert und welche Risiken sie bezüglich Datenschutz und Sicherheit im Blick haben sollten.

 Faktenblatt unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/sicherzahlen](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/sicherzahlen)

### ... REKLAMATIONEN – NICHT IMMER REIBUNGSLOS

Die Reklamation defekter Waren verläuft nicht immer reibungslos. Oft verweigern Händler die Gewährleistung mit der pauschalen Behauptung, Verbraucher hätten einen bestimmten Mangel selbst verursacht. Diese Erfahrungen aus der Beratungspraxis bestätigt auch eine bundesweite Umfrage der Verbraucherzentralen. Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, dass die fristgerechte Reklamation

nicht problemlos abliefe oder die Reparatur ganz verweigert wurde.

Gerade bei langlebigen Produkten wie Autos, Spülmaschinen oder Waschmaschinen wird deutlich, dass die derzeitigen Regeln nicht ausreichen. Für solche Produkte muss der zweijährige Anspruch auf Gewährleistung verlängert werden. Außerdem muss es eine »echte« zweijährige Verjährungsfrist geben, in der nicht der Kunde den Mangel beweisen muss. Nach der derzeitigen Rechtslage müssen Verbraucher nach sechs Monaten selbst vollständig nachweisen, dass der Mangel nicht von ihnen verursacht wurde, sondern vielmehr schon vorhanden war, als sie die Ware in Empfang genommen haben.

••• VERBRAUCHERDIALOG

Der 5. Verbraucherdialog der rheinland-pfälzischen Landesregierung beschäftigt sich mit »Wearables«. Das sind Geräte, die am oder im Körper getragen werden können und Grundlage für die digitale Erfassung und Analyse von Körperfunktionen sind. Experten aus Wirtschaft, Verbänden und Behörden diskutieren mit dem Verbraucherschutzministerium, dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz und der Verbraucherzentrale Empfehlungen für Unternehmen zur datenschutz- und verbraucherfreundlichen Gestaltung dieser Produkte. Die Ergebnisse des Verbraucherdialogs werden im Jahr 2018 veröffentlicht.

☰ Weitere Informationen unter [www.verbraucherdialog.rlp.de](http://www.verbraucherdialog.rlp.de)

••• DIE MACHT DER ALGORITHMEN

Algorithmen beeinflussen unser tägliches Leben. Auf der Grundlage persönlicher Daten entscheiden sie über die Bedingungen, zu denen Verbraucher Zugang zu Produkten und Dienstleistungen erhalten. Außerdem steuern sie das Konsumverhalten, ohne dass dies für die Verbraucher nachvollziehbar ist. Gemeinsam mit der Landeszentrale für Medien und Kommunikation veranstaltete die Verbraucherzentrale in der rheinland-pfälzischen Landesvertretung in Berlin einen »Digital Lunch« zum Thema »Macht der Algorithmen«. Namhafte Digitalisierungsexperten beleuchteten die Chancen und Risiken der algorithmischen Entscheidungsfindung. In Vorträgen und einer Podiumsdiskussion bewerteten Experten aus Wissenschaft und Unternehmen die Auswirkungen von Algorithmen auf die Medien und den Konsumalltag. In einem gemeinsamen Positionspapier veröffentlichten Verbraucherzentrale und Landesmedienanstalt ihre Standpunkte zum Thema.

☰ Positionspapier unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/algorithmen](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/algorithmen)



Beim Digital Lunch zu Algorithmen diskutierten Prof. Dr. Katharina Zweig, TU Kaiserslautern, Wolf-Christian Ulrich (Moderator), Jan Kottmann, Google Germany und Dr. Sandro Gayken, Digital Society Institute (v.l.)

# MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT



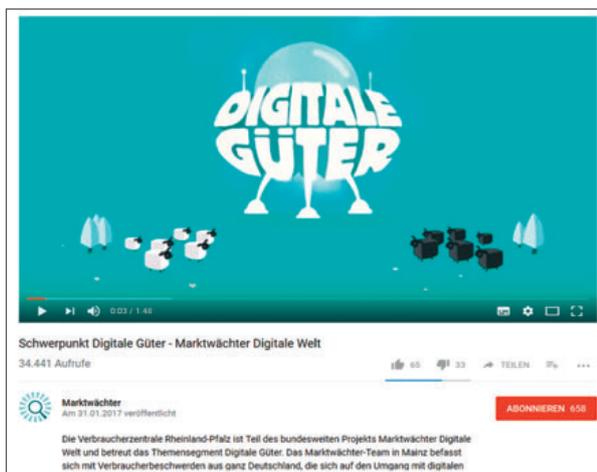
»» Das Frühwarnnetzwerk ist das Herzstück der Marktwächter-Arbeit. Das hat sich 2017 beispielsweise beim Aufdecken einer ganzen Reihe vermeintlicher Streaming-Webseiten gezeigt. Beschwerden aus ganz Deutschland waren für uns Anlass, diese Seiten genauer unter die Lupe zu nehmen, unsere Erkenntnisse an die Ermittlungsbehörden weiterzugeben und die Öffentlichkeit vor diesen dubiosen Webseiten zu warnen.«

*Manfred Schwarzenberg, Redakteur im Team Marktwächter Digitale Welt*

Seit 2015 ist die Verbraucherzentrale Teil des bundesweiten Marktwächter-Projekts. Sie ist eine von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im Projekt Marktwächter Digitale Welt und beobachtet das Segment »Digitale Güter«. Hierzu zählen beispielsweise digitale Videos und Musik sowie die dafür genutzten Streaming-Dienste. Auch Software, Spiele-Apps, PC- und Konsolenspiele oder E-Books gehören dazu.



Erklärvideo Digitale Güter unter [www.marktwaechter.de/audio-und-video/digitale-gueter](http://www.marktwaechter.de/audio-und-video/digitale-gueter)



Inhaltliche Schwerpunkte des Marktwächter-Teams in Rheinland-Pfalz waren 2017 Untersuchungen zu Geoblocking und Streaming-Diensten sowie digitale Spiele.

## ... GEOBLOCKING – VIDEO- UND MUSIK-STREAMING OHNE GRENZEN?

Verbraucher wollen Streaming-Angebote zum Abruf von Videos oder Musik über Landesgrenzen hinaus nutzen können. Aber Ländersperren machen ihnen oft einen Strich durch die Rechnung. »Diese Seite ist in deinem Land leider nicht verfügbar« lesen Nutzer dann. Dieses Phänomen nennt man Geoblocking.

In Deutschland können beispielsweise Inhalte aus anderen EU-Staaten nicht genutzt werden. Ist die Lieblingsserie bislang nur in Großbritannien verfügbar, kann von Deutschland aus nicht auf die Serie zugegriffen werden. Auch im EU-Ausland konnten Reisende in der Vergangenheit nur selten ihr heimisches Streaming-Angebot abrufen. In Spanien konnte es einem Verbraucher beispielsweise passieren, dass der kostenpflichtig abonnierte Streaming-Dienst nicht wie gewohnt zu nutzen war und er auf die neueste Folge seiner Lieblingsserie im Urlaub verzichten musste.



Mit der Untersuchung »Geoblocking – Digitale Inhalte grenzüberschreitend nutzen?« hat das Marktwächter-Team diese Problematik unter die Lupe genommen und eine repräsentative Online-Befragung bei über 2.000 Internetnutzern durchgeführt.

Zwar war zwei Drittel der Befragten der Begriff Geoblocking nicht geläufig, doch nach Erläuterung und einem Beispiel gaben sie an, das Problem zu kennen. Knapp zwei Drittel der Nutzer kostenpflichtiger Streaming-Dienste möchten digitale Inhalte grenzüberschreitend abrufen können. Auf gebühren- oder werbefinanzierte Angebote wie Mediatheken von TV-Sendern will knapp die Hälfte der Nutzer auch vom EU-Ausland aus zugreifen können.

Die Portabilitätsverordnung wird es Verbrauchern ab Frühjahr 2018 ermöglichen, ihre kostenpflichtigen Streaming-Dienste EU-weit nutzen zu können. Inhalte aus Mediatheken von TV-Sendern können aber weiterhin nur eingeschränkt vom EU-Ausland aus abgerufen werden.

 Ausführliche Ergebnisse unter [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)

## STREAMING-DIENSTE – AGB UNÜBERSICHTLICH UND ZU LANG

Immer mehr Menschen nutzen Streaming-Dienste. Neun von zehn Internetnutzern schauen zumindest gelegentlich Videos oder hören Musik auf diesem Weg. Auch diesen Markt hat sich das Marktwächter-Team genauer angeschaut. In der repräsentativen Online-Erhebung »Streaming-Dienste aus Verbrauchersicht« wurden 2.000 Internetnutzer befragt. Ein Großteil der Teilnehmer fand die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unübersichtlich und zu lang. Drei Viertel empfanden das Lesen langer AGBs auf mobilen Geräten wie dem Smartphone lästiger als auf dem stationären PC. Mehr als die Hälfte aller befragten Streaming-Nutzer gab an, die AGB von Streaming-Diensten nur grob zu überfliegen, ein knappes Drittel akzeptiert sie ungelesen.

 Ausführliche Ergebnisse unter [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de)



## DIGITALE SPIELE

Spiele-Apps können wahre Kostenfallen sein. Bei diversen Fällen im Frühwarnnetzwerk hatten Kinder und Jugendliche durch In-App-Käufe in Spiele-Apps mehrere tausend Euro ausgegeben.



In einer Kurzbefragung zu Spiele-Apps unter 1.051 Internetnutzern fand das Marktwächter-Team heraus, dass sich eine Mehrheit der Nutzer Sorgen um den Schutz ihrer persönlichen Daten macht. Mehr als die Hälfte hatte bereits mindestens einmal ein Problem bei der Anwendung. Minderjährige Spiele-App-Nutzer im Alter von 14 bis 17 Jahren tappen den Ergebnissen nach häufiger in Abfallen als andere Altersgruppen.

Die Marktwächter haben ihre Erkenntnisse aus der Kurzbefragung und aus dem Frühwarnnetzwerk im Juli 2017 bei einer gemeinsamen Veranstaltung von jugendschutz.net und Stiftung Warentest zum Thema »App-gezockt und

spielend ausgehorcht?« im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz präsentiert.

Einige Spiele-Anbieter hat das Marktwächter-Team abgemahnt, darunter das Unternehmen Big Fish Games. Nach Beschwerden im Frühwarnnetzwerk prüften die Marktwächterexperten den Internetauftritt des Anbieters und stellten fest: Der Anbieter warb unzulässig mit vergünstigten Spielepreisen und versuchte Verbraucher über eine Club-Probemitgliedschaft in ein kostenpflichtiges Abo zu locken. Big Fish Games hat nach der Abmahnung eine Unterlassungserklärung abgegeben und seine Internetpräsenz entsprechend geändert.

## BEISPIELE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

### Dubioses Streaming-Netzwerk im Visier

Durch Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk ist das Marktwächterteam auf ein ganzes Netzwerk an vermeintlichen Video-Streaming-Webseiten gestoßen. Verbraucher gelangen in der Regel über ein Pop-up-Fenster im Browser auf eine der Webseiten der Betreiber.

Diese Seiten werben mit einem fünf-tägigen kostenlosen Testabonnement. Um die Dienste nutzen zu können, müssen sich Interessierte registrieren und neben ihren Adressdaten eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer ange-

## DAS FRÜHWARNNETZWERK

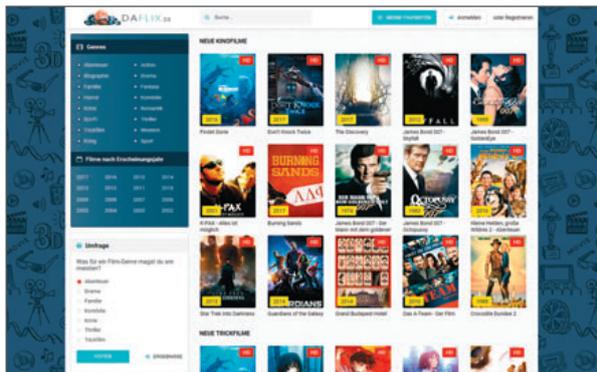
Das Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen ist ein Herzstück der Marktwächtertätigkeit. Auffällige Sachverhalte aus Beratungsgesprächen in den bundesweit rund 200 Beratungsstellen der Verbraucherzentralen melden die Berater ins Frühwarnnetzwerk. Alle Fälle rund um digitale Güter analysiert das Marktwächter-Team der Schwerpunkt-Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz auf mögliche Rechtsverstöße oder auffällige Entwicklungen. Die häufigsten Probleme im Bereich der digitalen Güter liegen in den Bereichen Urheberrechtsverletzungen, Abfallen und untergeschobene Verträge.



Erklärvideo zum Frühwarnnetzwerk:

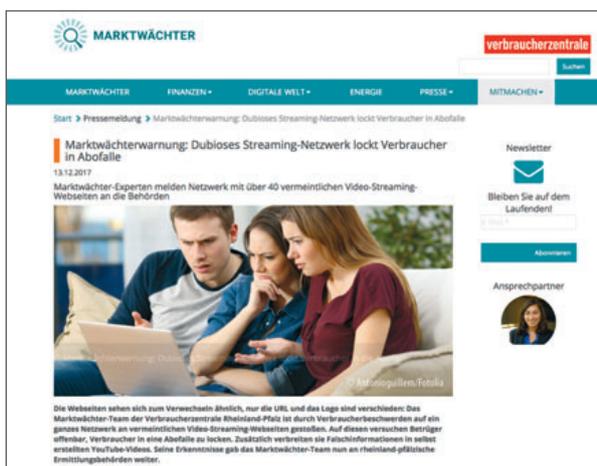
[www.marktwaechter.de/audio-und-video/das-fruehwarnnetzwerk](http://www.marktwaechter.de/audio-und-video/das-fruehwarnnetzwerk)





ben. Die Registrierung gelingt aber in den meisten Fällen nicht und wenn doch, können die Nutzer im Anschluss dennoch keine Filme oder Serien streamen. Folglich gehen Verbraucher davon aus, dass die Registrierung nicht funktioniert hat. Die Daten landen offenbar trotzdem bei den Betreibern der Webseiten, die nach Ablauf der fünf-tägigen »Testphase« die Kosten für ein Abo in Rechnung stellen. Die Betreiber kontaktieren betroffene Verbraucher per E-Mail und teilweise auch telefonisch und fordern aggressiv die Zahlung eines Jahres-Abonnements von bis zu 359 Euro. Zusätzlich verbreiten die Betreiber dieser Webseiten Falschinformationen in selbst erstellten Youtube-Videos, offenbar um Verbraucher zur Zahlung zu bewegen. In den Videos geben sich Personen in der Regel als Rechtsanwälte aus und behaupten, es sei ein rechtskräftiger Vertrag mit dem Anbieter abgeschlossen worden, so dass die Rechnung zu bezahlen sei.

Die Erkenntnisse aus dem Frühwarnnetzwerk sowie aus eigenen Recherchen gab das Marktwächter-Team im November 2017 an rheinland-pfälzische Ermittlungsbehörden weiter.



## VPN-Streaming-Anbieter safersurf.com verklagt

Den Anbieter der Webseite »safersurf.com« mahnte das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale in 2017 zweimal ab. Wenn Verbraucher auf »safersurf.com« ihre Bezahldaten eingaben, um ein siebentägiges Probeabo für einen Euro abzuschließen, wurden sie vor Vertragsschluss nicht verpflichtet, ihre Kontaktdaten anzugeben. Eine E-Mail-Adresse konnten sie nach Vertragsschluss freiwillig angeben. Wenn Verbraucher hier keine Kontaktdaten eingaben, konnten sie auch keine schriftliche Vertragsbestätigung mit allen relevanten Angaben zum Vertragsinhalt erhalten, wie es gesetzlich vorgeschrieben ist. Was sie allerdings erhielten, war eine Abbuchung über 99 Euro Jahresgebühr von ihrer Kreditkarte, sofern sie das Testabonnement nicht rechtzeitig gekündigt hatten. Trotz mehrfacher Abmahnung änderte der Betreiber, die GlobRob GmbH, die Webseite nicht entsprechend den gesetzlichen Anforderungen ab. Daher hat das Marktwächter-Team im Dezember 2017 Klage eingereicht. Das Urteil wird für 2018 erwartet.



Mehr zum Marktwächter Digitale Welt unter [www.marktwaechter.de/digitalewelt](http://www.marktwaechter.de/digitalewelt) und bei Twitter unter [twitter.com/marktwaechter](https://twitter.com/marktwaechter)

... Die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt werden 2018 und 2019 durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz mit je fünf Millionen Euro pro Jahr gefördert.

# TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALE MEDIEN



» Einkaufen im Internet ist sehr beliebt. Doch die Gefahr, auf einen Fake-Shop hereinzufallen, ist nicht zu unterschätzen. Betrüger agieren zunehmend professioneller. Medienkompetenz wird immer mehr zu einer Schlüsselqualifikation für Menschen jeden Alters.«

*Barbara Steinhöfel, Referentin Telekommunikation und digitale Medien*

## ...❖ FAKE-SHOPS IMMER PROFESSIONELLER

Gefälschte Verkaufsplattformen, sogenannte Fake-Shops, stellen ein großes Problem dar. Immer wieder fallen Internetkäufer auf betrügerische Anbieter von vermeintlich günstigen Produkten, wie Markenturnschuhe, Designer-Handtaschen, teure Sonnenbrillen oder Outdoor-Bekleidung herein. Durch Vorkasse erleiden sie teilweise hohe finanzielle Schäden. War es anfänglich leicht, gefälschte Shops an einem fehlenden Impressum oder schlechter Rechtschreibung auf der Seite zu erkennen, agieren die Betrüger zunehmend professioneller. Heute sind die Fake-Shops ansprechend gestaltet, oft kaum vom Originalanbieter zu unterscheiden und verfügen meist auch über ein Impressum. Wer feststellen will, ob der Shop tatsächlich existiert, muss intensiver recherchieren und beispielsweise die im Impressum angegebene Adresse überprüfen.

Unseriöse Seitenbetreiber melden ihre Domain beispielsweise mit gestohlenen Identitäten an oder verwenden Fantasieadressen. Ein Blick auf den offiziellen Stadtplan der Gemeinde oder Stadt oder auf Kartendienste im Internet bringt oft die Erkenntnis, dass es die Straße oder den Platz dort gar nicht gibt.

In Pressemeldungen und Vorträgen sensibilisiert die Verbraucherzentrale regelmäßig für diese Gefahren.

## ...❖ Fallbeispiel aus der Praxis

Eine Verbraucherin hat an eine Firma per Vorkasse 279 Euro überwiesen, aber keine Ware erhalten. Eine Recherche zeigte, dass die im Impressum angegebene Adresse einer Autowerkstatt gehört. Bei einem Anruf erhielt die Verbraucherzentrale von der Autowerkstatt die Auskunft, dass bereits mehrere Leute wegen des gleichen Problems angerufen hatten. Am Haus existierte zwar ein Briefkasten, aber es sei nie jemand von dieser Firma anwesend gewesen.

In solchen Fällen rät die Verbraucherzentrale Betroffenen, Anzeige wegen Betrugs bei der Polizei zu erstatten.

## ...❖ TELEFON- UND INTERNETVERTRÄGE – ANBIETER MÜSSEN BESSER INFORMIEREN

Seit Juni 2017 sind Telefon- und Internet-Anbieter verpflichtet, ihre Kunden vor Vertragsabschluss mit einem Produktinformationsblatt besser zu informieren. Auf diesem Blatt müssen alle wesentlichen Vertragsbestandteile wie Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen, monatliche Kosten, vereinbarte Download- und Upload-Geschwindigkeit

ten sowie eventuelle Volumenbegrenzungen übersichtlich dargestellt sein. Kunden sollen damit Tarife und Angebote verschiedener Unternehmen einfacher vergleichen können. Bislang waren wesentliche Informationen nur im Kleingedruckten zu finden oder in undurchsichtigen Tarifmodellen versteckt.

Das Informationsblatt muss für Kunden in den Läden und im Internet leicht zugänglich sein. Die Erfahrung der Verbraucherzentrale zeigt jedoch, dass Kunden nach diesen Informationen oft suchen müssen. Einige Anbieter wurden bereits abgemahnt.

 Weitere Informationen [www.verbraucherzentrale-rlp.de/aktuelle-meldungen/digitale-welt/telefonvertraege-worueber-anbieter-sie-nun-informieren-muessen-13716/](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/aktuelle-meldungen/digitale-welt/telefonvertraege-worueber-anbieter-sie-nun-informieren-muessen-13716/)

### »ROAM LIKE AT HOME« – IM AUSLAND WIE ZUHAUSE TELEFONIEREN

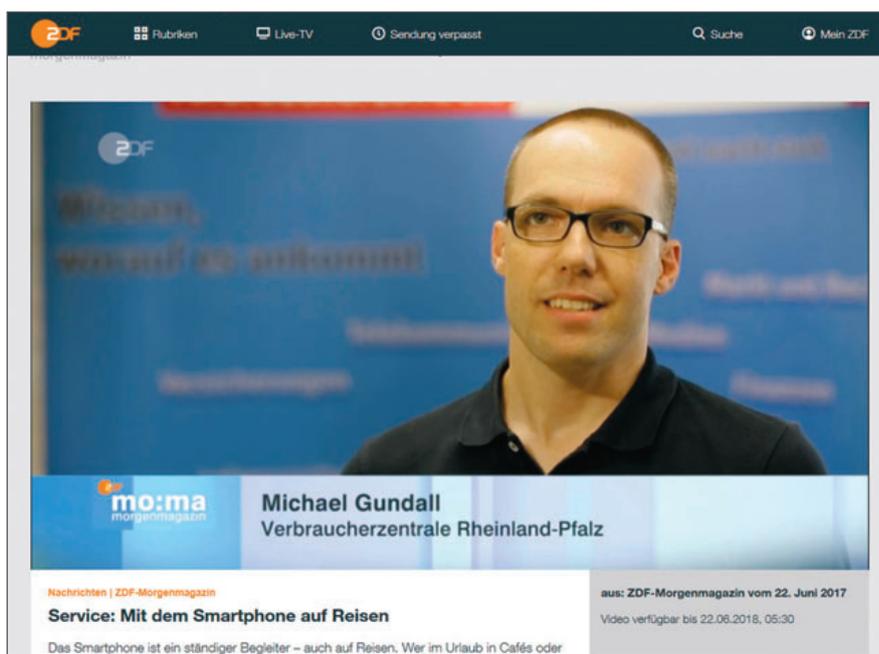
Seit Juni 2017 können Reisende innerhalb der EU sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen ohne zusätzliche Gebühren telefonieren, SMS senden oder im Internet surfen. Für das Surfen kann der Anbieter jedoch vertraglich eine Datenvolumengrenze vereinbaren. Manche Anbieter hatten den neuen Tarif zum Stichtag nicht voreingestellt. In

etlichen Fällen, die bei der Verbraucherzentrale daraufhin reklamiert wurden, war im gebuchten Reisepaket ein höherer Tarif enthalten als nach EU-Roaming-Verordnung gültig.

Probleme hatten auch Urlauber, die von einem gesondert gebuchten Reisepaket automatisch auf die EU-Tarife umgestellt wurden, beispielsweise in Grenzregionen zu Nicht-EU-Ländern. In der Region Ischgl oder Lindau war die automatische Einwahl ins Netz der Schweiz erfolgt, in der Normandie erfolgte die Abrechnung zum teureren Tarif der Kanalinseln. Die Verbraucherzentrale hat die Ansprüche der Ratsuchenden bei den Unternehmen geltend gemacht. Zu viel bezahltes Geld wurde daraufhin teilweise zurück erstattet.

### AUSWEISPF LICHT BEI PREPAID-SIM-KARTEN

Wer eine Prepaid-Karte kaufen möchte, muss sich seit Juli 2017 mit Personalausweis oder Reisepass ausweisen. Laut Gesetz können Geflüchtete auch Aufenthaltsdokumente als Nachweis vorlegen. Die Identifizierung kann im Shop, aber auch per Videoanruf oder über das Postident-Verfahren der Deutschen Post erfolgen. Diese Maßnahme soll die anonyme Nutzung von Prepaid-Karten und somit Straftaten erschweren.





### ❖ Fallbeispiel aus der Praxis

Ein Niederländer mit einer Urlaubsadresse in der Eifel erhielt ohne Vorwarnung eine Abmahnung von einer Anwaltskanzlei und sollte 815 Euro für einen Urheberrechtsverstoß zahlen. Ihm wurde vorgeworfen, illegal einen Film von einer Tauschbörse heruntergeladen und anderen zur Verfügung gestellt zu haben. Das deutsche Recht war ihm unbekannt. In seiner Antwort an die Anwälte hat er erklärt, nichts mehr herunterzuladen und daher die Forderung nicht begleichen zu wollen.

Danach erhielt er zwei weitere Abmahnungen mit der Aufforderung, das verlangte Geld zu zahlen. Zudem sollte er eine Unterlassungserklärung unterschreiben, was er nicht getan hat.

Als die dritte Zahlungsforderung kam, wandte er sich an die Verbraucherzentrale. Der Anwalt prüfte den Vorgang und erläuterte die weitere Vorgehensweise. Er modifizierte die geforderte Unterlassungserklärung hinsichtlich des Umfangs und der vereinbarten Vertragsstrafe für den Fall eines erneuten Verstoßes. Dem Verbraucher riet er, nichts oder allenfalls deutlich weniger zu zahlen.



### ❖ TEURE ROUTENPLANER

Routenplaner im Netz wie maps-24.info, maps-routenplaner.pro, routenprofi.net oder maps-routenplaner-24.com kassieren nach wie vor mit zweifelhaften Angeboten ab. Nach einer Registrierung auf der Seite erhalten die Nutzer hohe Geldforderungen für ein angebliches abgeschlossenes Abo.

Besonders perfide: Gleich auf der Startseite lockt bei manchen Anbietern groß ein »kostenloses Gewinnspiel«. Wer klickt, um am Gewinnspiel teilzunehmen, muss seine E-Mail-Adresse angeben. Mit einem weiteren Klick auf den Button »den Routenplaner nutzen« landen Interes-



Barbara Steinhöfel beim SWR-Interview zum digitalen Nachlass

sierte beim Routenplaner. Der Hinweis, dass der angebotene Service kostenpflichtig ist, ist nur schwer zu erkennen. In den Nutzungsbedingungen wird dieser Betrag, der im Voraus zu zahlen ist, zwar erwähnt, ist aber auch dort nur nach intensivem Lesen zu finden.

Manche Unternehmen vertreten die Ansicht, dass ein kostenpflichtiger Vertrag bereits dann zustande kommt, wenn man zum Beispiel einen mit »Registrieren« bezeichneten Button anklickt und sich damit auf der Seite anmeldet. Das Gesetz schreibt allerdings eine eindeutige Beschriftung wie »Jetzt Kaufen« oder »Kostenpflichtig bestellen« vor. Gegen diese Vorschrift verstoßen diese Seitenbetreiber.

In den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale gab es zahlreiche Reklamationen zu diesen Seiten und den hohen Rechnungen. Mit Musterbriefen und rechtlicher Beratung konnte die Verbraucherzentrale Betroffene dabei unterstützen, unzulässige Forderungen abzuwehren.

 Weitere Informationen unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/wissen/vertraege-reklamation/abzocke/unserioese-routenplaner-vorsicht-kostenfalle-12609>

### DVB-T2 UMSTELLUNG IM RHEIN-MAIN-GEBIET UND IN KOBLENZ

Im Rhein-Main-Gebiet, in der Region Koblenz sowie in etlichen weiteren Regionen in Deutschland wurde das alte Antennenfernsehen DVB-T durch den neueren Standard DVB-T2 HD ersetzt. Mit einem neuen Receiver können Kunden statt bisher 24 Programme in Standardqualität rund 40 Programme in hochauflösender Qualität empfangen. Allerdings sind die großen Privatsender seither nur noch als Bezahlfernsehen (Pay-TV) zu sehen. Die Besonderheit in Koblenz: Über den alten Standard waren nur etwa elf öffentlich-rechtliche Fernsehsender im Angebot, seit der Umstellung sind weitere 20 kleinere Privatsender zu empfangen.

Die Verbraucherzentrale informierte in den betroffenen Regionen mit Vorträgen und einer telefonischen Sonderberatung.

### DIGITALES WISSEN AUSBAUEN

In einem zunehmend digitalisierten Alltag wird es immer wichtiger, frühzeitig einen sicheren Umgang mit Smartphone, Tablet und Co. zu erlernen. Mit interaktiven Workshops ist die Verbraucherzentrale seit 2008 in Schulen unterwegs und gibt Schülern Tipps, wie sie Smartpho-



ne, Computer und Co. sicher nutzen und Risiken vermeiden können. Seither haben rund 70.000 Schüler aller Schularten an diesen Veranstaltungen zu den Themen Smartphone und Apps, Online-Spiele und -Werbung, Urheber- und Persönlichkeitsrecht sowie Social Communities teilgenommen, zu einem Großteil auch Grundschulen.

Bei einem Besuch einer siebten Klasse der Realschule plus und der Fachoberschule Hachenburger Löwe in Hachenburg informierte sich Staatssekretärin Dr. Christiane Rohleder über das Angebot der Verbraucherzentrale.

### ... MATERIALBAUKASTEN FÜR LEHRKRÄFTE

Die fundierten Sachinformationen für die Veranstaltungen hat die Medienpädagogin der Verbraucherzentrale in einem Materialbaukasten zusammen getragen. Das Lernmaterial stellt verschiedene Methoden und ihre Einsatzmöglichkeiten im Unterricht vor. Der Baukasten berücksichtigt die unterschiedlichen Lernvoraussetzungen der Schüler und die technische Ausstattung der Schulen. Die Materialien können ab Klasse 4 und in allen Schulformen eingesetzt werden.

Der Methodenkoffer steht interessierten Lehrern auf dem Bildungsserver Omega des Landes Rheinland-Pfalz unter <https://omega.bildung-rp.de/> Stichwort Verbraucherzen-

trale zur Verfügung. Er wurde auch bei Veranstaltungen wie der iMedia, bei einer Tagung der Leiter der rheinland-pfälzischen Medienzentren sowie im Verbraucherschutz- und Bildungsministerium vorgestellt und stieß auf großes Interesse. Möglich war diese Maßnahme dank einer Projektförderung aus dem rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministerium.

Speziell für Senioren hat die Verbraucherzentrale den Vortrag »Sicherheit bei Smartphones und Tablets« entwickelt. In kleinen Gruppen lernen ältere Menschen, was mit einem Smartphone oder Tablet alles möglich ist, aber auch, welche Risiken und Gefahren es gibt und wie man diese vermeiden kann. Die Teilnehmenden können direkt im Kurs sinnvolle Sicherheitseinstellungen an ihren eigenen Geräten vornehmen.

### ... TEILNAHME AM EUROPEAN CYBER SECURITY MONTH

Im Rahmen des European Cyber Security Month informierte die Verbraucherzentrale mit einem Aktionstag rund um die Sicherheit im Internet. An verschiedenen Mitmach- und Infostationen konnten Interessierte prüfen, ob ihr Passwort sicher ist, woran man betrügerische E-Mails erkennt und erfuhren, wie sie sicher surfen.



Ulrike von der Lühe und Staatssekretärin Dr. Christiane Rohleder beim Besuch der Realschule Plus in Hachenburg

# GESUNDHEIT UND PFLEGE



» Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff rückt den Grad der Selbstständigkeit der Pflegebedürftigen in den Mittelpunkt und berücksichtigt geistige und psychische Beeinträchtigungen deutlich stärker. Für Menschen mit einer Demenzerkrankung bringt dies enorme Verbesserungen. Gleichzeitig zeigen erste Erfahrungen, dass das neue Begutachtungssystem für Pflegebedürftige und deren Angehörige nur schwer verständlich ist.«

*Sabine Strüder, Referentin Gesundheit und Pflege*

## PFLEGEREFORM

Für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen brachte die Pflegereform im Jahr 2017 zahlreiche Veränderungen. Aus drei Pflegestufen sind fünf Pflegegrade geworden.

Pflegegrad 1 steht für eine geringe Beeinträchtigung der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten. Pflegegrad 5 steht für schwerste Beeinträchtigung der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten und stellt besondere Anforderungen an die pflegerische Versorgung. Die neue Begutachtung betrachtet den ganzen Menschen und ist daher viel umfassender als bisher. Die Berechnung des Pflegegrades ist aber schwieriger zu verstehen, da sie aus sechs Modulen mit Einzelkriterien besteht, die zudem noch unterschiedlich gewichtet werden.

Daraus resultierten zahlreiche neue Fragestellungen am Pflegetelefon der Verbraucherzentrale. Im Laufe des Jahres wurde klar, dass das neue Begutachtungsverfahren mit einem höheren Erklärungsaufwand in der Beratung verbunden ist. Vielen Ratsuchenden ist beispielsweise nicht klar, dass entweder das Modul 2 »Kognitive und kommunikative Fähigkeiten« oder das Modul 3 »Verhaltensweisen und psychische Problemlagen« gewertet wird. Wenn aber in einem der beiden Module schon die maximale Punktzahl erreicht ist, bringt eine weitere Punktzahl-

erhöhung in dem anderen Modul keinen Gewinn im Hinblick auf einen höheren Pflegegrad. Dies ist Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen oft nur schwer zu vermitteln.

Erfahrungen hat die Verbraucherzentrale in 2017 auch damit gesammelt, wie einzelne Pflegekassen die Überleitungsregelungen von Pflegestufen in Pflegegrade bewerkstelligen. In aller Regel erfolgte die Überleitung von einer Pflegestufe in einen Pflegegrad zwar reibungslos, dennoch fiel der Verbraucherzentrale eine Pflegekasse auf, bei der es systematische Probleme bei der Überleitung in einen Pflegegrad gab, wenn im Vorfeld eine Pflegestufe



nur befristet gewährt worden war. In einem Gespräch mit der betroffenen Pflegekasse konnten diese Probleme im Sinne der Pflegebedürftigen gelöst werden.

... GROSSES INTERESSE AN WOHN-PFLEGE-GEMEINSCHAFTEN

Wohn-Pflege-Gemeinschaften sind als Modell des Zusammenlebens immer stärker gefragt. Ihre Zahl ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Wie die Vertragsgestaltung dieser neuen Wohnform zu regeln ist, darüber informierte die Verbraucherzentrale bei einer Veranstaltung in Mainz, die gemeinsam mit der Landesberatungsstelle Neues Wohnen organisiert wurde. Über 90 Interessierte aus Kommunen und Kreisverwaltungen, von Trägern und Verbänden aus dem Sozialbereich, von Pflegediensten und Pflegestützpunkten, aus der Landesverwaltung und von Wohn-Initiativen nahmen an der Veranstaltung teil.

Wohn-Pflege-Gemeinschaften waren auch Thema zahlreicher Gespräche mit Pflegekassen und dem Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie. Schwerpunkt waren jeweils die Bedingungen für die Gewährung des Wohngruppenzuschlages.



... PORTAL »KOSTENFALLE ZAHN«

Um bei Fragen zur Zahnbehandlung und ihren Kosten mehr Transparenz zu schaffen, haben die Verbraucherzentralen Berlin, NRW und Rheinland-Pfalz 2016 gemeinsam die Internetseite [www.kostenfalle-zahn.de](http://www.kostenfalle-zahn.de) entwickelt. Dort sammeln sie Beschwerden rund um die Zahnbehandlung, veröffentlichen diese anonym und kommentieren sie rechtlich. Mit Hilfe des Portals können die Verbraucherzentralen Missstände aufdecken und bei Anbietern und Aufsichtsbehörden auf Abhilfe drängen. Die Beschwerden drehen sich vorrangig um Zahnersatz, professionelle



Zahnreinigung und Zahnfüllungen. Vielfach klagten Patienten über mangelnde Aufklärung durch den Zahnarzt, unverständliche Heil- und Kostenpläne oder teure Versorgung.

Ein zusätzlicher Schwerpunkt des Projekts im Jahr 2017 waren Vorträge, in denen die Verbraucherzentrale Heil- und Kostenpläne erläuterte und über die Abrechnung und den Eigenanteil von Zahnbehandlungen informierte.

In einer Telefonaktion mit der Allgemeinen Zeitung in Mainz beantworteten vier Experten, darunter auch eine Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale, Fragen rund um Zahnfüllungen, Zahnreinigung, Zahnersatz und Zahnzusatzversicherungen.

Das Maskottchen »Zeus der Zahn« war das »Gesicht« der Kampagne.

 Kurzfilm auf Facebook unter <https://www.facebook.com/vzrlp/videos/817832645036728/>

Im Rahmen des Projekts Kostenfalle Zahn führten die beteiligten Verbraucherzentralen drei Marktchecks durch.

### Zusatzleistungen beim Zahnarzt – einiges im Argen

Diese repräsentative Online-Befragung von 1.000 gesetzlich Krankenversicherten kam zu dem Schluss, dass viele Patienten vor einer Zahnersatzleistung nicht umfassend informiert und aufgeklärt werden. Kassenpatienten wer-

den hierdurch mit unnötigen Mehrkosten belastet und in ihrer Wahlfreiheit beschränkt. Professionelle Zahnreinigung, optisch ansprechenderer Zahnersatz und hochwertigere Füllungen werden als die häufigsten Selbstzahlerleistungen genannt. Vier von zehn der Befragten gaben an, vor Beginn der Behandlung nicht schriftlich über die Kosten der Zusatzleistung informiert worden zu sein. Fast jeder Zweite hatte nicht wie vorgeschrieben eine schriftliche Kostenübernahme bestätigt.

### Implantate – zu wenig Information über Kosten und Risiken

Implantate sind teuer. Die anfallenden Kosten sind – abhängig von der Anzahl der Implantate und dem Schwierigkeitsgrad der Behandlung – mindestens vierstellig, teilweise auch fünfstellig. Die Frage, ob Verbraucher umfassend über Kosten und Risiken aufgeklärt werden, war Thema dieses Marktchecks. Befragt wurden 600 gesetzlich Versicherte, die in den zurückliegenden zwölf Monaten ein oder mehrere Implantate eingesetzt bekommen hatten oder sich in einer laufenden Implantatbehandlung befanden.

Fast jeder siebte Befragte sagte, dass er vor Behandlungsbeginn nicht über die Risiken informiert wurde, die mit dem Einsetzen des Implantats verbunden sein können. Gut jeder Zehnte sah sich nicht darüber aufgeklärt, dass sich die Kosten aus verschiedenen Behandlungsschritten zusammensetzen. Sogar fast jeder Dritte bestätigte, dass er nicht darüber informiert wurde, dass bei Komplikationen weitere Folgekosten privat zu bezahlen sind.





Sabine Strüder (3.v.l.) und Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler bei der Podiumsdiskussion zur Digitalisierung im Gesundheitswesen

### Zahnspangen und Klammern für Kinder

Gebisskorrekturen bei Kindern können mit mehreren tausend Euro zu Buche schlagen. Und dies, obwohl die Krankenkasse die Spange oder Klammer je nach Schweregrad für gesetzlich Versicherte komplett bezahlt. Bei dieser nicht repräsentativen Umfrage der Verbraucherzentralen gab fast ein Drittel der befragten Eltern an, privatärztliche Angebote über 2.000 Euro erhalten zu haben. Die Fülle der Therapiemöglichkeiten ist für medizinische Laien kaum zu überschauen. Auch die komplizierte Mischung aus Kassenleistung und Eigenanteil bei der Abrechnung macht es Verbrauchern nicht leicht, das richtige Angebot auszuwählen.

Diesen Defiziten will das Projekt entgegen wirken.



Ausführliche Informationen unter [www.kostenfalle-zahn.de](http://www.kostenfalle-zahn.de)

### PODIUMSDISKUSSION ZUR DIGITALISIERUNG IM GESUNDHEITSWESEN

Mit dem »Megatrend« Digitalisierung und dessen Bedeutung bei der Entwicklung eines zukunftsfähigen Gesundheitswesens beschäftigte sich eine gemeinsame Veranstaltung des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz (LfDI) und des rheinland-pfälzischen Gesundheitsministeriums. Die Verbraucherzentrale brachte den Blickwinkel der Verbraucher und Patienten in diese Diskussion ein. Sie plädierte dafür, dass das Solidarprinzip auch durch Digitalisierung nicht gefährdet werden darf und dass ein diskriminierungsfreier Zugang zu digitalen Diensten geschaffen wird.

Gerade im Gesundheitswesen ist der Datenschutz besonders wichtig, da es sich um hochsensible Daten handelt. Hier gilt es, auch die Datenhoheit der Patienten zu sichern. Andererseits bietet die Digitalisierung im Gesundheitswesen Möglichkeiten für eine bessere Versorgung. Dies setzt aber eine Verbesserung der Gesundheits- und Digitalkompetenz von Verbrauchern und Patienten voraus.

### ❖ GESUNDHEITS-APPS – MEHR TRANSPARENZ UND SICHERHEIT ERFORDERLICH

In einer gemeinsamen Diskussionsveranstaltung des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit und der Verbraucherzentrale beleuchteten Experten aus Politik, Daten- und Verbraucherschutz sowie Medizin Chancen und Risiken von Gesundheits-Apps und Wearables.

Derzeit sind mehr als 2.000 deutschsprachige Gesundheits- und Medizin-Apps verfügbar. Neben zahlreichen Fitness-Apps finden sich etliche Anwendungen für medizinische Zwecke, wie Diabetes-Apps, Herzfrequenzmesser und Medikamenten-Manager. Diese sind nach

der europäischen Medizinprodukterichtlinie als Medizinprodukte einzustufen. Doch nur die wenigsten Apps sind als Medizinprodukte zugelassen.

Es braucht dringend mehr Transparenz und vor allem bei den Medizin-Apps eine klare Nutzenbewertung mit eindeutigen Qualitätsstandards. Erst wenn Datenschutz, medizinischer Nutzen und Verlässlichkeit der Messergebnisse klar nachgewiesen sind, sollten diese Produkte künftig auch bei der Prävention, Diagnostik und Therapie im Sinne der Patienten eingesetzt werden.



Verbraucherschutzministerin Anne Spiegel (2.v.l.), Ulrike von der Lühse, Datenschutzbeauftragter Prof. Dr. Dieter Kugelmann (3.v.r.) bei der Podiumsdiskussion zu Gesundheitsapps

# LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG



» Der Lebensmittelmarkt ist gekennzeichnet durch Globalisierung, Konzentration des Handels und einen intensiven Preis- und Kundenwettbewerb. Immer mehr Verbraucher legen beim Einkauf Wert auf ökologische, ethische und soziale Aspekte. Ihrer Rolle als gleichberechtigte und selbstbewusste Marktpartner können sie nur dann gerecht werden, wenn sie transparent informiert werden und sich unabhängig beraten lassen können.«

*Waltraud Fesser, Referentin Lebensmittel und Ernährung*

## ... AKTUELLES

### Klartext Nahrungsergänzungsmittel

Obwohl die meisten Deutschen ausreichend mit Vitaminen, Mineralstoffen und Co. versorgt sind, geben sie jährlich mehr als eine Milliarde Euro für Nahrungsergänzungsmittel aus. Nach einer forsa-Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentralen schluckt jeder Dritte entsprechende Pillen, Kapseln und Pulver. Da es Lebensmittel und keine Arzneimittel sind, müssen Behörden die Produkte und ihre Wirksamkeit nicht überprüfen, bevor sie auf den Markt kommen.

Die Verbraucherzentralen bieten in einem neuen Internetportal Klartext Nahrungsergänzung Informationen über Nutzen und Risiken von Nahrungsergänzungsmitteln. Zudem können Interessierte Fragen an Ernährungsexperten stellen und Produktbeschwerden einreichen.

Mehr als eine viertel Million Seitenaufrufe waren die Bilanz der ersten elf Tage nach dem offiziellen »Go« im Januar 2017.



Weitere Informationen unter [www.klartext-nahrungsergänzung.de](http://www.klartext-nahrungsergänzung.de)



### Marktchecks

#### ...❖ Vegan und vegetarisch – bessere Alternativen?

Getreidebratling, Lupinen-Bratwurst oder Soja-Eis – vegetarische und vegane Lebensmittel haben die Regale deutscher Supermärkte erobert. Die Gründe, zu solchen Produkten zu greifen, sind vielfältig. Oft sind es ethische, ökologische oder gesundheitliche Motive. Doch vegetarische und vegane Ersatzprodukte wie Seitan-Würstchen oder Tofu-Burger müssen nicht gesünder sein als die Originale aus Fleisch. In einem bundesweiten Marktcheck haben die Verbraucherzentralen Mängel bei vegetarisch-veganen Ersatzprodukten aufgedeckt. Fast 80 Prozent der Fleisch- und Wurstersatzprodukte enthalten zu viel Salz. Außerdem ist die Kennzeichnung oft nicht ausreichend. Und für die Begriffe »vegetarisch« und »vegan« sowie speziell die Kennzeichnung der Fleischersatzprodukte fehlen bislang gesetzliche Vorgaben. Auch den von vielen Konsumenten erwarteten höheren Gesundheitswert erfüllen längst nicht alle Produkte.

 Weitere Informationen unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/marktcheck-ersatzprodukte](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/marktcheck-ersatzprodukte)



#### ...❖ Verarbeitete Eier – schlecht gekennzeichnet

Beim Eierkauf legen viele Menschen Wert auf Eier aus Freilandhaltung oder Bio-Eier. Doch mehr als ein Drittel aller verzehrten Eier sind in Fertiggerichten wie Kuchen, Keksen, Feinkostsalaten und Co. verarbeitet. Bei ihnen ist die Kennzeichnung der Haltungsform freiwillig. In einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale überprüft, ob und wie die Lebensmittel gekennzeichnet sind.



Ernährungsministerin Ulrike Höfken (2.v.l.) und Waltraud Fesser während der Themenwoche »Tierschutz mit dem Einkaufskorb«

Nur auf rund einem Viertel der gekennzeichneten Verpackungen war ein Hinweis deutlich auf der Schauseite zu sehen. Bei drei Viertel waren Angaben zur Haltung lediglich in der Zutatenliste zu finden. Knapp 40 Prozent der kontrollierten Backwaren und Feinkosterzeugnisse, wie Eier- oder Geflügelsalat, enthielten überhaupt keinen Hinweis auf die Herkunft der verwendeten Eier. Hier gibt es deutlichen Handlungsbedarf. Die Verbraucherzentralen fordern eine bessere und verbindliche Kennzeichnung für Eier in verarbeiteten Lebensmitteln.



Marktcheck unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/eierhaltige-lebensmittel2017](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/eierhaltige-lebensmittel2017)

### Portionen kleingerechnet

Schon lange beanstanden die Verbraucherzentralen unrealistische Portionsgrößen auf Lebensmittelverpackungen. In einer bundesweiten Befragung haben sie den Praxistest gemacht. 1.490 Menschen füllten an Aktionsständen und in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen die Portion Müsli bzw. Chips ab, die ihren üblichen Verzehrgeohnheiten entspricht. Im Ergebnis wog bei dieser Aktion eine Portion Müsli durchschnittlich 81 Gramm, eine Portion Chips 63 Gramm. Verglichen mit den von den Herstellern auf der Verpackung empfohlenen Mengen waren die ermittelten Portionen mehr als doppelt so groß.

Mit der Angabe von »Mini«-Portionen rechnen Hersteller ihre Produkte »gesund«, so die Kritik der Verbraucherzentralen. Denn kleinere Portionsgrößen enthalten automatisch auch weniger Zucker oder Fett und damit weniger Kalorien.



Ausführlicher Untersuchungsbericht unter <http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/Untersuchungsbericht-Portionsgroessen>.



## REGIONALE AKTIVITÄTEN

### Faire Woche

Wie in jedem Jahr informierte die Verbraucherzentrale im Rahmen der Fairen Woche mit Infoecken in ihren Beratungsstellen über fair gehandelte Produkte wie Kaffee, Tee, Bananen oder Kakao. Wer wollte, konnte faire Lebensmittel probieren und Rezepte mitnehmen.

### Nacht der Nachhaltigkeit

Bei der Nacht der Nachhaltigkeit in Mainz, Ludwigshafen und Koblenz sowie beim Tag der Nachhaltigkeit in Landau konnten sich Besucher über Lebensmittelverschwendung, Mindesthaltbarkeitsdatum und Regionalkennzeichnung informieren. Mit Ausstellungsobjekten hat die Verbraucherzentrale den Zusammenhang zwischen Ernährungsverhalten und dem Ausstoß klimaschädlicher Emissionen aufgezeigt.

### Weltbürgerfrühstück

Mit einem Aktionsstand zur Regionalkennzeichnung von Lebensmitteln beteiligte sich die Verbraucherzentrale am WeltBürgerFrühstück in Trier, das regelmäßig von der Lokalen Agenda-Gruppe 21 veranstaltet wird. Rund 40 im Bereich Fairer Handel und Eine Welt engagierte Gruppen laden die Bürger alljährlich zu einem »fairen« Frühstück ein.

### Tierschutz mit dem Einkaufskorb

Für viele Verbraucher spielt der Tierschutz beim Einkauf eine wichtige Rolle. Nur ist es häufig schwer zu erkennen, wieviel Tierwohl überhaupt im eingekauften Lebensmittel steckt. Um über Möglichkeiten und die Umsetzung guter Kennzeichnungssysteme bei verarbeiteten Eiern oder bei Fleisch zu diskutieren und zu informieren, kooperierte die Verbraucherzentrale mit dem Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten. Zum Auftakt einer Themenwoche »Tierschutz mit dem Einkaufskorb« gab es einen sehr gut besuchten Aktionstag zur Kennzeichnung von Eiern und Fleisch auf dem Theatervorplatz in Mainz. Es folgten verschiedene Betriebsbesuche bei Herstellern, Verarbeitern und Handel sowie ein Pressefrühstück mit Diskussion, bei dem die Ergebnisse des Marktchecks zur Kennzeichnung verarbeiteter Eier vorgestellt und mit verschiedenen Akteuren diskutiert wurden. Die Themen-



Aktionstag zur Eierkennzeichnung in Mainz

woche war sehr erfolgreich und bot für die Verbraucherzentrale viele Ansatzpunkte, um das Thema »Mehr Tierchutz und Tierwohl« für Verbraucher als Einkaufshilfe transparenter zu machen.

### ...✦ AKTIVITÄTEN FÜR BESTIMMTE ZIELGRUPPEN

#### ...✦ Ess-Kult-Tour – interaktive Schulaktion für Jugendliche

Mit dem Wissensparcours Ess-Kult-Tour geht die Verbraucherzentrale in Schulen. An verschiedenen Stationen setzen sich Jugendliche mit ernährungs- und umweltrelevanten Themen auseinander – von der Kennzeichnung von Lebensmitteln über Zusatzstoffe, Nährstoffbedarf, Werbung und nachhaltigen Konsum. Die Jugendlichen erhalten Informationen, um ihre Konsumententscheidungen souverän, kritisch, nachhaltig und bewusst treffen zu können. Diese Aktion wird vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft im Rahmen von »IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung« gefördert.

#### ...✦ MachBarTour

Bei der MachBarTour setzen sich die Schüler an vier Stationen unter verschiedenen Aspekten mit Getränken auseinander.

#### ...✦ Hauswirtschaftskräfte in Kitas und Vereinen

Für Hauswirtschaftskräfte in Kindertagesstätten und für Vereine bietet die Verbraucherzentrale regelmäßig Hygieneschulungen an.

#### ...✦ Speiseplanchecks in Senioreneinrichtungen

Bei den Speiseplanchecks überprüft und bewertet die Verbraucherzentrale die Auswahl der Lebensmittel und wie oft welche Lebensmittel angeboten werden. Die Ergebnisse des Checks bespricht die Ernährungsberaterin mit der Leitung, dem Qualitätsbeauftragten, dem Küchenleiter bzw. der Hauswirtschaftsleitung und/oder der Pflegedienstleitung der jeweiligen Einrichtung. Gemeinsam wird nach Möglichkeiten gesucht, die Anregungen konkret in der Küche oder auf den Stationen umzusetzen, um das Verpflegungsangebot zu optimieren. Mit dem Speiseplan-Check soll eine vollwertige Ernährung der Bewohner sichergestellt werden, denn die optimale Versorgung mit Nährstoffen fördert die Gesundheit und Leistungsfähigkeit älterer Menschen und erhöht somit die Lebensqualität. Diese Aktion wird gefördert vom Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten.

### ...✦ NETZWERKE IM RAHMEN DES PRÄVENTIONSGESETZES

Im Rahmen der Umsetzung des Bundespräventionsgesetzes wurde in Rheinland-Pfalz eine Landesrahmenvereinbarung abgeschlossen. Unter anderem wurden vier Netzwerke gegründet, die die Ziele des Präventionsgesetzes weiterbringen und den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den Netzwerkpartnern stärken sollen. Die Verbraucherzentrale beteiligt sich in den Netzwerken »Gesund leben und arbeiten« und »Gesund im Alter«.

# VERSICHERUNG



» Entgegen aller Beteuerungen der Versicherungswirtschaft und trotz beträchtlicher Schäden durch Starkregen und Überschwemmungen ist eine Versicherung gegen Elementarschäden immer noch eine Nischenpolice. Wenn die Politik keine Versicherungspflicht für solche Risiken einführt, kann die Lösung nur das Opt-Out-Verfahren sein. Dieses bietet Kunden beim Neuabschluss oder bei einer Vertragsänderung automatisch einen Rundum-Schutz für Überschwemmungsschäden an. Wer darauf verzichten möchte, muss sich aktiv dagegen entscheiden.«

*Michael Wortberg, Versicherungsreferent*

## ... SCHUTZ VOR ELEMENTARSCHÄDEN HÄUFIG NICHT VERSICHERBAR

Eine Elementarschadenversicherung sichert Gebäude gegen Naturkatastrophen, wie Überschwemmungen, Erdbeben und Starkregen ab. Dies ist umso wichtiger, als in den vergangenen Jahren verstärkt auch Regionen von Starkregen und Überschwemmungen heimgesucht wurden, die vorher nicht als Risikogebiete für solche Ereignisse galten. Die dortigen Anwohner hatten daher oft keine Elementarschadenversicherung abgeschlossen. Folge: Die Hauseigentümer mussten die entstandenen Schäden komplett selbst tragen.

Obwohl der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) immer wieder behauptet, mehr als 98 Prozent aller Häuser in Deutschland seien gegen Elementarschäden versicherbar, sprechen die Erfahrungen der Verbraucherzentrale in Beratungen, Veranstaltungen und Marktchecks eine andere Sprache. In einer ersten Erhebung im Jahr 2016 hatte die Verbraucherzentrale den Eindruck gewonnen, Kunden in Risikogebieten sollen durch exorbitant hohe Beiträge oder einen sehr hohen Selbstbehalt vom Einschluss einer Elementarschadenklausel in ihre Wohngebäudeversicherung abgehalten werden. Ein solcher Selbstbehalt kann je nach Lage des

Gebüdes bis zu 10.000 Euro betragen. Ein Betrag, der für viele kaum erschwinglich ist.

Künftig sollen Wohngebäudeeigentümer stärker als bisher in die Pflicht genommen werden. Staatliche Hilfszahlungen bei Unwetterschäden sollen nur noch diejenigen erhalten, die sich erfolglos um eine Versicherung bemüht haben oder denen diese nur zu wirtschaftlich unzumutbaren Bedingungen angeboten worden ist.



Im Herbst 2017 hat die Verbraucherzentrale daher eine zweite Erhebung durchgeführt. Die Ergebnisse sind nicht besser als bei der ersten Umfrage. Nur drei von 52 angeschriebenen Versicherern bieten in Risikogebieten von sich aus eine Versicherungspolice gegen Schäden durch Hochwasser und Starkregen ohne Selbstbeteiligung an. Die Verbraucherzentrale hatte danach gefragt, ob die Versicherer automatisch auch den Schutz für Schäden von Starkregen und Hochwasser im Vertrag mit aufnehmen. Durch dieses Opt-Out-Verfahren erhält der Kunde einen Rundum-Schutz für sein Haus. Zu diesem Vorgehen raten sowohl Verbraucherschützer als auch der GDV: Wer auf den Schutz verzichten möchte, muss sich aktiv dagegen entscheiden.

22 der befragten Gesellschaften haben entweder gar nicht geantwortet, eine Antwort ausdrücklich verweigert oder unverständliche Antworten abgegeben. Die Verbraucherzentrale geht davon aus, dass diese Gesellschaften kein Interesse daran haben, ihren Versicherten Elementarschutz zu gewähren. Dieses offenbare Desinteresse an einer flächendeckenden Absicherung lässt daher nur den

Schluss zu, dass ein System mit bezahlbaren Prämien für alle Hausbesitzer nur dann funktionieren kann, wenn es eine Pflichtversicherung gibt, durch die die Kosten solidarisch verteilt werden.

Angesichts der Vielzahl der Schäden in bisher nicht betroffenen Gebieten, wie Linz am Rhein, Donnersbergkreis oder Trier-Land, fordert die Verbraucherzentrale alle Verantwortlichen aus Politik und Versicherungswirtschaft auf, zeitnah nicht mehr das »Ob«, sondern das »Wie« einer Pflichtversicherung in Angriff zu nehmen.

Das Argument der Wirtschaft, dass ein solches System nicht finanzierbar sei, hält die Verbraucherzentrale für unzutreffend: Selbst in einem kleinen Land wie der Schweiz funktioniert diese Pflichtversicherung seit über 80 Jahren und es ist bisher kein Versicherer dadurch in den Konkurs gegangen.

 Ausführlicher Bericht unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/MarktcheckElementarschaden2017](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/MarktcheckElementarschaden2017).



Michael Wortberg im Interview mit ARD BRISANT

## HAFTPFLICHTVERSICHERUNG FÜR UNBEGLEITETE MINDERJÄHRIGE FLÜCHTLINGE

Eine private Haftpflichtversicherung ist für Geflüchtete ein unabdingbares Muss. Auch sie haften für verursachte Schäden in unbegrenzter Höhe. Dies kann schnell in den finanziellen Ruin führen. Bereits mehrfach haben zum Beispiel Fahrradunfälle minderjähriger Geflüchteter zu gravierenden Schäden geführt und enorme Schadenersatzforderungen nach sich gezogen.

Flüchtlingsbetreuer und Hilfsorganisationen beklagten sich immer wieder bei der Verbraucherzentrale darüber, dass sie keine Gesellschaft finden, die eine Haftpflichtversicherung für minderjährige Flüchtlinge abschließt.

Die Verbraucherzentrale hat daher im Frühjahr 2017 bundesweit 81 Versicherer befragt, ob sie diese Personengruppe versichern. Mehr als die Hälfte der angeschriebenen Assekuranzen hat keine Auskunft gegeben. 40 Prozent boten eine Versicherung ohne Beitragszuschlag an, 7 Prozent versicherten dieses Risiko nicht.

Die Verbraucherzentrale hat eine Liste der Gesellschaften erstellt, die entsprechenden Versicherungsschutz anbieten.

 Ergebnisse der Umfrage unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/Haftpflicht-fuer-fluechtlinge](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/Haftpflicht-fuer-fluechtlinge)

## WAS TUN MIT DER KAPITALLEBENSVERSICHERUNG?

Der Verkauf von Lebensversicherungen an Investoren und die Niedrigzinsphase haben in den letzten Wochen des Jahres viele Verbraucher erheblich verunsichert. Nach spektakulären Aussagen in einigen Fernsehsendungen wollten viele Versicherungsnehmer von der Verbraucherzentrale wissen, ob sie ihre Versicherung fortführen, verkaufen, kündigen oder ruhen lassen sollen.

Die Frage, was Versicherte zukünftig mit ihrem Vertrag machen sollen, lässt sich seriös nicht pauschal beantworten. Nach Einschätzung der Verbraucherzentrale müsste man dazu die Entwicklung der Finanzmärkte und der Versicherungsfinanzen bei den einzelnen Gesellschaften vorhersehen können.



Darüber hinaus müssten ertragsstärkere, sichere Alternativen benannt werden, mit denen man die Verluste bei einer Kündigung mehr als ausgleichen könnte.

Als Hilfe zur Selbsthilfe hat die Verbraucherzentrale einen Leitfaden mit wertvollen Tipps rund um die Verträge erarbeitet. Darin erfahren Betroffene, wer auf keinen Fall kündigen sollte, wie die Rendite mit kleinen Veränderungen trotz niedriger Zinsen erhöht werden kann und was bei einem Verkauf der Versicherungspolice beachtet werden sollte.

 Leitfaden unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/presse-meldungen/geld-versicherungen/was-tun-mit-der-kapitallebensversicherung-22564](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/presse-meldungen/geld-versicherungen/was-tun-mit-der-kapitallebensversicherung-22564)

# FINANZDIENSTLEISTUNGEN



» Immer wieder gibt es Hinweise, dass Geldhäuser die Konditionen ihres Basiskontos lieber verschleiern. Sollte die Kreditwirtschaft ihrer gesetzlichen Verpflichtung, ein Girokonto zu angemessenen Preisen anzubieten, auch in Zukunft nicht nachkommen, muss der Gesetzgeber tätig werden und die schwammige Entgeltdefinition konkretisieren.«

*Josephine Holzhäuser, Referentin für Finanzdienstleistungen*

## ... BASISKONTO – WENIG TRANSPARENZ UND HOHE KOSTEN

Seit Juni 2016 haben alle Menschen in Deutschland einen gesetzlichen Anspruch auf ein Girokonto auf Guthabenbasis. Dieses sogenannte Basiskonto wurde insbesondere für weniger zahlungskräftige Verbraucher wie Geringverdiener, Sozialleistungsempfänger oder Flüchtlinge geschaffen. Das Basiskonto muss nicht kostenlos, aber die erhobenen Entgelte müssen laut Gesetz angemessen und marktüblich sein. Das heißt, sie dürfen nicht teurer als vergleichbare Konten bei dem jeweiligen Kreditinstitut sein. Viele Kreditinstitute haben allerdings beim klassischen Girokonto in der letzten Zeit auch kräftig an der Gebührenschraube gedreht und teilweise komplizierte Preismodelle entwickelt, so dass das Vergleichen der verschiedenen Girokontomodelle grundsätzlich nicht mehr so leicht fällt.

In der Praxis erfüllt das Basiskonto jedoch häufig nicht seinen gesetzlichen Auftrag. Diesen Schluss zieht die Verbraucherzentrale nach einer Umfrage bei 52 Banken und Sparkassen im Land. Weniger als die Hälfte der Institute hat die Fragen nach den Konditionen überhaupt beantwortet. Die anderen haben entweder keine verwertbaren Antworten geschickt oder sich gar nicht zurückgemeldet. Und auch auf den Internetseiten der Kreditinstitute waren

Informationen zum Basiskonto häufig gar nicht oder nur in Teilen zu finden. Die Umfrage hat allerdings auch gezeigt, dass das Basiskonto in der Regel nicht das günstigste Kontomodell ist. Die Bandbreite der ermittelten jährlichen Kosten lag zwischen kostenlos und mehr als 100 Euro.

## ... KÜNDIGUNGEN GUT VERZINSTER BAUSPARVERTRÄGE

In der Vergangenheit haben viele Bausparkassen Verbrauchern Bausparverträge als Geldanlage, sogenannte Renditetarife, verkauft. Verkaufsargument war dabei nicht ein zinsgünstiges Darlehen, sondern ein höherer Zins bei Verzicht auf das Bauspardarlehen.

Seit etlichen Jahren kündigen Bausparkassen ihren Kunden insbesondere solche gut verzinsten Bausparverträge, was zu zahlreichen Anfragen bei der Verbraucherzentrale führte.

Mit zwei Urteilen hat der Bundesgerichtshof im Februar entschieden, dass die Bausparkasse den Bausparvertrag im Regelfall kündigen kann, sofern er länger als zehn Jahre zuteilungsfähig ist. Die Kündigungsfrist beträgt sechs Monate.

Unabhängig von diesem Sachverhalt lassen sich Bausparkassen immer mehr einfallen, um langjährige Kunden zu drangsaliieren und loszuwerden. So addieren sie beispielsweise den versprochenen Bonus zum Guthaben, um früher kündigen zu können. Außerdem benötigen sie Kunden dazu, regelmäßig Mindestbeträge zu überweisen und hohe Nachzahlungen zu leisten, obwohl diese jahrelang einen geringeren Sparbetrag bezahlt haben. Mehrere Bausparkassen versuchten Anfang 2017 neue Servicepauschalen in Höhe von 12 bzw. 24 Euro jährlich auch für bereits laufende Verträge einzuführen.

Informationen und Musterbriefe unter [www.verbraucherzentrale-rlp.de/aktuelle-meldungen/geld-versicherungen/nach-dem-bghurteil-nicht-alle-bausparvertraege-kuendbar-13595](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/aktuelle-meldungen/geld-versicherungen/nach-dem-bghurteil-nicht-alle-bausparvertraege-kuendbar-13595)

### NEUE INTERNETSEITE ZU NACHHALTIGER GELDDANLAGE

Im Projekt »Gut fürs Geld, gut fürs Klima« haben mehrere Verbraucherzentralen, darunter auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, ein Internet-Portal zum Thema

ethisch-ökologische Geldanlagen gestartet. Die Internetseite bietet übersichtliche Informationen zur gesamten Bandbreite nachhaltiger Finanzprodukte, denn das Ersparte soll nicht nur Rendite bringen, sondern gleichzeitig den Klimaschutz oder die Einhaltung von Menschenrechten unterstützen. Interessierte können in verschiedenen Kategorien Anbieter und Produkte hinsichtlich ihrer Konditionen und Nachhaltigkeitsstandards vergleichen, zum Beispiel bei Girokonten und Sparprodukten.

Weitere Informationen unter [www.geld-bewegt.de](http://www.geld-bewegt.de)

Die Verbraucherzentrale berücksichtigt im Rahmen des landesgeförderten Projektes zur unabhängigen Finanzberatung seit einigen Jahren in der Beratung zu klassischen Geldanlage- und Altersvorsorgeprodukten auch Aspekte der nachhaltigen Geldanlage. Die persönlichen Beratungen sind gerade in Zeiten der Niedrigzinsphase sehr gut nachgefragt.

Ein Angebot der: **verbraucherzentrale**

**GELDBEWEGT** | Anlegen für Mensch und Umwelt

Themen ▾ Weitere Informationen ▾ 🔍

**Klimakiller Altersvorsorge?**  
mehr →

Foto: IStockphoto ▶ Start

- Ethisch-ökologische Geldanlage kompakt
- Alternative und kirchliche Banken
- Girokonten und Sparanlagen
- Grüne Investmentfonds
- Riskante Umweltinvestments
- Altersvorsorge mit Nachhaltigkeitsstandards

## ...❖ VON BITCOINS UND KRYPTOWÄHRUNGEN

Immer öfter ist von digitalen Währungen oder Kryptowährungen die Rede. Das virtuelle Geld soll Zahlungsverkehr unabhängig von Regierungen und Banken ermöglichen. Die digitale Währung Bitcoin gibt es seit 2009. Allerdings unterliegen Kryptowährungen hohen Kursschwankungen. Ein Totalverlust ist nicht auszuschließen. Deshalb ist der Handel hochspekulativ.

Bitcoin & Co. sind keine gesetzlichen Zahlungsmittel, sondern Ersatzwährungen. Über ihre Akzeptanz und Beständigkeit ist kaum eine verlässliche Aussage möglich. Die spannende Frage wird sein, wie zukunftsweisend diese Währung ist und wie sie sich auf das Bezahlen im Alltag und auf Bankgeschäfte auswirkt. Die Finanzmarktwächter werden sich in 2018 mit Kryptowährungen auseinandersetzen.

## ...❖ FINANZMARKTWÄCHTER

Auch in 2017 hat die Verbraucherzentrale die Finanzmarktwächter wieder aktiv unterstützt. Fehlentwicklungen und Missstände am Finanzmarkt können dadurch frühzeitig entdeckt, behoben und der Verbraucherschutz gestärkt werden.

Die Verbraucherzentrale meldete aus der Beratungspraxis zahlreiche Fälle, insbesondere zu Bankgebühren und unseriösen Kreditvermittlern, an das Frühwarnnetzwerk.

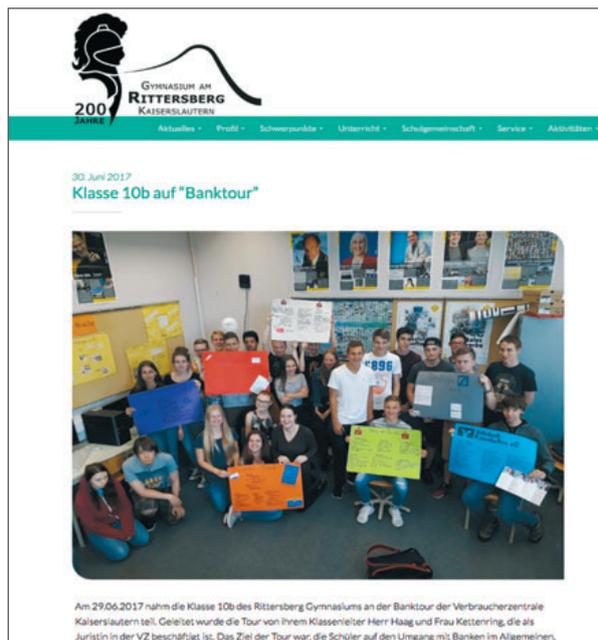
Auch an der Sonderuntersuchung des Finanzmarktwächters zum Grauen Kapitalmarkt hat sich die Verbraucherzentrale mit zahlreichen Fällen beteiligt. Die Untersuchung liefert einen Überblick über Verbraucherprobleme, die in den Beratungen der Verbraucherzentralen zum Grauen Kapitalmarkt thematisiert wurden. Die Ergebnisse zeigen: 60 Prozent der Anleger dieser Stichprobe wollten eine sichere Kapitalanlage und waren sich des Totalverlustrisikos am Grauen Kapitalmarkt nicht bewusst.

## ...❖ BANKTOUR FÜR JUNGE LEUTE

Junge Menschen sind gerade auch für Kreditinstitute eine interessante Zielgruppe, die sie stark umwerben. Umso wichtiger ist es, dass Jugendliche lernen, sich eigenständig über Bankprodukte zu informieren, Informationen aus verschiedenen Quellen auszuwerten und zu vergleichen. Mit ihrer »Banktour« in den Schulen fördert die Verbraucherzentrale das Finanzwissen junger Leute rund um das Girokonto. Eine Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale bereitet Schüler auf den Besuch des Kreditinstitutes vor, indem die Klasse gemeinsam Fragen für den Bankbesuch sammelt. In Kleingruppen geht es dann zu mehreren Kreditinstituten. Die Schüler informieren sich dort in Gesprächen mit Bankmitarbeitern über die Konditionen bei der Eröffnung eines Girokontos. Außerdem recherchiert eine weitere Gruppe zu verschiedenen Kontomodellen und ihren Konditionen im Internet.

Die Ergebnisse präsentieren und besprechen die Schüler anschließend in der Schule oder bei der Verbraucherzentrale. Eine Klasse hat ihre Ergebnisse auf der Homepage ihrer Schule dokumentiert: <http://www.rittersberg.de/klasse-10b-auf-banktour/>

Die Banktours stießen sowohl bei Lehrern als auch bei Schülern auf sehr gute Resonanz. Die Aktion ist Teil des bundesweiten Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz.



Am 29.06.2017 nahm die Klasse 10b des Rittersberg-Gymnasiums an der Banktour der Verbraucherzentrale Kaiserslautern teil. Geleitet wurde die Tour von ihrem Klassenleiter Herr Haag und Frau Kettnering, die als Juristin in der VZ beschäftigt ist. Das Ziel der Tour war, die Schüler auf den Umgang mit Banken im Allgemeinen,

# ENERGIE UND BAUEN



» Zwanzig Jahre nach Beginn der Liberalisierung der Energiemärkte besteht mit dem Energiemarktwächter jetzt die Möglichkeit, die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale tiefer gehend zu analysieren und zu bewerten. Damit können Defizite bei der notwendigen Regulierung der Energiemärkte noch früher erkannt und gegenüber dem Gesetzgeber, Behörden und Anbietern kommuniziert werden.«

*Hans Weinreuter, Energiereferent*

## ... GUT BEWERTET

Sehr erfreuliche Ergebnisse brachte eine bundesweite Evaluation der Energieberatungsangebote der Verbraucherzentralen durch die Unternehmensberatung Pricewaterhouse Coopers (PWC) im vergangenen Jahr. Knapp 80 Prozent der Befragten gaben an, mit der Energieberatung insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden gewesen zu sein. 56 Prozent wollten die Beratung auf jeden Fall weiterempfehlen, weitere 25 Prozent hatten dies bereits getan. Außerdem wurden 2015 Investitionen in Energiesparmaßnahmen im Wert von insgesamt 114 Millionen Euro angestoßen. Damit konnten 683.000 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden.

## ... ENERGIEMARKTWÄCHTER IM AUFBAU

Die Verbraucherzentralen und der vzbv arbeiten bundesweit intensiv am sukzessiven Aufbau des Energiemarktwächters. Die Marktwächter Finanzen und Digitale Welt haben sich als Seismografen in komplizierten Märkten bereits bewährt. Mit Hilfe des Marktwächters können nun auch Fehlentwicklungen auf dem Energiemarkt frühzeitig erkannt und es kann gegengesteuert werden. In den Segmenten Strom und Gas, Fernwärme sowie Heizkostenabrechnungen und Monopole von Ablesediensten werden die Verbraucherzentralen den Markt aus Verbrauchersicht beobachten, Verbraucherbeschwerden systematisch aus-



Titelbild Marktwächter Energie

© Ingo Bartussek - fotolia.com

### Der Marktwächter Energie

Komplizierte Vertragskonstrukte sowie undurchsichtige Preis- und Tarifgestaltung, damit sind viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Strom- und Gasmarkt konfrontiert. Fernwärme- wie Ableserunternehmen genießen quasi eine Monopolstellung, die oft zum Nachteil der Kundinnen und Kunden wird.

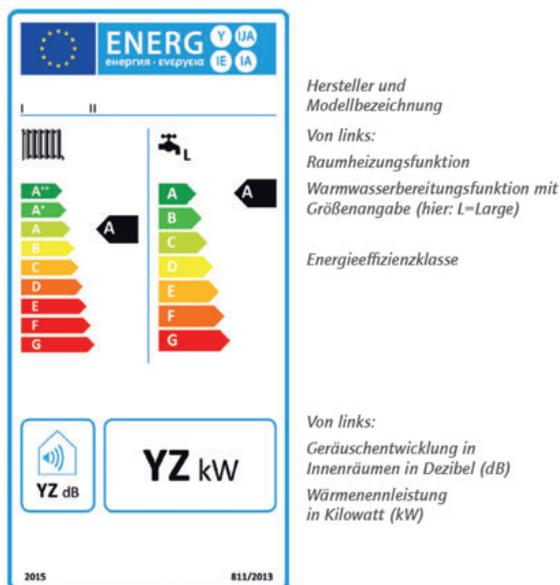
werten und Missstände durch das Frühwarnnetzwerk frühzeitig sichtbar machen. Sie werden Aufsichts- und Regulierungsbehörden sowie die Politik informieren, damit diese gegensteuern können. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz bringt ihr langjähriges fundiertes Wissen in den Bereichen Heizkostenabrechnungen und Monopol von Ablesefirmen sowie beim Thema Fernwärme mit ein.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördert das Projekt zunächst bis Ende August 2018 mit insgesamt 1,5 Millionen Euro.

## REVISION DES ENERGIELABELS

Seit einigen Jahren setzt sich die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband für ein verständlicheres Energielabel ein und begleitet den Revisionsprozess der EU mit zahlreichen Diskussionsbeiträgen. Die Europäische Kommission will nun die vielen Pluszeichen bei der Effizienzklasse A abschaffen und eine gute Effizienzbewertung wieder näher an der Praxis ausrichten. Im März 2017 hat die EU eine entsprechende Verordnung verabschiedet, die in nationales Recht umzusetzen ist. Die ersten Produkte erhalten Ende 2019 ein neues Energielabel von A bis G. Im September 2017 haben Staubsauger erstmals ein Energielabel erhalten, aber immer noch mit Pluszeichen.

Kombilabel für Gas- und Ölheizkessel mit Warmwasserbereiter



## ENERGIELABEL FÜR HEIZUNGEN WENIG HILFREICH

Für neue Heizungen und Warmwasserbereiter wurden Ende 2015 Energielabel eingeführt. Für Verbraucher sind diese allerdings wenig hilfreich. Eine repräsentative forsa-Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentrale bei mehr als 1.000 Hausbesitzern hat ergeben, dass viele die Label entweder überhaupt nicht oder falsch verstehen. Fast die Hälfte der Befragten lehnte auch die neuen Effizienzlabel für ältere Heizungen ab, die Schornsteinfeger seit Januar 2017 auf mehr als 15 Jahre alte Heizkessel kleben müssen. Das Label soll Hausbesitzer zum Austausch alter Öl- und Gasheizungen motivieren.

Das komplexe Thema Heizung kann nach Auffassung der Verbraucherzentrale nicht über ein Energielabel dargestellt werden. Die Heizungslabel mit ihren Piktogrammen sind erklärungsbedürftig. Sie berücksichtigen weder den tatsächlichen Energiebedarf des Hauses noch die unterschiedlichen Preise für Öl, Gas, Holz oder Strom. Zudem können nur Systeme miteinander verglichen werden, die unterschiedliche Energieträger nutzen und nicht Einzelgeräte, wie man es von den Haushaltsgeräten kennt.

Weitere Informationen [www.verbraucherzentrale-rlp.de/energiekennzeichnung](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de/energiekennzeichnung)

## ENERGIEKOSTENBERATUNG – WERTVOLLE HILFE FÜR HAUSHALTE MIT KLEINEN EINKOMMEN

Hohe Energiekosten belasten vor allem Haushalte mit kleinem Einkommen stark. Die Energiekostenberater der Verbraucherzentrale haben 2017 rund 800 Beratungsgespräche rund um Energiekosten, Schulden und Energiesparen durchgeführt und viele Geflüchtete zu den Energiekosten in der ersten eigenen Wohnung in Deutschland beraten (siehe auch Kapitel Verbraucherschutz für Geflüchtete).

Einkommensschwache Haushalte leben häufig in Wohnungen und Häusern mit sehr schlechten Energiekennwerten, Elektro- oder Nachtstromheizungen. Auch deshalb haben sie hohe Energiekosten. Fehlendes Wissen über energiesparendes Nutzerverhalten verschärft die schwierige finanzielle Lage zusätzlich.



Elektro- oder Infrartheizungen sind oft wahre Geldverbrenner, denn der Strompreis liegt derzeit etwa fünfmal so hoch wie der Gas- oder Ölpreis. Dies führt zu drei- bis viermal höheren Heizkosten. Die Werbeversprechen, moderne Elektroheizungen seien eine günstige Art der Beheizung, sind schlichtweg falsch.

Auch die Nachtspeicherheizung ist keine günstige Heizquelle. Sie soll zum günstigeren Sondertarif nachts Energie aufladen und tagsüber Wärme abgeben. Die Bedienung ist allerdings kompliziert. Oft führen Bedienfehler dazu, dass die Heizung nicht effizient betrieben wird. Wird die Heizung nachts zu stark aufgeladen, muss die Wärme tagsüber hinausgelüftet werden. Wird sie zu schwach auf-

#### ...❖ Fallbeispiel aus der Praxis – 7.000 Euro Stromschulden

Drei Flüchtlingsfamilien haben ein Haus gemietet, das bei Einzug mit Flüssiggas geheizt wurde. Kurz nach dem Einzug stellte der Vermieter auf strombetriebene Infrartheizungen um. Innerhalb eines Winters entstanden bei einem ganz normalen Heizwärmebedarf der Familien 7.000 Euro Heizschulden. Der Vermieter konnte keinen plausiblen Grund für die unwirtschaftliche Maßnahme angeben. Vermutlich wollte er das Zahlungsrisiko für die Heizung auf die Mieter verlagern. Der Vermieter lehnte die Vermittlungsversuche der Verbraucherzentrale ab. Daher wurde ein Mietrechtsanwalt eingeschaltet, um die Angelegenheit zu klären. Bis zur rechtlichen Klärung wurde mit den Familien, dem Jobcenter und dem Versorger ein vorbehaltlicher Ratenplan vereinbart, damit es nicht zur Versorgungsunterbrechung kommt.

geladen, lädt sie tagsüber zum teuren Tarif nach. Um diesem Problem zu begegnen, hat die Verbraucherzentrale als Hilfestellung eine allgemeine Bedienungsanleitung für Nachtspeicherheizungen entwickelt, die sich bei der Beratung bewährt hat und gut nachgefragt wurde.



Energiekostenberater Markus Beste im Interview mit TV Mittelrhein

## ENERGIEKOSTENBERATUNG INTERESSANT FÜR ARMUTSFORSCHER

Bislang existieren nur wenige detaillierte Daten zu Haushalten, die von Energiearmut betroffen sind. Die Erkenntnisse aus drei Jahren Energiekostenberatung der Verbraucherzentrale wurden erstmals in Fachbüchern zur Energiearmutforschung veröffentlicht.

Die gängige Erklärung für Energiearmut ist, dass sie durch hohe Energiepreise, ein geringes Einkommen und einen hohen Energieverbrauch entsteht. Nach den Daten und Erfahrungen der Verbraucherzentrale reicht dieser Ansatz nicht aus, um das Phänomen der Energiearmut zu begründen. Nicht alle, die zur Beratung kommen und ihre Energiekosten nicht bezahlen können, haben ein geringes Einkommen. Nur rund die Hälfte hat einen hohen Verbrauch. Die Anforderungen an einen Haushalt müssen insgesamt betrachtet werden. Neben der finanziellen Gesamtbelastung spielen auch die Fähigkeiten der Menschen, ihre Ausgaben zu planen sowie ihre Handlungsfähigkeit und Bildung eine Rolle. Nicht alle Menschen sind den alltäglichen Anforderungen gewachsen, viele fühlen sich überfordert. Werden dann Rechnungen nicht rechtzeitig bezahlt, bauen sich Schulden auf und die Energieversorgung

gerät in Gefahr. Dieses Phänomen nimmt bedauerlicherweise zu, da der Verbraucheralltag sehr komplex ist und die Anforderungen an Verbraucher auf allen Ebenen steigen. Der hohe Energiepreis verschärft dies noch.

## PROBLEME MIT ENERGIEVERTRÄGEN

Der Markt bei der Strom- und Gasversorgung ist hart umkämpft. Entsprechend unlauter agieren einige Unternehmen, um Kunden zu gewinnen und zu binden. Strom- und Gasverträge werden telefonisch oder an der Haustür untergeschoben, Boni von Anbietern zurückgehalten, Preiserhöhungen nur undeutlich und zum Teil sogar versteckt mitgeteilt oder das Sonderkündigungsrecht bei Preisänderungen verweigert.

Beschwerden zu überhöhten Flüssiggaspreisen sowie rund um die Fern- und Nahwärmeversorgung in Neubaugebieten nehmen zu. Auch unverständliche Stromabrechnungen sind Thema zahlreicher Beratungen. Zunehmend wenden sich Menschen mit angekündigten und durchgeführten Versorgungssperren an die Verbraucherzentrale. Die Berater prüfen die Verträge und unterstützen die Rat-suchenden bei der Durchsetzung ihrer Rechte.





Energieberater Reiner Winkels bei der Rheinland-Pfalz-Ausstellung

### ENERGIE SPAREN UND KLIMASCHUTZ

Unter dem Motto »Gemeinsam mehr bewegen in Rheinland-Pfalz« beteiligt sich die Energieberatung am bundesweiten vom Bundeswirtschaftsministerium geförderten Projekt Regional-Management, um auch die im Rahmen dieses Projektes möglichen Maßnahmen zum Energiesparen und Klimaschutz weiter voran zu treiben. Ziel ist eine stärkere Kooperation und Vernetzung mit anderen aktiven Akteuren in Landkreisen und Kommunen. Die Vorteile der Kooperationen liegen für die Beteiligten auf der Hand: Verbraucher erhalten eine hochwertige unabhängige Beratung und Hilfestellung bei der Umsetzung von Energiesparmaßnahmen und können bares Geld sparen. Die Kommunen leisten mit dem verringerten Energieverbrauch ihrer Bürger einen Beitrag zum Klimaschutz und die lokale Wirtschaft profitiert von den Aufträgen an das Handwerk.

In Rheinland-Pfalz hat die Verbraucherzentrale im letzten Jahr 15 verschiedene Kooperationen, vor allem mit Klimaschutzmanagern von Kommunen, realisiert. Exemplarisch sollen nur wenige Beispiele genannt werden:

#### ••• Birkenfeld

Gemeinsam mit den Klimaschutzmanagern von Landkreis und Verbandsgemeinde Birkenfeld sowie der Stadt Idar-

Oberstein hat die Energieberatung im April 2017 die Kampagne »Energiewende – mein Haus macht mit« gestartet. Zudem beteiligte sich die Verbraucherzentrale am 25. März mit einem Infostand an der Earth Hour in Birkenfeld.

#### ••• Koblenz

Gemeinsam mit dem Umweltamt der Stadt Koblenz hat die Verbraucherzentrale die Aktion »Koblenz spart Energie« organisiert. 50 Bürgerinnen und Bürger aus Koblenz erhielten einen kostenlosen Basis- oder Gebäude-Check. An einem Infostand auf dem Wochenmarkt in Koblenz-Ehrenbreitstein wurde im März der Startschuss für die Aktion gegeben.

### ••• VERANSTALTUNGEN

Neben all diesen Aktivitäten war die Energieberatung auch bei zahlreichen regionalen Messen und Veranstaltungen mit Infoständen vertreten, so zum Beispiel bei der Rheinland-Pfalz-Ausstellung in Mainz, bei verschiedenen Bau- und Umweltmessen in Bad Kreuznach, Bad Dürkheim, Worms, Haßloch, Pirmasens, Kaiserslautern und Idar-Oberstein, beim Mainzer Sonnenmarkt sowie bei diversen Klimawochen.

## ...❖ SOLARSTROM SELBST ERZEUGEN

Von Anfang Juli bis Ende September führte die Energieberatung eine Aktion zum Thema »Solarstrom selbst erzeugen« durch. Mit Hilfe eines eigens erstellten Excel-Tools konnte in 280 Beratungsgesprächen eine Abschätzung der Wirtschaftlichkeit einer Fotovoltaik-Anlage ohne oder mit Batteriespeicher vorgenommen werden. Unter den Teilnehmern wurden dank der Förderung durch das rheinland-pfälzische Umweltministerium fünf Gutscheine im Wert von 500 Euro verlost. Der Gutschein konnte nach dem Einbau eines Batteriespeichers eingelöst werden. Die Beratung zeigt, dass Fotovoltaik-Anlagen nach wie vor finanziell attraktiv sind und dass auch Batteriespeicher wegen der Preissenkungen wirtschaftlich werden können.

## ...❖ NEUER STANDORT DER ENERGIESPARRATUNG

In Otterberg hat die Verbraucherzentrale im März einen neuen Stützpunkt eröffnet. Die Verbraucherzentrale ist jetzt an 71 Standorten mit ihrem Beratungsangebot präsent.

## ...❖ BAUBERATUNG

In der Bauberatung geht es vor allem um die Überprüfung der Bau- und Leistungsbeschreibungen, die bei einem Bauvorhaben ein zentrales Element darstellt. In der Praxis sind diese Beschreibungen allerdings oft qualitativ sehr dürrig, unvollständig oder ungenau. Teilweise bleibt auch das Auftragsvolumen unklar. Die Beraterin prüft die Unterlagen und stellt für Bauherren eine ausführliche Checkliste zusammen, um mit dem Unternehmer gezielt über erforderliche Nachbesserungen verhandeln zu können und um die Gesamtkosten des Bauvorhabens möglichst genau einzuschätzen.

Bei der rechtlichen Bauberatung geht es in erster Linie um die Überprüfung von Werkverträgen sowie Bauträger- und Architektenverträgen. Oft ist auch die juristische Unterstützung bei der Beseitigung von Baumängeln oder Bau-schäden sowie bei Gewährleistungsangelegenheiten gefragt.

Neben der individuellen Beratung bietet die Verbraucherzentrale landesweit Seminare für Bauwillige an, die regelmäßig gut besucht sind.



Eröffnung des neuen Energieberatungsstandortes in Otterberg: Energieberater Mathias Nauertz, Klimaschutzmanagerin der Verbandsgemeinde Otterbach-Otterberg Bianca Gaß, Regionalmanagerin der Verbraucherzentrale Carmen Strüh sowie Verbandsgemeindegemeinder Harald Westrich (v.l.)

# LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN



» Barrierefreiheit muss bei allen Neubauprojekten eine Selbstverständlichkeit sein. Nur dann haben alle Menschen Zugriff auf das elementare, soziale Gut Wohnen. Architektonische Wohnkonzepte müssen die Aspekte Nachhaltigkeit und Demografie berücksichtigen. Dann ermöglichen sie ein selbstbestimmtes barrierefreies Wohnen in der Gemeinschaft.«

*Christiane Grüne, Leiterin der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen*

## ... NEUES ERSCHEINUNGSBILD

Barrierefreies Bauen und Modernisieren sorgt für Lebensqualität und Komfort in allen Lebensphasen. Das Beratungsangebot der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen richtet sich daher nicht nur an Senioren und Menschen mit Beeinträchtigungen sondern an alle Menschen. Um auch jüngere Menschen stärker anzusprechen, hat die Landesberatungsstelle im vergangenen Jahr ihr Erscheinungsbild modernisiert. Mit einem neuen Logo, neuen Farben und einem ansprechenden Design kommt sie jetzt moderner und frischer daher. Eine ansprechende Selbstdarstellung informiert über Angebote für verschiedene Lebensphasen.

Neu sind auch Themenflyer mit vielen Details zum barrierefreien Bauen und Wohnen. Mit Hilfe der Faltschablonen können Interessierte die eigenen Anforderungen für eine barrierefreie Anpassung des Wohnraums oder für einen Neubau prüfen und gegenüber Architekten und Handwerkern sicher und detailliert darstellen.

Landesberatungsstelle   
**barrierefrei bauen & wohnen**



Bislang gibt es Faltblätter zu diesen Themen:

- Barrierefrei duschen! Planen, Bauen, Modernisieren in Bädern und Toiletten
- Barrierefrei ankommen! Planen, Bauen, Modernisieren von Eingangsbereichen

Auch die Internetseite wurde an das neue Design angepasst und soll im kommenden Jahr inhaltlich weiterentwickelt werden.

☰ Informationen unter [www.barrierefrei-rlp.de](http://www.barrierefrei-rlp.de)

### ... BÜNDNIS FÜR BEZAHLBARES WOHNEN UND BAUEN

Seit 2016 arbeitet die Landesberatungsstelle im Bündnis für bezahlbares Wohnen und Bauen des Landes Rheinland-Pfalz mit. Eine Arbeitsgruppe hat Broschüren zum barrierefreien Bauen im Neubau und zum barrieregeduzierten Wohnen und Bauen im Bestand erstellt. Die Leiterin der Landesberatungsstelle hat an den Inhalten intensiv mitgearbeitet und ihr Fachwissen eingebracht. Die Broschüren geben Bauherren, Planern und Investoren Planungshilfe und -sicherheit zu bestehenden Normen und

Gesetzen, stellen Beispiele aus der Praxis vor und veranschaulichen, wie Barrierefreiheit in Bauprojekten umgesetzt werden kann. Herausgegeben werden sie vom Finanz- und Sozialministerium.

Bei einer Veranstaltung der Architektenkammer wurden die Broschüren vorgestellt. Verschiedene Referenten zeigten anhand unterschiedlicher Praxisbeispiele, wie Barrierefreiheit baulich umgesetzt werden kann. Sie wiesen darauf hin, dass es trotz möglicher Zielkonflikte durch unterschiedliche DIN-Normen Spaß macht, intelligente, barrierefreie Lösungen zu finden.

☰ Broschüren unter [www.fm.rlp.de](http://www.fm.rlp.de)

### ... BERATUNG – IN INGELHEIM GUT FUSS GEFASST

Persönliche Beratung bietet die Landesberatungsstelle an 13 Standorten in Rheinland-Pfalz an. Auf Wunsch kommen die Berater auch zu den Ratsuchenden nach Hause, um sich vor Ort ein Bild der Wohnsituation zu machen. Einer der Spitzenreiter bei den Beratungen ist die barrierefreie Umgestaltung des Badezimmers an die Erfordernisse im Alter oder bei einer Behinderung. Auch Fragen zu mögli-



Veranstaltung im Zentrum Baukultur mit Praxisbeispielen zum barrierefreien Bauen: Nora Sties, Ralf Schlachter, unique assemblage – Architekten-Team, und Christiane Grüne (v.l.).



*Beraterinnen und Berater der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen*

chen Fördermitteln sowie die Überwindung von Stufen und Türschwellen stehen auf der Nachfrageliste ganz weit oben.

Seit 2016 ist die Landesberatungsstelle auch in Ingelheim vertreten und dort schon gut etabliert. Die angebotenen Beratungstermine waren von Beginn an gut ausgebucht. In den meisten Anfragen ging es um Umbaumaßnahmen, vor allem für Badezimmer. Zahlreiche Anfragen gab es auch zu Umbauten für zu steile und enge Treppenhäuser in Einfamilienhäusern und zu Finanzierungshilfen und Fördermitteln.

Anhand von mitgebrachten Plänen und Fotos erarbeitet der beratende Architekt gemeinsam mit den Ratsuchenden individuelle Lösungen für vorhandene Probleme und Hürden. Auch junge Bauwillige nehmen die Beratung in Anspruch und informieren sich vor ihrem Bauvorhaben eingehend.

### ...❖ VERANSTALTUNGEN

#### ...❖ Ökomesse Trier und Rheinland-Pfalz-Ausstellung Mainz

Auf der Ökomesse Trier sowie auf der Rheinland-Pfalz-Ausstellung in Mainz und beim Netzwerktag Wohnen beim ZDF war die Landesberatungsstelle mit einem Infostand vertreten, um sich vorzustellen und für das Thema

Barrierefreiheit zu sensibilisieren. Viele Häuser und Wohnungen, aber auch Neuplanungen entsprechen nicht immer den Bedürfnissen von Menschen mit Babys und Kleinkindern, von älteren Menschen oder bei akut eintretenden Behinderungen. Wer Barrierefreiheit von Anfang an mitdenkt, macht nachträgliche teure und aufwändige Umbauten meist überflüssig.

### ...❖ BERATERSCHULUNG ZU SEHEINSCHRÄNKUNGEN

Um Sehbeeinträchtigungen ging es bei der jährlichen Schulung der Berater. In einem einführenden Referat wurden bauliche Lösungsansätze zur Barrierefreiheit für sehbeeinträchtigte Menschen vorgestellt. Danach machten sich die Berater auf zu einem sehr aufschlussreichen Rundgang durch Mainz, bei dem Probleme im Alltag vor Ort aufgezeigt wurden. Bei einem Besuch der Dunkel Ausstellung des Dialogmuseums in Frankfurt konnten die Berater eigene Erfahrungen sammeln, wie es sich anfühlt, wenn man nichts sieht und sich in der Dunkelheit zurechtfinden muss.

Die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen ist ein Projekt des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie. Träger ist die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Kooperationspartner die Architektenkammer Rheinland-Pfalz.

# VERBRAUCHERSCHUTZ FÜR GEFLÜCHTETE

Seit 2016 informiert die Verbraucherzentrale Flüchtlingshelfer und Geflüchtete über wichtige Fragen des Verbraucheralltags. Eine Projektförderung aus dem Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz (MFFJIV) macht dies möglich. Dieses Angebot hat die Verbraucherzentrale im zweiten Projektjahr ausgebaut und noch stärker auf die speziellen Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnitten.

So ist sie dem Wunsch nachgekommen, Informationsmaterial mehrsprachig anzubieten. Ihre Beratungs- und Hilfeangebote stellt sie in einem achtsprachigen Falblatt »Was wir für Sie tun können« vor. Gemeinsam mit der Initiative »Willkommen im Dorf« aus Jugenheim hat die Verbraucherzentrale das Falblatt »Mit Energie haushalten – Geld sparen« entwickelt und in die Sprachen Arabisch, Dari, Farsi und Englisch übersetzen lassen. In wenigen Sätzen ist das Wichtigste zum Umgang mit Energie, zum Heizen und Lüften sowie zur Abrechnung der Energiekos-

ten erklärt. Das Falblatt ist mittlerweile ein integraler Bestandteil des behördlichen Integrationsangebotes. Es fand bei der Zielgruppe reißenden Absatz und wurde im Laufe des Jahres dreimal nachgedruckt.

Nach ihrer Ankunft in Deutschland waren Geflüchtete zunächst damit beschäftigt, ihre Erlebnisse zu verarbeiten und die Formalitäten bei Behörden und Ämtern zu organisieren. Mittlerweile sind Geflüchtete mitten im Integrationsprozess angekommen. Mit fortschreitender Integration führen sie ein zunehmend selbstbestimmtes Leben und handeln eigenverantwortlich. Jetzt benötigen sie Informationen rund um die eigene Wohnung und zu Verträgen im Verbraucheralltag. Die Verbraucherzentrale hat ihr Vortragsangebot entsprechend angepasst.

Durch verbraucherbildende Maßnahmen will die Verbraucherzentrale Geflüchtete in ihrer Verbraucherkompetenz stärken, damit sie sich selbstständig im deutschen Wirt-



Pressegespräch zur Vorstellung mehrsprachiger Falblätter mit Lore Herrmann-Karch und Hans Weinreuter von der Verbraucherzentrale und Uli Röhmer von der Initiative Willkommen im Dorf (v.l.)



schaftssystem zurechtfinden können. Die Vorträge und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale für Geflüchtete und Multiplikatoren orientieren sich an den alltäglichen Problemen und Bedarfen der Schutzsuchenden und informieren über verbraucher- und konsumrelevante Themen wie erste eigene Wohnung, Heizkostenabrechnungen, Verträge und Kostenfallen oder gesund leben in Deutschland.

Insgesamt hat die Verbraucherzentrale 2017 landesweit rund 100 Veranstaltungen für Geflüchtete und Multiplikatoren zu verschiedenen Verbrauchertemen durchgeführt. Hinzu kamen 82 Vorträge der Energieberatung zu den Energiekosten in der ersten eigenen Wohnung sowie zu den Rechten und Pflichten als Mieter. Dieser Vortrag wurde wegen der großen Nachfrage von Flüchtlingsinitiativen neu erstellt. Insgesamt hat die Verbraucherzentrale mit diesen Vorträgen rund 4.000 Menschen erreicht. Hinzu

kommen noch 25 Netzwerkveranstaltungen, bei denen sich der Projektkoordinator sowie Mitarbeiter der Verbraucherzentrale mit Akteuren in der Flüchtlingsarbeit ausgetauscht haben.

Rechnet man alle Veranstaltungen zusammen, hat die Verbraucherzentrale im Projektjahr 2017 an mehr als jedem zweiten Tag eine Veranstaltung für Geflüchtete und Multiplikatoren durchgeführt. Durch den kontinuierlichen Austausch mit Geflüchteten, Helfern sowie hauptamtlichen Akteuren in der Flüchtlingshilfe nimmt die Verbraucherzentrale als Sensor aktuelle Probleme und Fragestellungen schnell wahr und kann diese in ihren Angeboten aufgreifen. Gleichzeitig informiert sie mit einem speziellen Newsletter ein breites Netzwerk von Multiplikatoren in der Flüchtlingsarbeit. Dadurch kann sie ihren Beitrag zu einer erfolgreichen Integration leisten.

Der Landesbeauftragte für Integration und Migration Miguel Vicente hat sich bei einer Veranstaltung der Verbraucherzentrale im Caritas-Büro der Beschäftigungspiloten für Geflüchtete in der Gemeinschaftsunterkunft in Mainz-Gonsenheim über die Angebote der Verbraucherzentrale informiert. Anhand der Themen Mobilfunk- und Fitness-Studio-Verträge hat die Referentin erläutert, worauf beim Vertragsschluss zu achten ist, wann ein Vertrag wirksam wird und ob man ihn widerrufen kann.

» Dieses Angebot begrüße ich sehr. Die Verbraucherzentrale schafft damit Barrieren ab und macht ihr Angebot zugänglich für alle Menschen. Es unterstützt Flüchtlinge darin, ihr neues Leben in Deutschland besser zu meistern und fördert somit ihre gesellschaftliche Teilhabe und ein selbstbestimmtes Leben«

**Miguel Vicente, Landesbeauftragter für Migration und Integration**



*Miguel Vicente, Landesbeauftragter für Migration und Integration bei einer Veranstaltung für Geflüchtete*

Hervorzuheben ist auch die Kooperation mit dem Landkreis Mayen-Koblenz. Im Rahmen dieser Kooperation konnte die Verbraucherzentrale bedarfsgerechte Veranstaltungen für Geflüchtete und ehrenamtlich in der Flüchtlingsarbeit Tätige durchführen. Zudem ist der Landkreis ein zentraler Partner, wenn es um die Bedarfsermittlung und die Verbreitung von Informationen geht. Der Landkreis verfügt zudem über einen eigenen Laien-Dolmetscherpool, den auch die Beratungsstelle Koblenz nutzen kann.



*Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung: Markus Beste, Burkhard Nauroth, Erster Kreisbeigeordneter des Landkreises Mayen-Koblenz, Uschi Schwippert, Beratungsstelle Koblenz (vorne v.l.)*

### VIDEOS

Neben diesen Aktivitäten hat die Verbraucherzentrale ihr Wissen zur bundesweiten Produktion von Videos für Geflüchtete beigesteuert und die Inhalte der Videos »Meine erste eigene Wohnung in Deutschland«, »Haftpflichtversicherung« sowie »Telefonieren in das Heimatland« erstellt. Diese Videos sind ein guter Weg, Informationen leicht verständlich und ansprechend zu vermitteln. Finanziert wurde diese Produktion vom Bundesverbraucherschutzministerium. Die Koordination lag beim vzbv.

Bei der Verleihung des Econ Awards für Unternehmenskommunikation erhielten die Videos den Special Award Film und Video. Sie konnten sich gegen eine große Konkurrenz von Firmen wie TUI oder Daimler durchsetzen.

Begründung der Jury: »Eine überaus nützliche Hilfe, um sich im alltäglichen Leben in Deutschland zurechtzufinden! So gelingt der Verbraucherzentrale ein praktischer wie wichtiger Beitrag zur Integration. Zwei authentische Moderatoren sorgen für Sympathie und vermitteln die benötigten Informationen in kurzweilig und lebensnah erzählten Beiträgen.«



Weitere Informationen und Videos unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/fluechtlingshilfe-rlp>

# AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

## ... FÜNF JAHRE VERBRAUCHERZENTRALE IN GERMERSHEIM

Das fünfjährige Bestehen des Stützpunktes in Germersheim hat die Verbraucherzentrale gemeinsam mit Staatssekretär Andy Becht und Landrat Dr. Fritz Brechtel gefeiert. Die Beratungsstelle in Germersheim ist zwischenzeitlich gut anerkannt und bestens vernetzt. Mit ihrer finanziellen Unterstützung macht die Kreisverwaltung dieses Angebot möglich und leistet einen wertvollen Baustein für mehr Verbraucherschutz in der Fläche in Rheinland-Pfalz.

» Die Anfangszeit habe ich als lokaler Akteur begleitet und gefördert, jetzt stehe ich in anderer Verantwortung – und komme umso lieber hierher. Denn für eine funktionierende Soziale Marktwirtschaft sind Verbraucherzentralen als anbieterunabhängige, überwiegend öffentlich finanzierte, gemeinnützige Organisationen ebenso unentbehrlich wie das Kartellamt oder die Gesetze zur Beschränkung des unlauteren Wettbewerbs.«  
**Staatssekretär Andy Becht**

## ... VORTRÄGE

### ... Teilnahme an der landesweiten Demografiewoche

An der landesweiten Demografiewoche beteiligten sich die Beratungsstellen mit zahlreichen Vorträgen. Themen waren unter anderem Digitaler Nachlass, Online-Shopping, Pflegezusatzversicherung, Abzockmaschinen und Geldanlage im Alter. Bei der Abschlussveranstaltung in Ludwigshafen war die Verbraucherzentrale zudem mit einem Infostand vertreten.

Vorträge fanden außerdem sowohl in den Beratungsstellen als auch bei Schulklassen und interessierten Gruppen statt. In Kooperation mit den Westpfalz-Werkstätten gab es ein gemeinsames Angebot für die Werkstattbeschäftigten mit Kursen zu Themen wie »Rechtsirrtümer im Alltag« und »Sicher im Netz«. Gemeinsam mit dem Kreissenioresenbeirat Mayen-Koblenz fand ein Seminar »Silver Surfer« statt.



Pressegespräch zum 5-jährigen Bestehen des Stützpunktes Germersheim: Wirtschaftsstaatssekretär Andy Becht, Landrat Dr. Fritz Brechtel, Ulrike von der Lüche und Beraterin Dr. Julia Gerhards

### ...❖ ERFahrungen mit ENERGIEARMUT

Über Erfahrungen mit dem Thema Energiearmut informierte sich Sozialministerin Bätzing-Lichtenthäler in der Beratungsstelle Pirmasens. Drei Ratsuchende, die von Energiearmut betroffen sind und die Hilfe bei der Verbraucherzentrale gesucht hatten, haben ihre individuellen Probleme dargestellt. Die Verbraucherzentrale konnte aufzeigen, dass die Beratung oft weit über das eigentliche Thema Energiekosten und Energieverbrauch hinausgeht und bis in den Bereich der Sozial- bzw. Lebensberatung reicht. Die Gespräche fanden im Rahmen des landesweiten Beteiligungsprozesses zur Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung statt.

### ...❖ AKTIONEN UND INFOSTÄNDE

Auf mehreren Messen waren die Beratungsstellen vertreten, so unter anderem bei der Rheinland-Pfalz Ausstellung in Mainz und bei der Öko-Messe in Trier. In der Mainzer Opel-Arena informierte die Verbraucherzentrale Schüler beim Easy Aktionstag zum sicheren Umgang mit dem Internet. Auch in den Innenstädten und auf Wochenmärkten waren die Beratungsstellen präsent, um über ihre Ar-

beit und zu Verbraucherthemen zu informieren, so zum Beispiel in der Kaiserslauterer Innenstadt, beim Seniorenfest in Worms, bei der interkulturellen Woche in Mainz, beim Flüchtlingscafé Bon in Bad Kreuznach und auf dem Wochenmarkt in Betzdorf.

### ...❖ NEUES AUS KAISERSLAUTERN

Seit Sommer 2017 ist Franziska Wolf die neue Teamleiterin in der Beratungsstelle Kaiserslautern.



Beraterin Franziska Wolf und Energiekostenberaterin Bettina Kusserow (v.l.) beim Pressegespräch



Olaf Noll und Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler informieren sich bei Kai Prowald und Bettina Kusserow von der Beratungsstelle Pirmasens (v.l.) über Energiearmut

# PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT



» Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist schneller und vielschichtiger geworden. Die Präsenz in sozialen Medien und ein aktuelles Internetangebot sind unentbehrlich. Diese Standbeine haben wir ausgebaut. Die klassische Pressearbeit und regelmäßige Newsletter runden das Angebot ab.«

*Lore Herrmann-Karch, Referentin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit*

## ... SOCIAL MEDIA AKTIVITÄTEN AUSGEBAUT

Soziale Netzwerke nehmen eine immer größere Rolle in unserem alltäglichen Leben ein. Sei es, dass vermehrt Menschen auf youtube nach Antworten suchen, ihre Diskussionen auf Facebook führen oder Neuigkeiten zuerst über Twitter bekannt machen. Die Verbraucherzentrale arbeitet daran, ihre Dienste dort anzubieten, wo sich die Menschen bewegen – und dabei sind die neuen Medien nicht mehr wegzudenken. Dafür hat sie 2017 ein Konzept für eine angepasste Social-Media-Strategie erarbeitet und Ende des Jahres begonnen, diese umzusetzen.

 Bis zu 900 Abonnenten hat die Verbraucherzentrale 2017 regelmäßig auf Facebook über ihre Arbeit informiert, insgesamt fast ein Drittel mehr als noch im Jahr zuvor. Die Beiträge haben informativen Charakter und verweisen meist auf die Internetseite der Verbraucherzentrale. Über die Chat- und Nachrichtenfunktion wenden sich Nutzer mit individuellen Fragen an die Verbraucherzentrale, die zeitnah beantwortet werden. Seit Ende des Jahres produziert und postet die Verbraucherzentrale regelmäßig Erklär-Videos zu Verbraucherthemen. Dieses Format soll 2018 weitergeführt und ausgebaut werden. Auch Veranstaltungen sollen stärker auf Facebook beworben und geteilt werden.



Auf einem eigenen Twitterkanal berichtet die Verbraucherzentrale weiterhin von aktuellen Abzock-Maschen, bezieht Stellung zu politischen Themen oder bietet Neuigkeiten zu verbraucherrelevanten Angelegenheiten. Unter den bald 2.000 Followern in 2017 sind neben Privatpersonen auch Multiplikatoren, politische Entscheidungsträger, Verbände und Unternehmen. 2018 soll die Twitter-Aktivität weiter verstärkt werden und die Perspektiven und Forderungen der



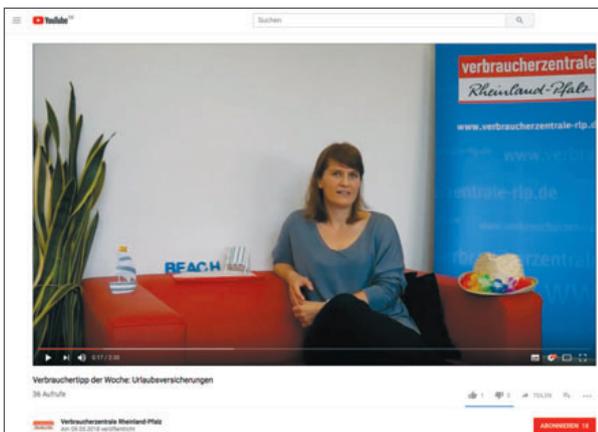


Verbraucherzentrale stärker in den Mittelpunkt gerückt werden. Bereits jetzt bezieht die Verbraucherzentrale unter #darumgehts pointierte Position zu aktuellen Themen.



Auf Xing stellt sich die Verbraucherzentrale als Arbeitgeber vor und vernetzt ehemalige sowie aktuelle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander und fördert die Verbindung mit anderen Multiplikatoren.

**Youtube** soll ab 2018 eine größere Rolle spielen – mit regelmäßigen Videos, strategischer Vernetzung und Live-Streams. Auch der Google+ Kanal, auf dem die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz vertreten ist, soll stärker in die Medienarbeit einbezogen werden.



## WILLKOMMEN AUF DER NEUEN HOMEPAGE

Seit September präsentiert sich der gemeinsame Internetauftritt von 14 Verbraucherzentralen nach einem grundlegenden Relaunch mit einem neuen Gesicht. Die Seiten bieten fachlich fundierte, einheitlich strukturierte Informationen in einer großen Wissensdatenbank mit hochwertigen Inhalten und intelligenten Recherchemöglichkeiten. Für Zielgruppen wie Auszubildende und Studierende, Eltern, Rentner, Geflüchtete oder Urlauber gibt es Spezialseiten mit passgenauen Angeboten. Für Informationssuchende bieten die neuen Seiten ein Selbstinformations- und Beteiligungssystem mit interaktiven Services. Musterbriefe bieten Wege zur Problemlösung. Hinzu kommen landes- und bundesweite Kampagnen- und Projektseiten zur Verbraucherinformation, wie die der Marktwächter, von Lebensmittelklarheit, dem Bauförderer, zu digitalem Nachlass oder Paketärger. In einem regionalen Teil stellt die Verbraucherzentrale ihre landesspezifischen Angebote und Leistungen dar.

Die Informationen auf der neuen Internetseite sind klarer, leichter lesbar, barrierefrei und auf allen Geräten besser zu erreichen. Das Layout passt sich automatisch an den genutzten Bildschirm an – vom großen Bildschirm am Schreibtisch, über das Tablet bis hin zum Smartphone.

Auf diesen Internetseiten sind Informationen der Verbraucherzentralen zu finden:

- [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)
- [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)
- [marktwaechter.de](http://marktwaechter.de)
- [Paket-Ärger.de](http://Paket-Ärger.de)
- [verbraucherzentrale-energieberatung.de](http://verbraucherzentrale-energieberatung.de)
- [lebensmittelklarheit.de](http://lebensmittelklarheit.de)
- [klartext-nahrungsergaenzung.de](http://klartext-nahrungsergaenzung.de)
- [IGel-Ärger.de](http://IGel-Ärger.de)
- [kostenfalle-zahn.de](http://kostenfalle-zahn.de)
- [baufoerderer.de](http://baufoerderer.de)
- [geld-bewegt.de](http://geld-bewegt.de)
- [machts-gut.de](http://machts-gut.de)
- [pflegevertraege.de](http://pflegevertraege.de)

In 2018 wird die Verbraucherzentrale ihre Internetseiten weiter entwickeln und neue Bereiche aufbauen, unter anderem den Bereich Verbraucherbildung.

**KLASSISCHE PRESSEARBEIT WEITERHIN WICHTIG**

Ob Tageszeitung, Hörfunk, Fernsehen oder Nachrichtenagenturen – die klassischen Medien sind nach wie vor ein wichtiges und unverzichtbares Standbein für die Verbraucherzentrale. Rund 900 Medienanfragen hat die Verbraucherzentrale 2017 bearbeitet – sei es durch inhaltliche Unterstützung bei einer Recherche, durch Statements oder Interviews oder als Studiogast in Hörfunk und Fernsehen. Auch in Zeitungen, Zeitschriften sowie Online-Medien und -portalen war die Verbraucherzentrale präsent, sei es mit Hintergrundinformationen, zur Einordnung politischer Themen oder bei Telefonaktionen. Und dies nicht nur in der regionalen Tagespresse, sondern auch in überregionalen Zeitungen, beim Deutschlandfunk oder in Fernsehsendungen wie *Wiso* oder *Volle Kanne* beim ZDF.

Der Trierische Volksfreund greift auf seiner Mehrwertseite Monat für Monat, unterstützt durch die Verbraucherzentrale, ein Verbraucherthema als Schwerpunkt auf und beleuchtet dieses ausführlich. Zu den Themen Energie und Pflege wurden begleitend auch Telefonaktionen durchgeführt.



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

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

95 Pressemeldungen hat die Verbraucherzentrale 2017 veröffentlicht. Hinzu kommen regelmäßige Tipps der Energieberatung sowie der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen.



# AUF EINEN BLICK

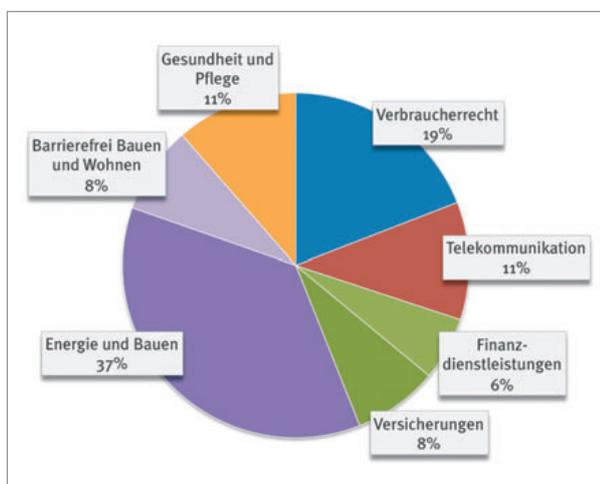
## ... EIN PAAR ZAHLEN

### ... Anfragen und Kontakte

<b>Beratungen</b>	<b>61.000</b>
– persönlich	15.500
– telefonisch	40.000
– schriftlich	5.500
<b>Veranstaltungskontakte</b> bei 860 Veranstaltungen	<b>32.300</b>
<b>Medienkontakte</b>	<b>900</b>
<b>Ratgeberanforderungen</b>	<b>2.330</b>
<b>Internetnutzer*</b>	<b>285.000</b>
<b>Twitter</b>	<b>1.800</b>
<b>Facebook</b>	<b>900</b>

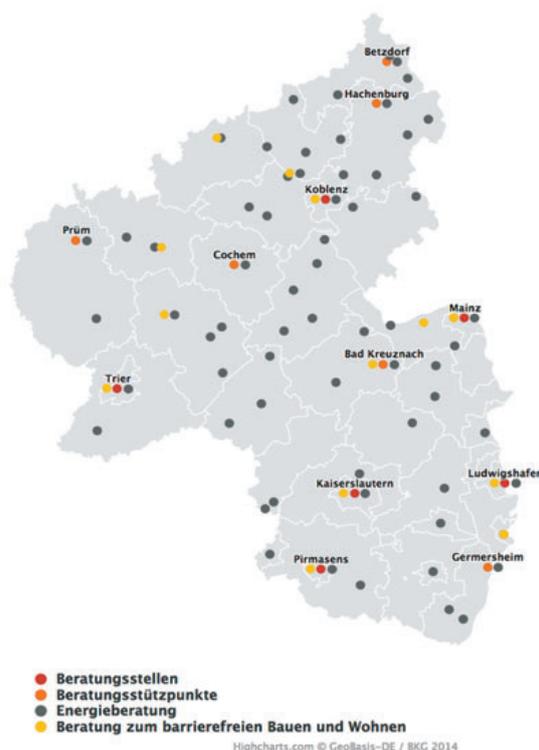
\*Hierin nicht enthalten sind die knapp 7,5 Millionen Besucher auf der Seite Verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentralen gemeinsam betreiben.

### ... Inhaltlich drehten sich die Beratungen um folgende Themen:



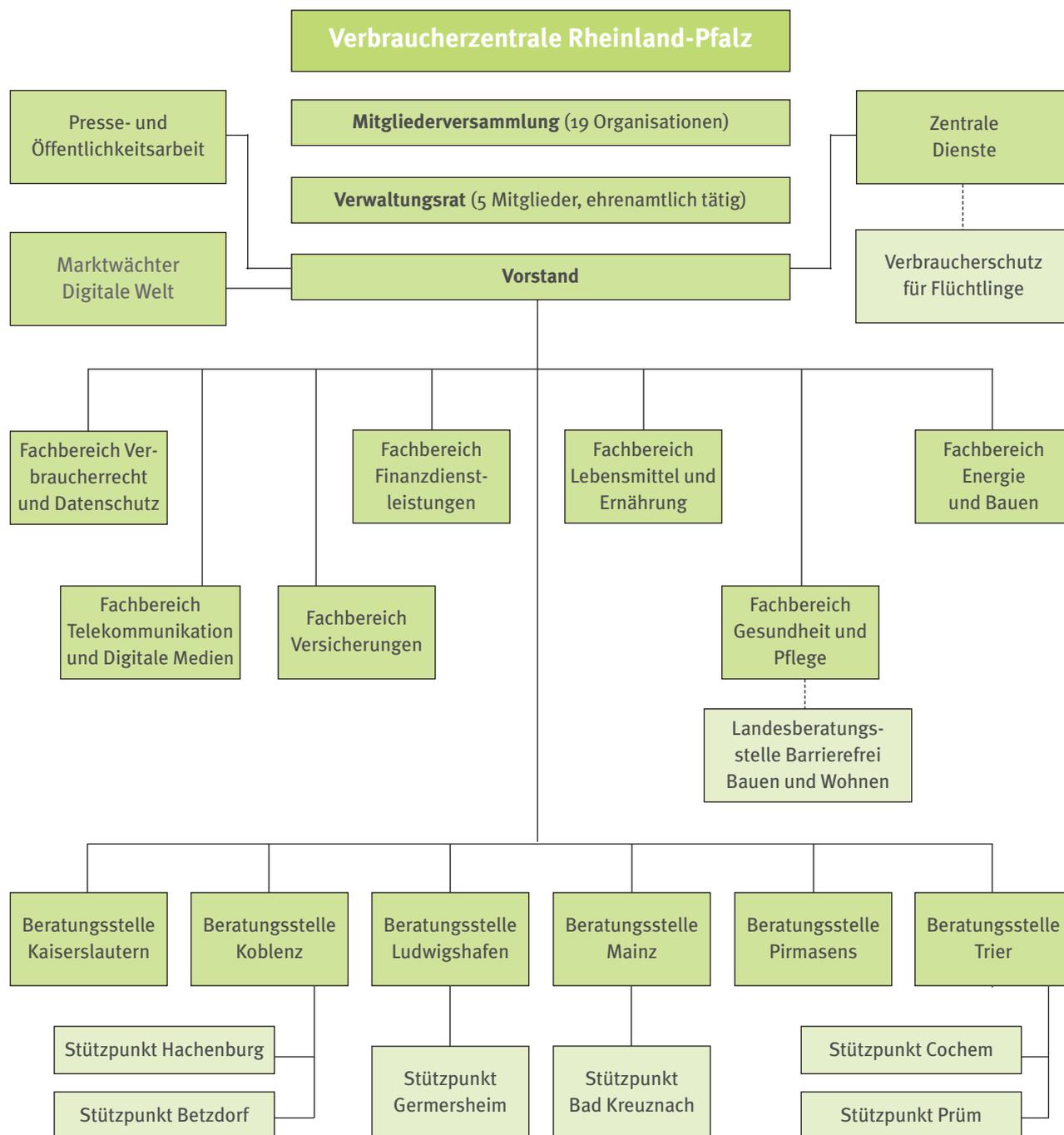
### ... Über die Verbraucherzentrale

<b>Beratungsstellen und Stützpunkte vor Ort</b>	<b>12</b>
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	<b>103</b>
– 69,4 Stellen	
<b>Etat in Euro</b>	<b>5,276 Mio.</b>



# ORGANISATORISCHES

## ORGANIGRAMM




 ETAT FÜR DAS JAHR 2017

Ist-Einnahmen (Euro)	2017	2016
Allgemeine Zuweisung des Landes	1.745.000,00	1.700.000,00
Kommunen	12.000,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	777,10	756,65
Erstattung von Verwaltungsausgaben	296.140,09	240.218,10
Eigeneinnahmen	153.107,75	150.100,46
Sonstige Einnahmen	261.951,61	262.253,08
Übertrag aus Vorjahr	108.939,49	155.077,94
Übertrag ins Folgejahr (Aufbaugruppe Energiemarktwächter)	-18.271,17	0,00
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>2.559.644,87</b>	<b>2.520.406,23</b>

Ist-Ausgaben (Euro)	2017	2016
Personalkosten	2.010.117,65	1.935.138,11
Sachkosten	401.337,77	476.328,63
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	12.922,96	21.261,53
– Post- und Fernmeldegebühren	31.567,05	30.875,73
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	16.393,51	37.621,90
– Bewirtschaftung der Diensträume	20.822,61	24.339,95
– Mieten und Pachten	143.058,57	161.599,82
– Sachverständige (Rechtsberatung)	48.407,70	46.542,81
– Reise- und Fortbildungskosten	43.679,02	27.200,67
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	57.734,51	83.011,74
– nicht aufteilbare Sachkosten	25.749,58	42.923,35
– Mitgliedsbeiträge	1.002,26	951,13
<b>Gesamtsumme der Ist-Ausgaben</b>	<b>2.411.455,42</b>	<b>2.411.466,74</b>

<b>Überschuss Einnahmen / Ausgaben</b>	<b>148.189,45</b>	<b>108.939,49</b>
--	-------------------	-------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2017	2016
<b>Gesamtsumme der Ist-Einnahmen</b>	<b>5.276.232,66</b>	<b>5.078.830,21</b>
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.559.644,87	2.520.406,23
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	2.716.587,79	2.558.423,98

**Weitere Projekte im Jahr 2017**

(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	168.316,00
Eigeneinnahmen	12.668,28
– Landesweite Information von Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	43.069,16
– Ausbau der unabhängigen Finanzberatung	72.375,00
Eigeneinnahmen	30.608,35
– Konzeptionelle Überarbeitung des Projekts »Schüler-Workshops«	16.147,98
– Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher	79.400,00

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

– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen	232.914,99
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	5.720,00
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	156.696,50
– Erstellung und Veröffentlichung einer Broschüre zum Thema Betreutes Wohnen in Rheinland-Pfalz	14.813,89

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

– Energieberatung der Verbraucherzentrale	831.017,84
Eigeneinnahmen	8.533,59
– Stromverbrauch – Mehr Transparenz im Bereich Gerätekennzeichnung	1.469,65
– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	188.332,74
Eigeneinnahmen	3.277,45
– Gut versorgt ins hohe Alter	28.407,26
Eigeneinnahmen	1.890,75
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	21.602,71

**Ministerium der Finanzen Rheinland-Pfalz**

– Bauen mit Qualität	28.849,74
Eigeneinnahmen	6.008,57

**Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)**

– Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	141.350,00
Eigeneinnahmen	1.336,97
– Koordinatorenstelle wirtschaftlicher Verbraucherschutz	90.263,82

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)**

– Überarbeitung und Druck von Informationsmaterialien zum Wohn- und Betreuungsgesetz (WBG)	42.079,13
– Neukonzeption der Broschüre »Nie zu alt fürs Internet«	15.781,05

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

– Digitale Marktwächter	445.023,49
Eigeneinnahmen	5.285,71
– Finanzmarktwächter	390,85
– Verbraucherschutz für Flüchtlinge (Digitale Medien)	1.892,80
– Verbraucherschutz für Flüchtlinge (Energie)	2.256,80
– Verbraucherschutz für Flüchtlinge (Versicherung)	1.892,80

<b>Weitere Projekte im Jahr 2017</b> (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
<b>Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)</b>	
– Internetforum für kostenpflichtige Extras beim (Fach-)Zahnarzt	36.995,05
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)</b>	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung Eigeneinnahmen	168.051,40 996,92
<b>Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)</b>	
– Kita Kids IN FORM	1.349,93
– Gut essen macht stark	285,91
<b>Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)</b>	
– Regional-Manager Energie	56.604,75
<b>Kreisverwaltung Bad Kreuznach</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	10.278,16 1.865,69
<b>Kreisverwaltung Cochem-Zell</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	15.167,58 693,29
<b>Kreisverwaltung Germersheim</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	10.720,29 919,33
<b>Verbandsgemeindeverwaltung Prüm</b>	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	8.546,05 579,66
<b>Gesamtsumme Projekte</b>	<b>3.012.727,88</b>
davon: Überträge aus dem Vorjahr	34.041,03
davon: Überträge ins Folgejahr	8.476,83
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	26.962,83
nachrichtlich:	
<b>Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)</b>	
– Stationäre Energieberatung	191.527,49

## ...❖ VORSTAND UND VERWALTUNGSRAT

### Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lühe.

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:

- Fabian Fehrenbach  
Referat Energie und Bauen, Vorsitzender
- Tamina Barth  
Beratungsstelle Ludwigshafen
- Melanie Bauer  
Versand
- Gisela Rohmann  
Referat Gesundheit und Pflege
- Carmen Strüh  
Referat Energie und Bauen

### Verwaltungsrat

Dem Verwaltungsrat gehören an:

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



Der Betriebsrat: Carmen Strüh, Melanie Bauer, Vorsitzender Fabian Fehrenbach, Tamina Barth, Gisela Rohmann (v.l.)

## MITGLIEDSVERBÄNDE

## Die Mitgliedsverbände im Überblick



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



Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungs-kräfte 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, Diözesanverband Mainz, Diözesanverband Speyer und Diözesanverband Trier

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.



Mitgliederversammlung im Sommer 2017



### MITARBEIT DER VERBRAUCHER- ZENTRALE IN GREMIEN

- Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.
- Akademisches Bildungs-Centrum e.V.
- Beratungsgremium
  - Jury des Wettbewerbs »Wir sind Vielfalt«
- Aktionsbündnis »Aktiv gegen Armut in Trier und Trier-Saarburg«
- Arbeitsgruppe Ergebnisqualität im Rahmen der Beteiligung nach § 118 Sozialgesetzbuch XI
- Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)
- Arbeitskreis Soziales beim Christlichen Jugenddorfwerk Kaiserslautern
- 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)
- Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft
- Strategisches Forum
  - Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen
- Bundesnetzagentur
- Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation
  - Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte und Projektgruppe »EMV-Leitfaden«
- Clearingstelle für weinrechtliche Bagatellverfahren in Rheinland-Pfalz
- Deutsche Lebensmittelbuchkommission
- Deutscher Weinfonds
- Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten
- IHK Pfalz, Ludwigshafen
  - IHK Koblenz
  - IHK und HWK Trier
- Erweiterter Landesausschuss für die ambulante spezialfachärztliche Versorgung
- Expertenrat zur barrierefreien Gestaltung kirchlicher Angebote
- Gemeinsamer Bundesausschuss
- Unterausschuss Bedarfsplanung
- Gemeinsames Landesgremium nach § 90a Sozialgesetzbuch V
- Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.
- wissenschaftlicher Beirat
- Landesapothekerkammer
- Schlichtungsausschuss
- Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz
- Landesberatungsstelle Neues Wohnen Rheinland-Pfalz
- Beirat
- Landesmarktverband für Vieh und Fleisch
- Landeszahnärztekammer
- Schlichtungsausschuss
- Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz
- Landeszentrale für politische Bildung
- Arbeitskreis Europa
- Landeszentrale für Umweltaufklärung
- Mainzer Stiftung für Klimaschutz und Energieeffizienz
- Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz
- Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie
- Beteiligungsprozess »Armut begegnen – gemeinsam handeln«
  - Krankenhausplanungsausschuss
- Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten
- Arbeitsgruppe Elementarschadenkampagne Rheinland-Pfalz
  - Beirat für Klimaschutz
  - Beirat ökologischer Landbau
  - energiepolitischer Beirat
  - ernährungspolitischer Beirat
  - Netzwerk Energieeffizientes Bauen und Wohnen
- Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung und Kultur
- Initiative für Alphabetisierung und Grundbildung
- Netzwerk Gleichstellung und Selbstbestimmung Rheinland-Pfalz

## Pakt für Pirmasens

- Polizeipräsidium Kaiserslautern, zentrale Prävention
- Regionaler Runder Tisch »Gewalt in engen sozialen Beziehungen« Kaiserslautern

## Prüf- und Forschungsinstitut für die Schuhherstellung Pirmasens

- Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle

## Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

## Runder Tisch Sozialgesetzbuch II/XII Mainz

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

## Schlichtungsstelle Energie

- Beirat

## Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) der Johannes Gutenberg-Universität Mainz

- Beirat

## Stadt Ludwigshafen

- Arbeitskreis »Medien« des Rats für Kriminalitätsverhütung der Stadt Ludwigshafen
- Arbeitskreis »Seniorenicherheit« des kriminalpräventiven Rates Ludwigshafen
- Seniorenrat Arbeitskreis »Wir vom Berliner Platz«

## Stadt Mainz

- Fair Trade-Lenkungskreis
- Klimaschutzbeirat
- Lokale Agenda Gruppe

## Stadt Trier

- Fairtrade Steuerungsgruppe
- Lenkungsreis gegen Energiearmut
- Steuerungskreis § 113b Sozialgesetzbuch XI stationäre Pflege

## Stiftung Warentest

- Fachbeiräte

## Unterstützungskasse VBLU (Betriebliche Altersversorgung)

- Beirat

## Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

- Beirat



## Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

BEN – Bau- und Energienetzwerk Mittelrhein e.V.

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch, Mainz

Landeszentrale für Gesundheitsförderung e.V., Mainz

MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinessen

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin

Wissenschaftliche Gesellschaft für Lebensmittelrecht e.V.

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz, Kehl

## ... VERBRAUCHERTELEFONE



### 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\*\*

##### Energiericht 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  
(06131) 28 48 20 | bad-kreuznach@vz-rlp.de  
Freitag 9 bis 12 Uhr

**57518 Betzdorf**

Rathaus, Hellerstraße 2  
(02741) 29 14 80 | betzdorf@vz-rlp.de  
Freitag 9 bis 12 Uhr

**56812 Cochem**

Brückenstraße 2  
(02671) 29 14 80 | 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 2018*

## 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](mailto:info@vz-rlp.de)  
[www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

**Für den Inhalt verantwortlich:** Ulrike von der Lühe

**Texte und Redaktion:** Lore Herrmann-Karch

**Fotos:** Seite 3 Gert Baumbach, vzbv | Seite 5, 6, 8,9, 13, 14, 18, 21, 23-25, 28, 32, 34, 36, 39, 41, 43-45, 47-53, 61, 63, 66 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz | Seite 7 vzbv, Florian Schuh | Seite 11 Pixabay | Seite 27 Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit | Seite 30 Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten | Seite 33 Hermann/Pixabay | Seite 44 Verbandsgemeinde Otterbach-Otterberg | Seite 46 Kristina Schäfer, Mainz | Seite 50 Kreisverwaltung Mayen-Koblenz | Karikaturen Seite 22, 42 Thomas Plaßmann

**Gestaltung:** Wolfgang Scheffler, Mainz

**Druck:** Druckerei Lokay e.K., Reinheim

**Auflage:** 750 Exemplare

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

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

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

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

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*