



60

Starker Partner
für Verbraucher.
Seit 60 Jahren.

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

**VERBRAUCHERZENTRALE
VON A BIS Z**

1960 – 2020



60

Starker Partner
für Verbraucher.
Seit 60 Jahren.

1960 - 2020
VERBRAUCHERZENTRALE
VON A BIS Z



A WIE ANFANG

Am 18. Oktober 1960 nahm alles seinen Anfang: Elf engagierte Frauenorganisationen und der Deutsche Gewerkschaftsbund krempelten ihre Ärmel hoch und gründeten die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, um als anbieter-unabhängige Organisation Verbraucher*innen über marktgerechtes Verhalten zu informieren und Verbraucherinteressen zu vertreten.

Diese Ziele haben bis heute nichts an Aktualität verloren.

2020 blickt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz auf eine erfolgreiche und ereignisreiche Geschichte. In den vergangenen 60 Jahren haben sich die Märkte und die Themen massiv verändert – und mit ihnen auch die Vielfalt der Angebote der Verbraucherzentrale.

Mit diesem Booklet nehmen wir Sie mit auf eine kleine Zeitreise. Von A bis Z finden Sie darin Schlaglichter unserer Arbeit von 1960 bis 2020.



Viel Spaß beim Blättern und Schmökern wünscht Ihnen

Ihre

Ulrike von der Luehe
Vorstand

VON **A**USSTEUER

Aussteuer, Wäschepflege und **Vorratshaltung** waren die Themen der ersten Stunden.



BIS **A**LGORITHMEN



Heute geht es um **Algorithmen, Abzocke im Internet** und **sichere Passwörter**.

B WIE BERATUNG

Mehr als
90.000
Kontakte pro Jahr

ANALOG UND DIGITAL FÜR SIE DA

- Persönlich in unseren Beratungsstellen
- Telefonisch und per Video-Beratung
- Schriftlich per Brief und E-Mail



ENERGIE
ALTERSVORSORGE
GESUNDHEIT
VERBRAUCHERRECHT
VERSICHERUNGEN
FINANZEN
DIGITALE WELT
ERNÄHRUNG
PFLEGE
BARRIEREFREI BAUEN

B WIE BARRIEREFREIHEIT



Wir bauen Barrieren ab.

» Barrierefreiheit bietet Lebensqualität und Komfort für jeden von uns.

Ein barrierefreies Wohnumfeld ermöglicht ein langes selbstbestimmtes und sicheres Leben zuhause.

Wer bereits barrierefrei baut, erspart sich später einen teuren Umbau. Barrierefreiheit lohnt sich also in vielerlei Hinsicht.«

Christiane Grüne

Leiterin der Landesberatungsstelle
Barrierefrei Bauen und Wohnen

C WIE CORONA



Das Coronavirus stellt unser aller Leben auf den Kopf. Auf den Ansturm an Fragen hat die Verbraucherzentrale schnell mit diesen Angeboten reagiert:

- Corona-Hotline für Verbraucherfragen
- klassische Beratungen per Telefon und Video-Chat
- Web-Seminare zu Corona-Themen
- umfangreiches Informationsportal auf der Webseite
- Marktcheck zu Alltagsmasken
- Abmahnungen unzulässiger Geschäftspraktiken rund um Corona

Bis Ende Oktober wurden mehr als

6.500

Erstberatungen durchgeführt.

D WIE DIGITAL

Am Puls der Zeit – die Verbraucherzentrale wird digital.



2000er Jahre

Digitale Themen wie Internettelefonie, digitaler Nachlass und Smart Home prägen zunehmend die Arbeit der Verbraucherzentrale.

Online-Terminvereinbarung, Erklärfilme und Social-Media-Kanäle, Videoberatung und Web-Seminare gehören heute selbstverständlich dazu.



D WIE DIGITAL



Team Digitales und Verbraucherrecht

D WIE DIALEKTE



Eine junge Beraterin kam
aus Münster nach Pirmasens
und hatte Probleme,
den pfälzischen Dialekt
zu verstehen. Sie war auch
sehr irritiert darüber,
dass sich die Menschen
mit einem Teppich
im Bett zudecken.
Das Wort wird in der Pfalz
statt Decke verwendet.

E WIE ETAT

Etat 1960

8.274

D-Mark

		E	A
10.5.	libertrag S. 4		
12.5.	A2, Mai 1961	94,81	1,70
13.5.	Wertgerichten		4,75
13.5.	Fr. Steinhardt / 1 Ortsggpr.		15,00
13.5.	Fr. Steinhardt / 10 Ortsggpr.	0,20	
15.5.	3 x Hui-2 Rindp Mz - Kollenz	0,20	
16.5.	2 x 3 D-Zug - Zusehlänge		39,00
17.5.	Bausfakt Schicht - Mz, Vortrag		12,00
14.5.	Zustellgebühren		1,20
23.5.	FA2, Juni 1961		0,30
24.5.	Fr. Steinhardt / 3 Ortsggpr.		6,60
"	Frankehal, Bausfakt Steinbr.	0,60	
26.5.	Stroßent. + Bausfakt. Baumst. mit Kleddam		7,40
"	Münsterkrogeri, 00		0,80
29.5.	Fr. Steinhardt / 1 Ortsggpr.		1,95
	Fran Güte, 1 Ortsggpr. z. l.	1,-	
	Bausfakt, Kasse an Bank	0,20	
	Wertgerichten	250,-	
	3 x Mz - Luthnighafen H+R		17,00
	1 x Mz - Luthnighafen H+R + Zusehl		27,00
			8,80
		347,01	143,50

Etat 2020

über **6.000.000**

Euro

E WIE ENERGIE



Team Energie

WÄRMEDÄMMUNG
HEIZUNG HEIZKOSTENABRECHNUNG
SOLARSTROMANLAGE
ENERGIEWENDE ENERGIECHECK
STROMKOSTEN ENERGIEARMUT
VERSORGERWECHSEL

F WIE FUNK UND FERNSEHEN

Kein Tag ohne Medienfragen und Interviews.



F WIE FUSSMESSAKTION



1970er Jahre
Die Verbraucherzentrale
führte **Fußmessaktionen**
durch, um die richtige
Schuhgröße für Kinder
zu ermitteln.



G WIE GELD



Team Finanzdienstleistungen

KREDIT
GIROKONTO
BAUFINANZIERUNG
GEBÜHREN
ALTERSVORSORGE
PRÄMIENSPARVERTRÄGE
GELDANLAGE
FINANZEN
SCHULDEN
ZINSEN

G WIE #GENUGBETRUG

Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt sagen wir Betrügern den Kampf an.

Mit Pressemeldungen, Infoständen und über Social Media sensibilisieren wir für unseriöse Maschen und warnen vor Betrug.



H WIE HILFE



Hilfe zur Selbsthilfe mit Musterbriefen und Online-Checks

Unsere **Musterbriefe** machen es Verbraucher*innen einfach, sich gegen unberechtigte Forderungen oder Preiserhöhungen zu wehren, untergeschobene Verträge loszuwerden, unerwünschte Werbung zu stoppen, die Krankenkasse oder den Energieversorger zu wechseln, einen Pflegegrad zu beantragen u.v.m.

Mit einem **Inkasso-Check** können sie überprüfen, ob ein Inkasso-Schreiben seriös und berechtigt ist.

www.verbraucherzentrale-rlp.de/musterbriefe

H WIE HAUSTÜRGESCHÄFTE

1980er Jahre
Staubsaugerverkäufer
und **Zeitschriftenwerber**
jubeln Menschen mit
falschen Versprechen oder
einer fadenscheinigen
Mitleidstour an der
Haustür Verträge unter.

Heute
werden die Menschen
am **Telefon** oder im
Internet überrumpelt.

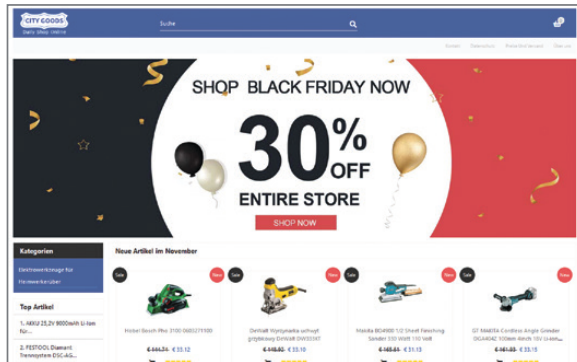


So oder so: In vielen Fällen kann die Verbraucherzentrale Betroffene dabei unterstützen, ungewollte Verträge wieder loszuwerden

WIE INTERNET-ABZOCKE

2000er Jahre

Mit dem Beginn des Internetzeitalters prägen **digitale Themen** und **Abzockmaschinen im Netz** zunehmend die Arbeit der Verbraucherzentrale.



PHISHING

FAKE-SHOPS
IDENTITÄTSDIEBSTAHL
DATENKLAU
UNTERGESCHOBENE ABOS
MICROSOFT-ANRUF
KOSTENFALLEN

WIE INTERESSENVERTRETUNG



Wir setzen uns dafür ein, dass der Verbraucheralltag sicherer, nachhaltiger und kostengünstiger wird.



In **Podiumsdiskussionen** und **Gremien** wie dem Klimaschutz- oder Energiebeirat, dem Bündnis für bezahlbares Bauen und Wohnen, in Patientenorganisationen oder der Lebensmittelbuchkommission vertreten wir die Interessen der Verbraucher*innen.

WIE JUNG BIS ALT



Wir sind für alle da



K WIE KRISEN

In Krisenzeiten war und ist die Verbraucherzentrale besonders gefragt



Beispiele

Lebensmittelskandale wie BSE, Gammelfleisch, Glykol in Wein: Fragen zur Sicherheit von Lebensmitteln

Finanzmarktkrise: Fragen zur Sicherheit von Spareinlagen

Reaktorkatastrophe von Tschernobyl: Fragen zu radioaktiv belasteten Lebensmitteln

K AFFEEFAHRTEN UND K LEINGEDRUCKTES

Schon immer Dauerbrenner unserer Arbeit



L WIE LEBENSMITTEL



BIO-SIEGEL **DIÄTEN** **TIERWOHL**
BIERDOSENHÄHNCHEN
VOLLWERT-ERNÄHRUNG
NAHRUNGSERGÄNZUNG
NOVELFOOD
MOGELKPACKUNG
KINDERLEBENSMITTEL
ENERGY-DRINKS
KÜCHENHYGIENE
ZUSATZSTOFFE



M WIE MEILENSTEINE

- 1965** Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) wird novelliert
- 1979** Reisevertragsrecht tritt in Kraft
- 1980** Verbraucherzentralen erhalten die Befugnis zur außergerichtlichen Rechtsbesorgung
- 1986** Haustürwiderrufsgesetz tritt in Kraft
- 1998** Energiewirtschaftsgesetz tritt in Kraft und schafft Voraussetzung für die Öffnung des Strommarktes
Monopol der Telekom fällt und Liberalisierung bringt Bewegung auf den Telekommunikationsmarkt
- 2008** Versicherungsvertragsgesetz bringt Verbesserungen für Versicherte
- 2018** Datenschutzgrundverordnung tritt in Kraft
Musterfeststellungsklage wird umgesetzt



M WIE MITGLIEDSVERBÄNDE



N WIE NETZWERKARBEIT

Der Landesbeauftragte für den
Datenschutz und die Informationsfreiheit

Landeskriminalamt

Klimaschutzmanager

Pflegestützpunkte

Medienanstalt RLP

Kommunen

Verbraucherzentralen und vzbv

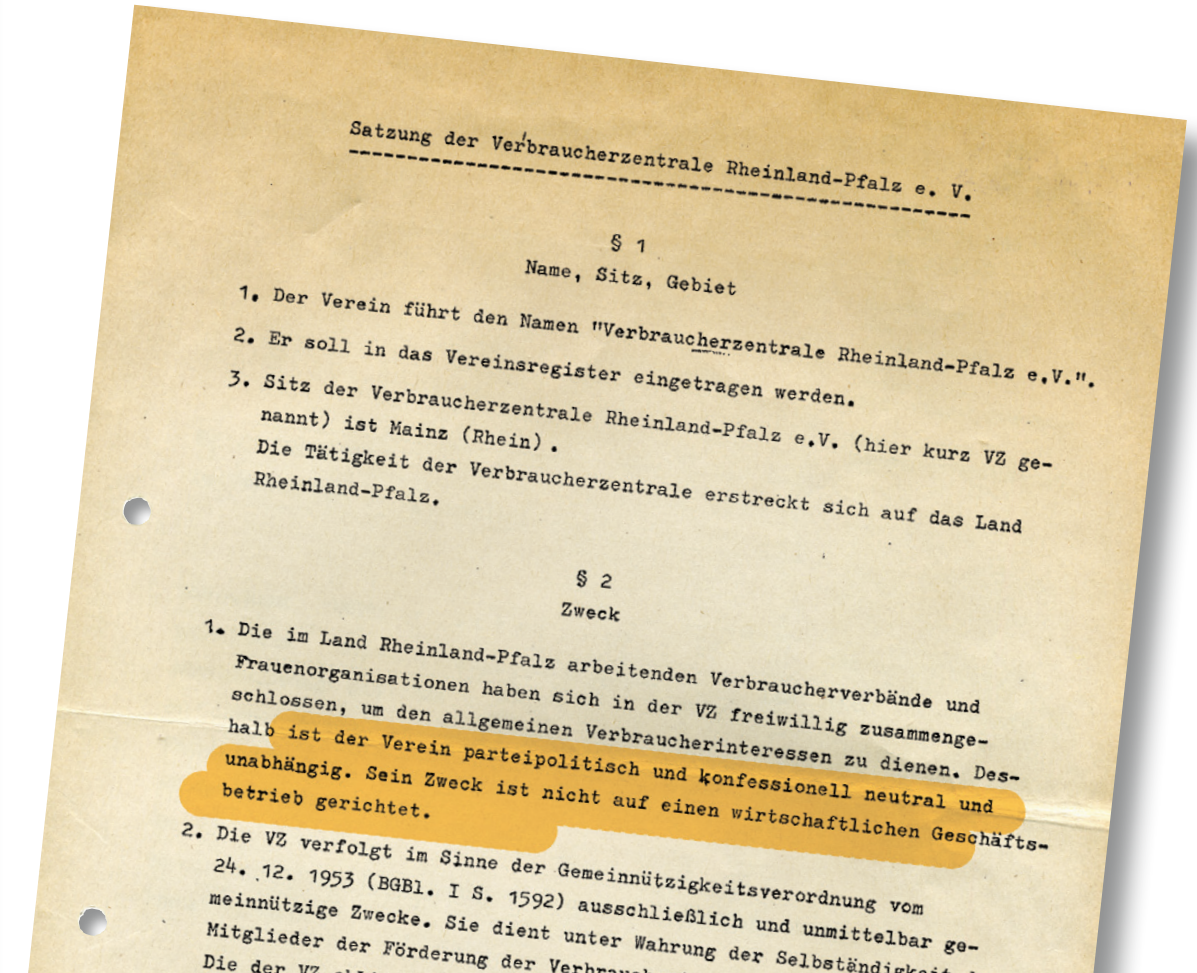
und viele mehr



Gemeinsam sind wir stärker

N WIE NEUTRAL

Wir stehen für unabhängige und neutrale Arbeit.
Seit 60 Jahren.



Satzung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

§ 1

Name, Sitz, Gebiet

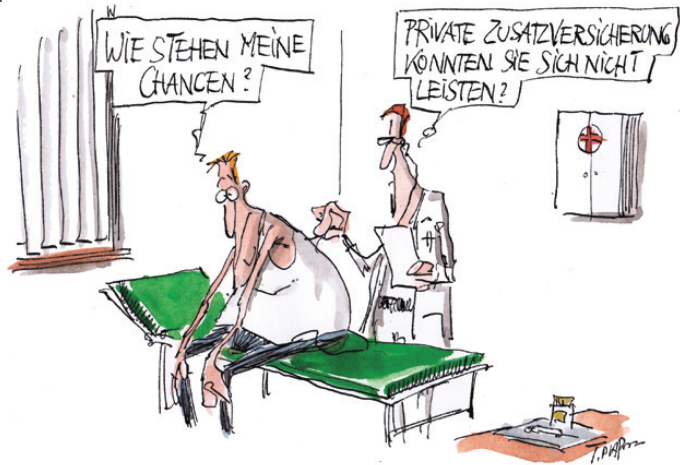
1. Der Verein führt den Namen "Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.".
2. Er soll in das Vereinsregister eingetragen werden.
3. Sitz der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. (hier kurz VZ genannt) ist Mainz (Rhein).
Die Tätigkeit der Verbraucherzentrale erstreckt sich auf das Land Rheinland-Pfalz.

§ 2

Zweck

1. Die im Land Rheinland-Pfalz arbeitenden Verbraucherverbände und Frauenorganisationen haben sich in der VZ freiwillig zusammenschlossen, um den allgemeinen Verbraucherinteressen zu dienen. Deshalb ist der Verein parteipolitisch und konfessionell neutral und unabhängig. Sein Zweck ist nicht auf einen wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb gerichtet.
2. Die VZ verfolgt im Sinne der Gemeinnützigkeitsverordnung vom 24. 12. 1953 (BGBl. I S. 1592) ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke. Sie dient unter Wahrung der Selbstständigkeit Mitglieder der Förderung der Verbraucherzentralen.

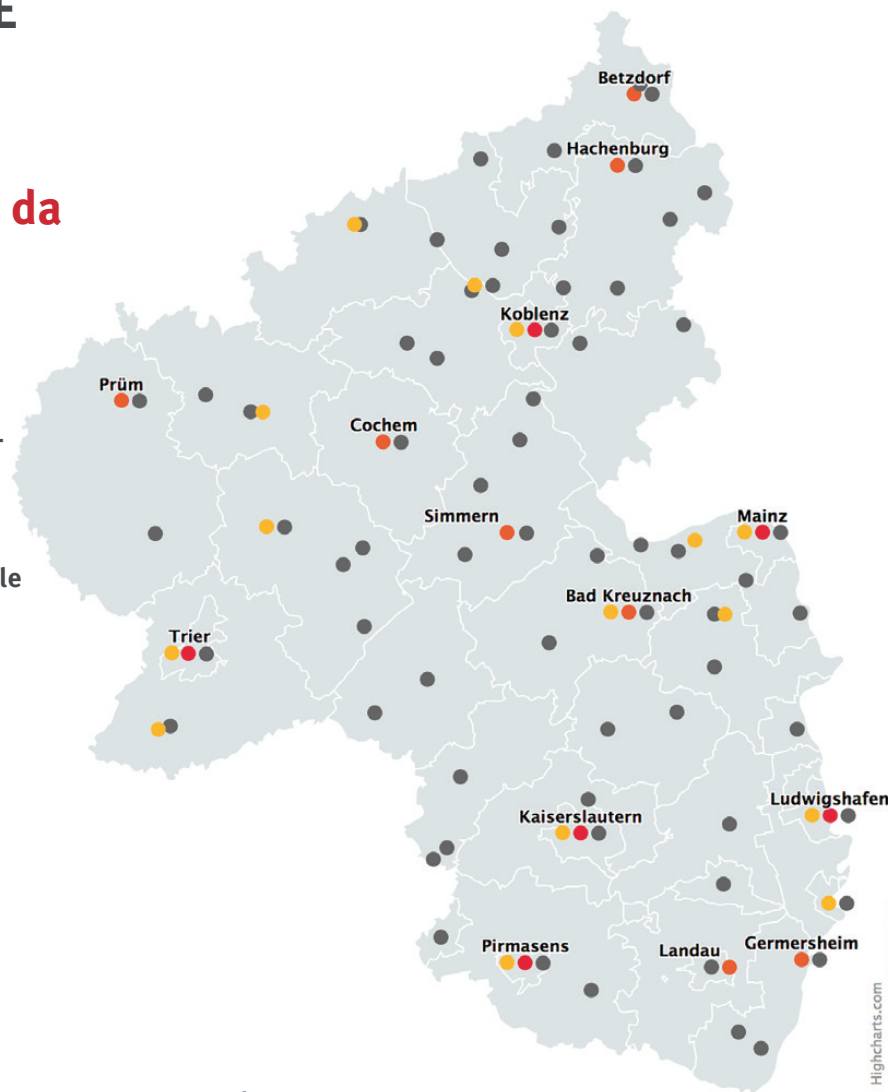
O WIE OHNE WORTE



O WIE ORTE

Vor Ort für Sie da

- 6 Beratungsstellen
- 8 Stützpunkte
- 70 Energieberatungs-Standorte
- 13 Standorte der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen



www.verbraucherzentrale-rlp.de/beratungsorte-rlp

P WIE PFLEGE

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege – die Verbraucherzentrale war Vorreiter bei der Beratung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen.

Mittlerweile findet das Angebot bundesweit Beachtung. Auch andere Verbraucherzentralen haben ein Pflegetelefon nach rheinland-pfälzischem Vorbild eingerichtet.



Q WIE QUALITÄT



Qualität ist unsere Devise



Qualität ist für uns nicht nur ein Schlagwort, denn die Zufriedenheit unserer Ratsuchenden ist uns wichtig.

Wir arbeiten täglich daran, Verbraucher*innen gut zu beraten und ihnen qualitativ hochwertige Informationen zur Verfügung zu stellen. Dies ist für uns ein Maßstab für eine erfolgreiche Arbeit.«

Uschi Respondek
Referentin Interne Dienste

R WIE RATGEBER

**Wir sind gute Ratgeber
und haben gute Ratgeber**



www.verbraucherzentrale-rlp.de/ratgeber

R WIE RECHTSBERATUNG

TMG
oder
TKG?

AGB
und
BGB?

Den Durchblick im Rechtsdschungel verloren?
Wir unterstützen Sie.

www.verbraucherzentrale-rlp.de/beratung

S WIE SERVICE

UNSER SERVICE TELEFON
(06131) 28 48 0



T WIE TEAM



VON TELEFONISCHER ANSAGEDIENST

1980er Jahre
Unter (0) 11 606 konnten Interessierte
zum Ortstarif wöchentlich wechselnde
Verbraucher- und Einkaufstipps
anhören.



BIS TWITTER

Heute
gibt es täglich
neue Themen und
politische Positionen
über **Twitter**.



U WIE UNLAUTERER WETTBEWERB

Wir schauen Anbietern genau auf die Finger

» Verstöße wie unzulässige
Klauseln in Allgemeinen
Geschäftsbedingungen oder
intransparente Angaben zu
Kosten, Vertragslaufzeit oder Widerruf
mahnen wir ab.

Das Verbandsklagerecht ist für uns ein
wichtiges Instrument, um für ein
Marktgleichgewicht zwischen Wirtschaft
und Verbraucher*innen zu sorgen.«

Jenny Häußer

Referentin Kollektive Rechtsdurchsetzung

V WIE VERSICHERUNGEN

Ob persönlicher Versicherungsscheck, Prüfung von Kapitallebens-
versicherungen, Tipps zum Wechsel der Kfz-Versicherung, Informationen
zur Berufsunfähigkeitsversicherung – das Portfolio ist groß.



VON VERBRAUCHERBUS

Mit dem Verbraucherbus waren wir in den 1980er Jahren unterwegs in Regionen, in denen es keine Beratungsstelle gab, um dort Beratung und Informationen anzubieten.



BIS VIDEO-BERATUNG



Mit unserer Video-Beratung können wir unser Angebot ergänzen und ortsunabhängig beraten.

W WIE WISSEN

28.000

Teilnehmer*innen
an 880 Veranstaltungen
im Jahr 2019

Wissensangebote:

Vorträge
(Web)-Seminare
Schüler-Workshops
Lehrerfortbildungen
Aktionen
und vieles mehr



X WIE X FÜR EIN U VORMACHEN

X für ein U vormachen (Redewendung), (jemanden etwas) glauben machen (Hauptform) • (jemandem) ein X für ein U vormachen • foppen • narren • nasführen • täuschen • zum Besten haben • zum Besten halten • zum Narren halten • an der Nase herumführen (ugs.) • anführen (ugs.) • anmeiern (ugs.) • anschmieren (ugs.) • auf den Arm nehmen (ugs., fig.) • auf die Rolle nehmen (ugs.) • auf die Schippe nehmen (ugs.) • aufziehen (ugs.) • (jemandem) einen Bären aufbinden (ugs.) • einseifen (ugs.) • für dumm verkaufen (ugs.) • (jemanden) für dumm verschleifen (ugs., rheinisch, veraltet) • hochnehmen (ugs.) • hopsnehmen (ugs.) • (mit jemandem) sein(e) Spielchen treiben (ugs.) • veräppeln (ugs.) • verdummebuteln (ugs.) • verdummdeubeln (ugs.) • vergackeiern (ugs.) • verkasperm (ugs.) • verkohlen (ugs.) • verladen (ugs.) • vernatzen (ugs., regional) • verschaukeln (ugs.) • (jemandem etwas) weismachen (ugs.) • verarschen (derb) • verscheißern (derb) (www.openththesaurus.de)

**Immer wieder gibt es Anbieter,
die Verbraucher*innen
ein X für ein U vormachen wollen.
Wir stehen als starker Partner
an der Seite von rund
4,1 Mio. Rheinland-Pfälzer*innen,
wenn sie sich
gegen Anbieter wehren müssen.**

Y - WIE YEAH, JUBILÄUM!



Y - WIE YEAH, JUBILÄUM!



Z WIE ZUKUNFT



UNSERE PLÄNE FÜR DIE ZUKUNFT:
WIR WOLLEN WEITERHIN
... SCHLAGKRÄFTIG BLEIBEN
... SENSOR FÜR VERBRAUCHERPROBLEME SEIN
... FÜR VERBRAUCHERRECHTE STREITEN
... KÄMPFERISCH SEIN
... FÜR DIE SCHWÄCHEREN DA SEIN
... IMMER AM PULS DER ZEIT BLEIBEN

Z UM GUTEN SCHLUSS

Danke sagen wir allen

- Förderern
- Unterstützern
- Kooperationspartnern

für die konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit
in den vergangenen sechs Jahrzehnten.



IMPRESSUM

Herausgeber:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

Ulrike von der Lühe

Texte und Redaktion:

Lore Herrmann-Karch
Manfred Schwarzenberg

Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz

Druck: Bayer Druck GmbH, Grolsheim

Stand: 11/2020

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

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

BILDNACHWEIS

Titel und Seite 2: © AdobeStock/4zevar

Anfang: © AdobeStock/9dreamstudio (Filmrolle) |
© Gert Baumbach, vzbv (Porträt)

Algorithmen: © Thao Vu Minh

Beratung: © Laura Günther/VZRLP

Barrierefreiheit: © Laura Günther/VZRLP

Digital: Wikipedia © Andreas Frank (Afrank99)
CC BY-SA 3.0 (Floppy) | © emojiisland.com (Smiley) |
© Laura Günther (Büro) | © Thao Vu Minh (Team Digitales)

Energie: © Nathalie Zimmermann

Funk und Fernsehen: © Laura Günther/VZRLP und SWR

Fussmessaktion: Clker-Free-Vector-Images
auf Pixabay (Fußabdruck)

Haustürgeschäfte: © istockphoto/bradwieland

Interessenvertretung: © AdobeStock/
TheModernCanvas (Megafon)

Jung und alt: © AdobeStock/scusi

Meilensteine: © Deborah Bates auf Pixabay

Netzwerk: © ar130405 auf Pixabay

Ohne Worte: © Thomas Pläßmann

Qualität: © Laura Günther/VZRLP

Unlauterer Wettbewerb: © Laura Günther/VZRLP

Yeah: © AdobeStock/comicsans (Konfetti) |
© Colin Behrens auf Pixabay (Partysmile) |
© Laura Günther/VZRLP (Porträts)

Zukunft: © AdobeStock/razihusin

Schluss: © AdobeStock/9dreamstudio

Für alle anderen hier nicht aufgeführten Abbildungen:
© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V

60

Starker Partner
für Verbraucher.
Seit 60 Jahren.



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz