

Hoş geldiniz

Hartelijk welkom

Benvenuto!

Welcome!

Dobro došli

Hûn bi xêr hatin

Mirë se erdhët

Witamy

Willkommen

Sima xer amê

خوش آمدید

Добро пожаловать!

Benvenuti

Bienvenido

Khosh âmadid

Welcome

Bem-vindo

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

DAS JAHR 2015

DAS JAHR 2015

VORWORT	3
GRUSSWORT	5
VERBRAUCHERZENTRALE ALS MARKTWÄCHTER	6
VERBRAUCHERRECHT	9
TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALE MEDIEN	13
VERSICHERUNGEN	18
FINANZDIENSTLEISTUNGEN	20
GESUNDHEIT UND PFLEGE	22
LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG	25
ENERGIE UND BAUEN	30
LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN	37
NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN	39
ORGANISATORISCHES	42
• Statistik	42
• Öko-Profit	44
• Organigramm	45
• Etat für das Jahr 2015	46
• Vorstand	49
• Betriebsrat	49
• Verwaltungsrat	49
• Mitgliedsverbände	50
• Mitarbeit in Gremien	51
• Mitgliedschaft in Organisationen	52
• Beratungsangebote	53
• Anschriften der Beratungsstellen	54
• Impressum	55

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

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz hat in einem arbeitsreichen Jahr 2015 viel erreicht. Unser Anspruch ist es, den gesellschaftlichen Wandel aufmerksam zu begleiten und mitzugestalten. Umwälzungen wie die Digitalisierung aller Lebensbereiche oder die Energiewende machen sich im Alltag der Verbraucher deutlich bemerkbar. Sie bringen Vorteile und Erleichterungen, bergen aber auch Risiken und schüren Ängste. Unser Anspruch ist es, Märkte zu beobachten, Missstände aufzuzeigen, Probleme anzugehen, Abhilfe einzufordern und Verbraucher bei ihren Alltagsfragen und -problemen informativ und unterstützend zu begleiten.

Erfreulich: Verbraucherschutz für Flüchtlinge

Kaum in Deutschland angekommen, müssen sich Flüchtlinge in einer zum Teil erheblich anders organisierten Gesellschaft orientieren und werden leicht Opfer windiger Anbieter. Immer häufiger suchen sie oder ihre Betreuer Rat in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale. So sind Orientierungshilfen für das Alltagsleben in der neuen Heimat und Unterstützung gefragt. Als bundesweit erste Verbraucherzentrale können wir durch eine Projektförderung des rheinland-pfälzischen Verbraucherschutzministeriums präventive Informationen bieten und uns in der Beratung den individuellen Problemen der Flüchtlinge widmen. Ein Mitarbeiter tritt als Flüchtlingskoordinator im Januar 2016 seine Arbeit bei der Verbraucherzentrale an und kümmert sich um die drängendsten Herausforderungen.

Verbraucherzentrale ist Marktwächter

Die Arbeit der Marktwächter nimmt Fahrt auf. Bei der Vorstellung der ersten Sonderuntersuchung zu Streaming-Diensten haben sich Verbraucherschutzminister Heiko Maas und Ministerpräsidentin Malu Dreyer über die Arbeit des Marktwächters Digitale Welt informiert. Die ersten Ergebnisse zeigen: Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht ist mehr als nötig, denn auf komplexen, schnelllebigen Märkten ist vieles nicht im Lot. Altersvorsorgeprodukte gehen am Bedarf der Verbraucher vorbei oder die Standmitteilungen zu Lebens- und Rentenversicherun-



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

gen sind für Verbraucher oft nicht verständlich oder hilfreich.

Auch jenseits der Marktwächter nimmt die Marktbeobachtung einen großen Raum in der Arbeit der Verbraucherzentrale ein, sei es zum Thema digitales Erbe, zur Elementarschadensversicherung, zur Lebensmittelkennzeichnung oder zu Energielabeln.

Kooperationen schaffen Synergieeffekte

Um Verbraucherinteressen durchzusetzen, gilt es, Kräfte zu bündeln. Oft braucht es vieler vereinter Stimmen, um gehört zu werden. Neben der engen Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen, legen wir großen Wert auf Kooperationen mit Organisationen wie dem Landeskriminalamt, dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, den Mitgliedsverbänden aber auch mit Politik und Kommunen. Gemeinsam verschaffen wir mit zahlreichen Aktivitäten der Stimme der Verbraucher mehr Gehör.

Die Verbraucherzentrale wächst

Durch das neue Team zur Energiekostenberatung und erste Stellen im Marktwächterprojekt ist die Verbraucherzentrale im letzten Jahr erheblich gewachsen – Ende 2015 haben wir fast 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Die neuen Projekte sind eine Auszeichnung für unsere Arbeit – sie macht deutlich, dass Verbraucherschutz einen hohen politischen Stellenwert hat.

Unerfreulich

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland muss nach zehn Jahren erfolgreicher Arbeit Ende 2015 ihre Arbeit beenden. In einer europaweiten Ausschreibung ist sie einem Mitbewerber unterlegen. Bitter für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch das Projekt »Neustart fürs Klima« wurde nicht verlängert und musste nach drei Jahren »Neubürgerberatung« und zahlreichen spannenden Aktionen Mitte 2015 seine Arbeit einstellen.

Dank

Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren engagierten Einsatz für den Verbraucherschutz. Ohne sie wären die erzielten Erfolge nicht möglich gewesen. Ebenso danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen in den Verbraucherzentralen und beim Verbraucherzentrale Bundesverband für ihr Vertrauen und die gute Zusammenarbeit. Bei den Akteuren in Politik und Ministerien bedanke ich mich dafür, dass sie stets ein offenes Ohr für uns haben und wir sehr konstruktiv zusammenarbeiten können. Mein Dankeschön gilt auch dem Verwaltungsrat für die vertrauensvolle Begleitung unserer Arbeit.

Mit dem vorliegenden Jahresbericht gibt die Verbraucherzentrale Rechenschaft über ihre Arbeit im letzten Jahr. Unsere Erfolge – auch bei den Abmahnungen – zeigen, dass es sich lohnt, hartnäckig für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu kämpfen. Viele Themen und offene Forderungen, die auch weiterhin auf der Agenda stehen, machen aber auch deutlich: es gibt noch viel zu tun.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen Ihre



Ulrike von der Lüh
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

GRÜßWORT

Das Jahr 2015 war ein spannendes und erfolgreiches Jahr für die Verbraucherzentrale.

106.200 Beratungs- und Informationskontakte zeigen den großen Bedarf an unabhängiger und kompetenter Beratung im Land. Ratsuchende haben die unterschiedlichsten Fragen und Beschwerden, weisen auf Missstände hin und erhalten von fachkundigen Beratern Unterstützung und Tipps. Das Themenspektrum ist breit und reicht von Telekommunikation und Digitalisierung über Versicherungen, Altersvorsorge, Banken, Kredite und Verbraucherschutz bis hin zu Lebensmitteln und Ernährung, Gesundheit und Pflege sowie Energie, Bauen und Wohnen. Die Anforderungen an eine kompetente Beratung und Interessenvertretung sind hoch, das Leistungsspektrum bei knappem Budget ist beeindruckend.

Vorträge und Aktionen sind neben der persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beratung ein unabdingbares Standbein für die Verbraucherzentrale. Höhepunkte waren dabei die Vorträge im Rahmen der landesweiten Demografiewoche und die Aktionen bei der Landesgartenschau. Auch im Internet und den sozialen Medien ist die Verbraucherzentrale mit tagesaktuellen Informationen und Tipps vertreten. Mit zahlreichen Musterbriefen unterstützt sie Ratsuchende dabei, berechnete Ansprüche anzumelden und durchzusetzen.

Dank des Marktwächters Finanzen und des Marktwächters Digitale Welt kann die Verbraucherzentrale wichtige Hinweise von Ratsuchenden nun noch systematischer auswerten und bündeln, Verbraucherbelangen bei Aufsichtsbehörden und in der Öffentlichkeit mehr Gehör verschaffen und der Politik wichtige Argumente für ihre Entscheidungen liefern. Für Politik und Medien ist die Expertise der Verbraucherzentrale von großer Bedeutung. Dies zeigen die Stellungnahmen bei Anhörungen, die Mitarbeit in vielen Gremien, aber auch die beeindruckende Zahl an Medienkontakten.

Mein herzlicher Dank gilt daher in erster Linie der unermüdlichen Arbeit und dem engagierten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der oft weit über das übliche Maß hinausgeht. Dieser Dank gilt auch dem Vorstand der Verbraucherzentrale, Ulrike von der Lühe, die im Sommer 2015 zur Vorsitzenden des Verwaltungsrats des Verbrau-



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

cherzentrale Bundesverbandes gewählt worden ist. Zu diesem neuen Amt gratuliere ich im Namen des Verwaltungsrates recht herzlich.

In der Mitgliederversammlung haben die Delegierten der Mitgliedsverbände einen neuen ehrenamtlichen Verwaltungsrat gewählt. Die bisherigen Verwaltungsratsmitglieder Angelika Stegmann, Frieder Stauder, Thomas Pensel und Ilse Wambsgaß wurden wiedergewählt. Gabriele Weber vom DGB hat aufgrund ihres Bundestagsmandats nicht wieder kandidiert. Zu ihrem Nachfolger wurde Lukas Bläsius vom DGB gewählt. Meinen Mitstreitern im Verwaltungsrat danke ich für ihr Engagement und ihre konstruktiven Anregungen. Wir werden die Arbeit der Verbraucherzentrale auch in Zukunft gerne begleiten.

Angelika Stegmann
Vorsitzende des Verwaltungsrats

VERBRAUCHERZENTRALE ALS MARKTWÄCHTER

MARKTWÄCHTER-PROJEKTE HABEN IHRE ARBEIT AUFGENOMMEN

Seit 2015 arbeitet die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz aktiv als »Marktwächter«. Die bundesweiten Projekte Marktwächter Finanzen und Marktwächter Digitale Welt haben im vergangenen Jahr ihre Arbeit aufgenommen.

Die Marktwächter sind ein Frühwarnsystem, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt und den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Die Arbeit der Marktwächter folgt dem Prinzip »Erkennen – Informieren – Handeln«: Die Verbraucherzentralen erfassen Probleme der Verbraucher auf Grundlage von Verbraucherbeschwerden, empirischen Untersuchungen sowie durch ein interaktives Onlineportal und werten diese aus. Die Ergebnisse kommunizieren sie anschließend einer breiten Öffentlichkeit. Als Frühwarnnetzwerk können die Marktwächter zudem Missstände frühzeitig an Aufsichts- und Regulierungsbehörden sowie an die Politik melden, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Bei rechtswidrigem Anbieterverhalten werden die Verbraucherschützer durch Abmahnungen oder gerichtliche Klärung auch unmittelbar für Verbraucher tätig.

An der Arbeit der Marktwächter sind alle Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband beteiligt. Beide Marktwächter-Projekte setzen sich aus je fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des Finanzmarktes bzw. des digitalen Marktes näher untersuchen. Alle Verbraucherzentralen arbeiten dem Frühwarnnetzwerk umfangreich zu, indem sie Verbraucherbeschwerden und Erkenntnisse aus dem Beratungsalltag liefern.

MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

Der Marktwächter Digitale Welt beobachtet Beschwerden und Probleme der Verbraucher, die ihnen im digitalen Markt begegnen – beispielsweise Abo-Fallen im Internet, unverständliche Geschäftsbedingungen oder Abmahnungen auf Grund von digitalen Urheberrechtsverletzungen.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist eine von fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen im Rahmen des Marktwächters Digitale Welt. Ihr Themenschwerpunkt sind digitale Güter, also alle immateriellen, nicht physischen Güter wie digitale Videos, digitale Musik, E-Books, Online-Spiele oder auch digitalisierte Zeitungen und Zeitschriften. Verbraucher nutzen diese über PC, Smartphones, Tablets, Smart-TVs oder Spielekonsolen. Film- und Musikproduzenten, Verlage, Soft- und Hardwareanbieter, Telekommunikationsunternehmen sowie Online-Plattformen wie Amazon verbreiten diese digitalen Güter.

Gleichzeitig speist die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz das Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Digitale Welt mit Fällen aus der Beratungspraxis, auch jenseits des Schwerpunkts digitale Güter.

Neben Rheinland-Pfalz beschäftigen sich vier weitere Schwerpunkt-Verbraucherzentralen mit Handlungsfeldern des Marktwächters Digitale Welt (siehe nebenstehende Grafik).



»Die Menschen sind zunehmend auf die Produkte aus der digitalen Welt angewiesen, eine gesellschaftliche Teilhabe ist ohne deren Nutzung kaum mehr vorstellbar. Es ist daher besonders wichtig darauf zu achten, dass Verbraucherrechte und Datenschutz von den Unternehmen beachtet werden. Die Marktwächter übernehmen hierfür eine wesentliche »Sensorfunktion«, um frühzeitig Probleme am Markt erkennen zu können. Denn: Rechtzeitige Informationen sind notwendig, damit die Nutzer oder die Politik entsprechend reagieren können.«

Heiko Maas, Bundesverbraucherschutzminister

Start mit Erhebung zu Streaming-Diensten

Zum Start der Arbeit im Marktwächter Digitale Welt hat sich die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz mit Musik- und Video-Streaming-Diensten beschäftigt. Im Rahmen einer Erhebung befragte Bitkom Research im Auftrag der Verbraucherzentrale Bundesverbandes 1.007 Verbraucher.

Ergebnisse der Befragung: Fast vier von fünf Internetusern nutzen Streaming-Dienste. Etwa jeder vierte Nutzer (26

Prozent) berichtet von Problemen beim Streaming, darunter häufige Störungen beim Empfang, Probleme mit Preisen und Mitgliedschaft sowie urheberrechtliche Fragen, etwa die Unterscheidung zwischen legalen und illegalen Angeboten.

Die Umfrage ist Teil eines umfassenden Untersuchungsberichts, den die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz im Rahmen des Marktwächters Digitale Welt erstellt und im Frühjahr 2016 veröffentlichen wird.

Heiko Maas und Malu Dreyer informieren sich in Mainz über die Marktwächter

Zum offiziellen Start der Arbeit des Marktwächters Digitale Welt hat die Verbraucherzentrale die Ergebnisse der Befragung zu Streaming-Diensten vorgestellt. Bei der Auftaktveranstaltung am 2. September 2015 haben sich Bundesverbraucherschutzminister Heiko Maas, Ministerpräsidentin Malu Dreyer sowie Verbraucherschutzminister Prof. Dr. Gerhard Robbers über die Arbeit des Marktwächters in Rheinland-Pfalz informiert.



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

Prominenter Besuch beim Start des Marktwächters Digitale Welt in Mainz

Klaus Müller, Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband, Staatssekretär Gerd Billen und Verbraucherschutzminister Heiko Maas, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Ministerpräsidentin Malu Dreyer, Ulrike von der Lühne und Prof. Dr. Gerhard Robbers, Verbraucherschutzminister Rheinland-Pfalz (v.l.)



8 | Verbraucherzentrale als Marktwächter

»Der digitale Markt bietet eine Vielzahl von Chancen. Diese gilt es zu nutzen und zugleich die Risiken im Blick zu behalten. Das tut die Landesregierung mit einer Verbraucherpolitik, die ressortübergreifend einen Schwerpunkt auf Verbraucherbildung und -aufklärung setzt. Die Verbraucherzentrale ist dabei zentrale Partnerin der Landesregierung. Als Marktwächter in der digitalen Welt kann sie Fehlentwicklungen und Marktprobleme frühzeitig erkennen und Handlungsempfehlungen ableiten. Damit gibt sie wichtige Orientierungshilfen für Verbraucher und Verbraucherinnen.«

Malu Dreyer, Ministerpräsidentin

MARKTWÄCHTER FINANZEN

Ob überhöhte Kontoführungsgebühren, horrendere Bearbeitungsgebühren bei Aufnahme eines Kredits oder eine schlechte Geldanlageberatung – der Marktwächter Finanzen nimmt Missstände für Verbraucher auf dem Finanzmarkt in den Blick.

Auch hier sind fünf Verbraucherzentralen schwerpunktmäßig mit je einem Handlungsfeld betraut (siehe untenstehende Grafik).



Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz arbeitet den Schwerpunkt-Verbraucherzentralen zu, indem sie das Frühwarnnetzwerk mit Beschwerden und Fällen aus dem Beratungsalltag speist und bei Sonderuntersuchungen mitwirkt.

Bedarfsgerechte Geldanlage

Für die Sonderuntersuchungen des Marktwächters Finanzen zu bedarfsgerechten Anlageprodukten hat die Verbraucherzentrale eine Vielzahl von Fällen aus der Beratungspraxis beigesteuert. Die Ergebnisse zeigen zweierlei: Die Ratsuchenden sind in ihren Finanzanlagen schlecht aufgestellt. Bestehende Geldanlagen und Vorsorgeverträge weisen viele Optimierungsmöglichkeiten auf. Für fast jedes zweite Produkt gibt es eine bessere Alternative. Bei den aktuellen Empfehlungen der Geldhäuser und Finanzvertriebe zu Anlagemöglichkeiten weist das Ergebnis eindeutige Missstände bei der Beratung auf: Meist sind die angebotenen Produkte nicht im besten Kundeninteresse. Verbraucher können nach wie vor nicht davon ausgehen, dass ihnen Geldanlagen angeboten werden, die zu ihrem Bedarf passen.

Standmitteilungen von Lebensversicherungen

Auch bei der Erhebung zu Standmitteilungen von Lebens- und Rentenversicherungen hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz aktiv zugearbeitet. Das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) schreibt vor, dass Versicherte einmal jährlich Anspruch auf eine Stand- oder Wertmitteilung haben. Dieses Schreiben muss Informationen über den Stand der Überschussbeteiligung enthalten sowie darüber, inwieweit diese Überschussbeteiligung garantiert ist. Wie genau die Versicherung informiert, ist nicht geregelt.

Aus ihrer Beratungsarbeit wissen die Verbraucherzentralen, dass es Versicherten häufig schwer fällt, anhand der jährlichen Standmitteilung zu entscheiden, ob sie die Versicherung behalten oder kündigen sollten. Daher prüfen die Verbraucherzentralen im Rahmen des Marktwächters Finanzen solche Mitteilungen von Lebens- und Rentenversicherungen hinsichtlich ihrer Verständlichkeit und der Verwertbarkeit für Verbraucher. Die Ergebnisse werden in 2016 vorgestellt.

Mehr zum Marktwächter Finanzen unter www.marktwaechter.de/finanzen

VERBRAUCHERRECHT

DREISTES INKASSO ENDLICH UNTERBINDEN

Bei den Verbraucherzentralen ebbt die Beschwerden zu zweifelhaften Inkassoforderungen nicht ab. Unseriöse Inkassobüros setzen Verbraucher massiv unter Druck. Sie drohen mit Zwangsvollstreckung, Schufa-Einträgen und Hausbesuchen. Viele Menschen lassen sich von solchen Briefen einschüchtern und zahlen, obwohl die Forderung zweifelhaft oder gar unberechtigt ist.

Bereits 2011 haben die Verbraucherzentralen Beschwerden gesammelt und schärfere gesetzliche Regelungen gefordert. Der Gesetzgeber hat damals reagiert und erstmals Informations- und Darlegungspflichten für Inkassodienste erlassen. Inkassounternehmen müssen seither bereits mit der ersten Zahlungsaufforderung detaillierte Informationen wie Name oder Firma des Auftraggebers und den genauen Forderungsgrund nennen. Aber trotz gesetzlicher Verbesserungen lassen die Anfragen und Beschwerden in den Beratungsstellen nicht nach.

Bundesweite Erhebung

Die Verbraucherzentralen haben 2015 in einer bundesweiten Aktion erneut Beschwerden gesammelt, um die Politik auf die nach wie vor vorhandenen Defizite aufmerksam zu machen und weitere Verbesserungen einzufordern.

Die wesentlichen Ergebnisse der Erhebung: Mehr als die Hälfte der ausgewerteten Forderungen sind mangels einer vertraglichen Grundlage nach wie vor willkürlich. Die Höhe der berechneten Entgelte ist oft unverhältnismäßig. Fast jede fünfte Forderung in der Erhebung stammt von einem Telekommunikationsanbieter. Auch Anbieter von Gewinnspieldiensten, Dating-Portalen und Versandhändler sind oft Ursache für Beschwerden. Die Berechnung der Inkassogebühren ist uneinheitlich. Die Aufstellung der Entgelte ist meist unübersichtlich und schwer nachzuvollziehen. Für einfache und standardisierte Zahlungsaufforderungen sind die Gebühren oft unangemessen hoch.



»Für die Pflichtinformationen auf Inkassoschreiben sollte ein verbindliches Muster eingeführt werden. Dann könnten Verbraucher einfacher prüfen, ob die behauptete Forderung und die Gebühren berechtigt sind. Um willkürliche und überhöhte Gebührenforderungen der Inkassounternehmen zu verhindern, sollte die Höhe von Inkassokosten verbindlich geregelt werden. Wichtig wäre es zudem, die Aufsicht über Inkassounternehmen stärker zu bündeln.«

Christian Gollner, Rechtsreferent

So agieren unseriöse Inkasso-Unternehmen – zwei Beispiele:

Zahlungsaufforderungen von »Risk & Collect Forderungsmanagement (RFC) GmbH«

Das Inkassounternehmen mit Sitz in Hamburg verschickt massenweise Briefe und versucht darin, zweifelhafte Forderungen aus dem Gewinnspieldienst der EuroMillions Ltd. einzutreiben. Das Inkassounternehmen gibt vor, es seien noch Beträge bei einem telefonisch bestellten Gewinnspieldienst offen, obwohl der in Rechnung gestellte Dienst nicht beauftragt war.

Mahnschreiben der Firma »Global Network Inkasso«

Die Firma mahnt offene Forderungen in Höhe von 189 Euro an. Die Adresse des Absenders liegt in Hamburg, die genannten Telefonnummern tragen jedoch die Schweizer Ländervorwahl. Die Firma droht sogar den Besuch eines Außendienstmitarbeiters an, wenn nicht bezahlt wird. Über den Grund der Forderung wird gar nichts angegeben. Das Geld soll auf ein Konto in Rumänien überwiesen werden.

MAHNUNG

Die als Aufsichtsbehörden zuständigen Amts- und Landgerichte haben keine eigenen Maßnahmen eingeleitet, nachdem die Verbraucherzentralen ihnen stichprobenartig auffällige Inkassounternehmen gemeldet haben. In vier Fällen erklärten die Gerichte ausdrücklich, dass sie mangels gesetzlicher Grundlage nicht tätig werden können. Auch bei ausländischen Unternehmen, etwa mit Sitz in der Tschechischen Republik oder Konten in Rumänien, fand keine Kontrolle statt.



DER STEINIGE WEG ZU MEHR DATENSCHUTZ

Alle Lebenswelten werden immer mehr digitalisiert. In unserem Alltag halten zunehmend Geräte Einzug, die mit dem Internet vernetzt sind. An zwei Beispielen ist leicht zu erkennen, was das für den Schutz der persönlichen Daten bedeutet.

Beispiel 1: Apple-Watch und Wearables

Die neue intelligente Uhr aus dem Silicon Valley soll die Bedienung des Smartphones einfacher machen. Nachrichten und Wetter checken, Anrufe annehmen oder die Musikwiedergabe steuern – alles geschieht im Handumdrehen. Doch die Uhr kann auch die Herzfrequenz messen und Schritte zählen. Die eingebauten Sensoren können Körperfunktionen ausforschen. Auf die Sensoren zu verzichten geht nicht, denn sie sind in jeder Uhr enthalten.

In Verbindung mit dem iPhone erlaubt die Apple Watch technisch eine umfassende Kontrolle der körperlichen Aktivitäten. Spezielle Apps können mit den gesammelten Daten zum Beispiel nicht nur vage den Kalorienverbrauch

errechnen, sondern auch Daten zu einer gesunden oder ungesunden Lebensweise ermitteln. Das Gleiche gilt für die Fitness-Armbänder anderer Hersteller.

Solche gesundheitsbezogenen Überwachungsfunktionen können nützlich sein, um einen genauen Einblick in die eigene körperliche Kondition zu erhalten. Werden diese höchst sensiblen Daten personenbezogen weitergegeben und ausgewertet, können sie Schaden anrichten. Unternehmen könnten ihre Werbung, Angebote und Preise anhand des Gesundheitsprofils zum Nachteil der Verbraucher anpassen oder ihnen wegen des Gesundheitszustandes gar bestimmte Leistungen verweigern.

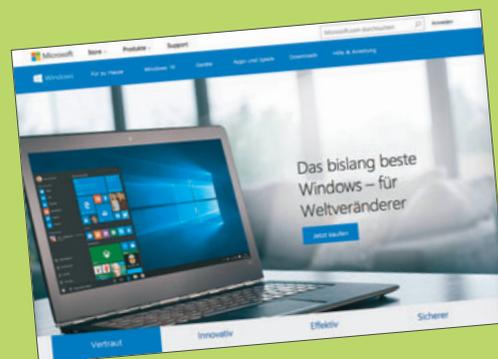
Beispiel 2: Windows 10

Mit Windows 10 von Microsoft ist ein Betriebssystem auf den Markt gekommen, das den PC in eine Art private Abhöranlage verwandelt. Für Nutzer der Windows-Vorgängerversionen 7 oder 8 ist die neue Software kostenlos, aber sie bezahlen durch die Preisgabe ihrer Daten.

Die Datenschutzbestimmungen des neuen Windows machen eine umfassende Ausforschung der Nutzer möglich. Microsoft wertet den Namen, die Postadresse, Alter, Geschlecht und die Telefonnummer aus. Auch andere Faktoren, wie der jeweilige Standort des Gerätes, die in den unternehmenseigenen Apps und Diensten aufgerufenen Web-Seitenadressen, eingegebene Suchbegriffe, Kontakte zu anderen Personen und die gekauften Artikel, also vor allem Apps, Musik oder Filme, sind für Microsoft nützlich. Windows 10 gibt dem Rechner sogar eine eindeutige Identifikationsnummer für Marketingzwecke, die App-Entwickler und Werbenetzwerke nutzen können.



Apple Inc.



Microsoft Corporation

Mit den erhobenen Verbraucherdaten lässt sich prächtig verdienen, denn sie geben Auskunft über Gewohnheiten, Bedürfnisse, Kaufkraft und vieles mehr. Werbung und Angebote können damit ganz präzise auf den einzelnen Verbraucher zugeschnitten werden. Außerdem kann eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgen, wenn dafür ebenfalls eine Einwilligung vorliegt.

Nicht nur Werbung, sondern auch Vertragskonditionen, Preise und Rabatte lassen sich grundsätzlich an die Konsum- und Verhaltensprofile anpassen. Die Folge ist eine ungleiche Behandlung der Verbraucher am Markt, was die Suche nach günstigen und passenden Angeboten erschweren kann. Wer die Datenschutzeinstellungen so einstellt, dass zusätzliche Datenübertragungen nicht möglich sind, muss dagegen auf einige Funktionen verzichten.

Reform des Datenschutzrechts

Der beste Datenschutz besteht, indem Daten gar nicht erst erhoben werden können. Mit Erfolg setzten sich Verbraucherschützer gemeinsam mit anderen Interessensgruppen bei der Reform des EU-Datenschutzrechts für eine Umsetzung der Prinzipien »Privacy by Design« und »Privacy by Default« ein. Danach müssen Geräte und Dienste von Grund auf so gestaltet oder zumindest voreingestellt sein, dass sie nur die Daten erheben, die für die Nutzung tatsächlich erforderlich sind. Diese Erfordernisse finden sich im endgültigen Entwurf der kommenden EU-Datenschutzgrundverordnung. Darauf konnte sich die Europäische Kommission, der Rat und das Parlament im Dezember 2015 nach langwierigen Trilog-Verhandlungen in Brüssel einigen. Die neue Verordnung löst die mehr als zwanzig Jahre alte EU-Datenschutzrichtlinie ab, die sich schon seit langer Zeit als nicht mehr zeitgemäß erwiesen hatte. Innerhalb der gesamten Europäischen Union gilt dann ein einheitliches Datenschutzniveau. Auch Unternehmen, die keine Niederlassung innerhalb der Europäischen Union haben, müssen sich künftig an die europäischen Regeln halten. Die Verordnung wird im Jahr 2018 in Kraft treten.

2015 hat der Bundestag das Verbandsklagerecht bei Datenschutzverstößen beschlossen. Damit lassen sich die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in der digitalen Welt besser durchsetzen. Bislang mussten Unternehmen, die gegen Datenschutzgesetze verstießen, zu selten mit juristischen Folgen rechnen. Das soll sich durch

die Reform des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) in Zukunft ändern. Ab dem 24. Februar 2016 dürfen Verbraucherverbände gegen Datenschutzverstöße vorgehen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat sich gemeinsam mit den Verbraucherzentralen seit Jahren dafür eingesetzt, dass diese Rechtslücke geschlossen wird.

Eine zentrale Aufgabe sieht die Verbraucherzentrale auch in einer vorbeugenden Aufklärung rund um Datenschutz und Datensparsamkeit. In Vorträgen und Veranstaltungen informiert sie darüber, wie man sich vor Datenklau schützen kann, welche Konsequenz die umfassende Profilbildung hat und welche Datenschutzrechte Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber den Unternehmen geltend machen können.

ERFOLGREICHE ABMAHNUNG

Auch im vergangenen Jahr hat die Verbraucherzentrale von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, Unternehmen bei Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht abzumahnern. Dadurch konnte zum Beispiel einem großen Ärgernis in einem Einkaufszentrum in Kaiserslautern Einhalt geboten



Grund zur Abmahnung:

Irreführende Kennzeichnung eines Geldautomaten

12 | Verbraucherrecht

werden. Dort ist ein Geldautomat des Bankhauses August Lenz aufgestellt. Wer an diesem Automaten Geld abhebt, muss üblicherweise ein teures Entgelt an den Betreiber zahlen. Kunden der Kreissparkasse Kaiserslautern sind von diesem Entgelt befreit. Darauf wurde mit einem großen Schild hingewiesen. Das Schild hat aber den Eindruck vermittelt, der Automat sei Teil des offiziellen Geldautomatennetzwerks der Sparkassen, bei dem alle Sparkassenkunden, ganz gleich bei welcher Sparkasse sie ihr Konto führen, Geld ohne Zusatzkosten abheben können. Etliche Kunden der Stadtparkasse Kaiserslautern haben jedoch übersehen, dass dieser Automat im Einkaufszentrum kein offizieller Sparkassenautomat ist und sie für jede Abhebung zahlen mussten. Die Folge waren zahlreiche Beschwerden von Betroffenen bei der Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentrale hat das Bankhaus August Lenz abgemahnt. Dieses hat in der Unterlassungserklärung zugesagt, die unklare Kennzeichnung zu unterlassen. Zwischenzeitlich hat das Geldhaus eine deutlichere Beschriftung vorgenommen. Dadurch ist die Verwechslungsgefahr nun unterbunden.

VERBRAUCHERDIALOG SMART HOME

Die Verbraucherzentrale hat beim 4. Verbraucherdialog der rheinland-pfälzischen Landesregierung zum Thema »Smart Home« mitgewirkt. Darunter sind Geräte und Dienste zur digitalen Automatisierung von Alltagstätigkeiten im eigenen Heim zu verstehen. Der Verbraucherdialog ist ein Forum, bei dem sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Verbraucherschutzministeriums, des Landesdatenschutzbeauftragten und der Verbraucherzentrale mit Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft, Wissenschaft, Organisationen und Behörden zu aktuellen Entwicklungen am Markt austauschen. Ergebnis des Dialogs sind Empfehlungen für Anbieter und Verbraucher, die sowohl die datenschutz- als auch verbraucherfreundliche Ausgestaltung und Anwendung von »Smart Home«-Geräten und -Diensten betreffen.



Detaillierte Ergebnisse unter www.verbraucherdialog.rlp.de

TELEKOMMUNIKATION UND DIGITALE MEDIEN

HOHE TELEFONRECHNUNGEN UND PROBLEME BEI DER KÜNDIGUNG

Beschwerden und Reklamationen über zu hohe Rechnungen von Telekommunikationsdienstleistern sind Dauerbrenner und Spitzenreiter bei den Anfragen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in diesem Bereich. Die Ursachen sind vielfältig. Überhöhte Telefonrechnungen entstehen nicht durch Telefonieren, sondern beispielsweise durch Datenverbindungen oder Telefonate im Ausland (Roaming). Immer wieder wird der Fehler gemacht, die SIM-Card aus dem alten Handy in das neugekaufte Smartphone einzulegen und den alten Vertrag hinsichtlich der Datennutzung nicht anzupassen. Smartphones gehen ungefragt ins Internet und verursachen so große Datenmengen und somit auch hohe Kosten. Erfolgt die Abrechnung dann volumenabhängig, entstehen sehr schnell Kosten in Höhe von mehreren hundert Euro.

Ein anderer Grund für hohe Rechnungen liegt darin, dass Datenflatrates im Ausland, vor allem außerhalb der EU, häufig nicht gelten. Zwar müsste die Datenverbindung gekappt werden, wenn ein Betrag von 59,50 Euro erreicht ist. Dies ist außerhalb Europas aber technisch nicht immer möglich. Eine entsprechende Warn-SMS kommt häufig zeitverzögert.

Andere Probleme gibt es häufig bei der Kündigung von Telekommunikationsverträgen. Vielfach akzeptieren die Vertragspartner Kündigungen nicht, weil angeblich die Kündigung zu spät erfolgte oder sie behaupten, der Vertrag würde zu einem anderen Termin enden.

Die Verbraucherzentrale schaltet sich bei solchen Reklamationen ein, prüft die Rechtslage und vertritt die Interessen der Ratsuchenden. In vielen Fällen kann sie dazu beitragen, das jeweilige Problem für die Verbraucher zu friedensstellend zu lösen.

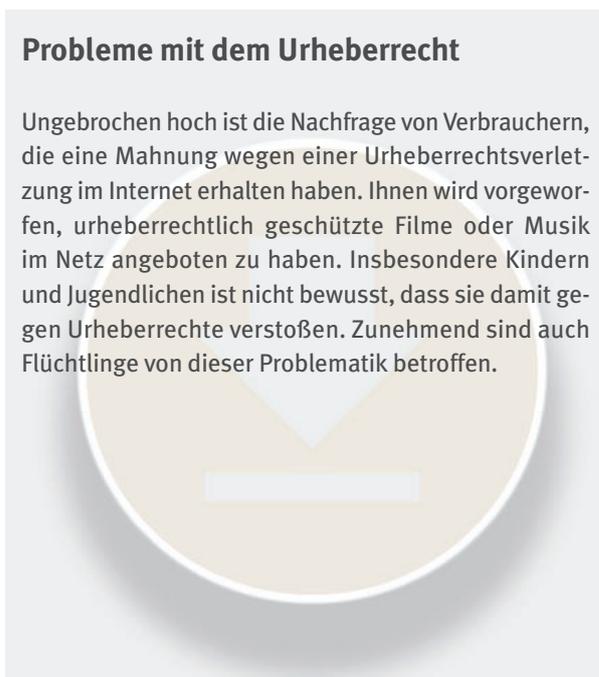
UNLAUTERE MASCHEN

Restposten-Plattformen

Unzählige betrügerische Geschäftemacher im Internet werden nicht müde, die Menschen mit immer neuen Maschen über den Tisch zu ziehen. Das Inkrafttreten der »Buttonlösung«, mit der ein Kauf erst durch Anklicken des Buttons »Jetzt kaufen« oder »Jetzt kostenpflichtig bestellen«, wirksam wird, hat die Situation zwar verbessert. Aber viele windige Firmen versuchen nach wie vor, geltendes Recht mit verschiedenen Tricks zu umgehen. Ein Beispiel sind Restposten-Plattformen, auf denen die unterschiedlichsten Produkte angeboten werden. Zielgruppe sind angeblich nur Gewerbetreibende. Somit würden die Plattformen nicht unter die gesetzlichen Regelungen zur »Button-Lösung« fallen. Faktisch richten sich diese Anbieter aber an private Endverbraucher, denn sie locken mit Facebook-Werbeanzeigen auf ihre Seiten und Privatpersonen können sich ohne Gewerbenachweis problemlos anmelden.

Probleme mit dem Urheberrecht

Ungebrochen hoch ist die Nachfrage von Verbrauchern, die eine Mahnung wegen einer Urheberrechtsverletzung im Internet erhalten haben. Ihnen wird vorgeworfen, urheberrechtlich geschützte Filme oder Musik im Netz angeboten zu haben. Insbesondere Kindern und Jugendlichen ist nicht bewusst, dass sie damit gegen Urheberrechte verstoßen. Zunehmend sind auch Flüchtlinge von dieser Problematik betroffen.



...❖ Fake-Shops und gefälschte Produkte

Problematisch sind auch die sogenannten Fake Shops, auf denen Produkte, wie hochwertige Elektronik- und Küchengeräte oder Smartphones, außerordentlich günstig gegen Vorkasse angeboten werden, diese aber nach einer Bestellung und Bezahlung nie beim Kunden ankommen. Viele Menschen fallen zudem auf gefälschte Designer-Schuhe, Taschen oder Sonnenbrillen herein, die günstig in Internetshops angeboten werden. Handelt es sich um gefälschte Markenartikel aus dem Ausland, greift auch der Zoll zu und beschlagnahmt die Waren. In beiden Fällen bleiben die Kunden nach dem Bezahlen in der Regel auf ihren Kosten sitzen

...❖ Nachgebaute Facebook-Profile

Ein zunehmendes Problem stellen auch gehackte oder täuschend echt nachgebaute Facebook-Profile dar. Betrüger versuchen, sich auf diesem Weg Zugang zu mobilen Bezahldiensten für digitale Dienste oder Güter, wie zum Beispiel Münzen bei einem Online-Spiel, zu erschleichen. Die Abrechnung erfolgt dann über die Mobilfunkrechnung der Opfer.

Die Betrüger sitzen sehr häufig im Ausland. Das auf diesem Weg abgebuchte Geld ist in der Regel verloren. Geschädigte sollten unbedingt Strafanzeige bei der Polizei erstatten.

...❖ Kostenfalle Apps

Viele kostenlose Apps finanzieren sich über Werbung, die leicht zur Kostenfalle werden kann. Bei einem Klick auf ein Werbebanner wird dem Nutzer ohne weitere Nachfrage oder Bestätigung ein Abovertrag, beispielsweise für Klingeltöne oder Spiele, untergeschoben. Dies kann auch passieren, wenn das Werbebanner nur versehentlich angeklickt wird. Die Kosten liegen meist zwischen 20 und 60 Euro und tauchen als so genanntes WAP-Billing auf der nächsten Mobilfunkrechnung auf. Die Rufnummer wird automatisch an den Diensteanbieter übermittelt.

Die Anbieter vertreten die Auffassung, man habe durch das Antippen des Werbebanners einen Vertrag geschlossen. Zwar hält diese Behauptung einer rechtlichen Überprüfung nicht stand, ein Vertrag kommt nicht zustande. Doch da der Anbieter schon abgerechnet hat, wenn der Nutzer die Kosten auf seiner Mobilfunkrechnung ent-

deckt, gestalten sich der Widerspruch und die Rückforderung des gezahlten Betrages oft schwierig. Einen Schutz vor solchen Maschen kann eine Drittanbietersperre bieten. Diese richtet der Mobilfunkanbieter auf Anforderung ein.

...❖ Anrufer missbrauchen den Namen Microsoft

Mit betrügerischen Anrufen versuchen Kriminelle immer wieder, sich aus der Ferne Zugang zu privaten Computern zu erschleichen. Sie geben sich fälschlich als Microsoft-Mitarbeiter aus. Die meist nur englisch sprechenden, falschen Service-Kräfte behaupten, der Rechner sei von einem Virus befallen. Um die Schadsoftware zu entfernen, sei es notwendig, unter ihrer Anleitung bestimmte Schritte am PC auszuführen. Wer darauf hereinfällt, verschafft den Gaunern durch die Installation einer Fernwartungssoftware Zugriff auf den PC. Damit können sie von außen uneingeschränkt auf den Rechner zugreifen oder die Daten des Benutzers mittels eines Trojaners ausspähen. Die Anrufe erfolgen unter ausländischen Nummern und können kaum zurückverfolgt werden. Das erschwert es, rechtliche Schritte gegen die Betrüger einzuleiten.

...❖ TELEFON – AUS ANALOG WIRD DIGITAL

Bis 2018 will die Telekom ihr gesamtes Telefonnetz auf Internet-Telefonie umstellen und sowohl analoge Telefonanschlüsse als auch ISDN-Anschlüsse mit DSL kündigen. Sie informiert die Kunden nach und nach darüber, dass ihr Anschluss abgeschaltet wird. Betroffene haben dann ausreichend Zeit zu entscheiden, ob sie bei der Telekom bleiben oder den Anbieter wechseln möchten.



»Mir ist ein Fall bekannt, in dem ein Medienberater einer älteren Dame einen Komplettanschluss mit Telefon und einer 100 Mbit/s Internetleitung buchstäblich aufgedrängt hat, obwohl die Dame kein Internet nutzte und mit ihrem

analogen Telefonanschluss bei einem anderen Anbieter zufrieden war.«

Michael Gundall, Fachberater Telekommunikation und Digitale Medien

Bereits jetzt erhält die Verbraucherzentrale Beschwerden über Schwierigkeiten bei der Umstellung. Kunden beanstanden unzureichende Information, erhebliche Kosten und einen schlechten Kundenservice. Immer wieder kommt es bei den Telefonanschlüssen auch zu technischen Störungen, teilweise fallen die Telefone sogar wochenlang aus.

Zudem nutzen verschiedene Telekommunikationsanbieter und Medienberater die Umstellung, um neue und teilweise teurere Telefonverträge zu verkaufen. Gerade weniger technikerfahrene Menschen und vor allem Senioren fallen oft auf das Argument einer »drohenden Abschaltung« des Telefonanschlusses herein.

Die Verbraucherzentrale berät Betroffene bei technischen und rechtlichen Fragen und unterstützt sie bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche. Für die unseriösen Maschen sensibilisiert sie in Vorträgen sowie in Pressemeldungen und bei Telefonaktionen.

Umstellung auf Internet-Telefonie: Experten geben Tipps

Heute TV-Telefonaktion zur Telekommunikation

Die Telekom will herkömmliche analoge und ISDN-Telefonanschlüsse bis 2018 abschalten und nur noch Internettelefonie anbieten. Experten der Verbraucherzentrale geben heute von 17 bis 19 Uhr Tipps zu Anbieterwechsel, Tarifwechsel und beantworten Fragen zu Telefon- und Internetverträgen.

Derzeit wenden sich etliche versicherte Telekom-Kunden an die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Hintergrund ist, dass die Telekom herkömmliche analoge und ISDN-Telefonanschlüsse bis 2018 abschalten will und nur noch Internettelefonie anbietet. Betroffenen bleibt nur die Möglichkeit, sich für einen neuen Tarif zu entscheiden oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln.

Gemeinsam mit dem Trierischen Volksfreund veranstaltet die Verbraucherzentrale heute eine Telefonaktion. Experten beantworten von 17 bis 19 Uhr die Fragen von Verbrauchern rund um die Themen Umstellung auf Internet-Telefonie, Wechsel des

Telefon- und Internetanbieters sowie Umzug des Verbrauchers und Mitnahme des Telefon- und Internetvertrags.

Michael Gundall, Fachberater Telekommunikation bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, gibt Tipps zur Umstellung auf Internet-Telefonie. Der Experte beantwortet alle technischen Fragen zu Telefon- und Internetanschlüssen. Zudem gibt er Auskunft, wie gegebenenfalls die Verkabelung im Haus geändert werden muss. **Telefon 0651/7199-194.**

Henrik Egli, Honoraranwalt bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, **Telefon 0651/7199-195**, und **Gudrun Hansen**, Fachberaterin bei der Verbraucherzentrale in Trier, **Telefon 0651/7199-196**, geben Tipps zu rechtlichen Fragen rund um den Anbieterwechsel und der Mitnahme von Verträgen bei einem Umzug.

Sie unterstützen Verbraucher bei allen rechtlichen Fragen rund um den Anbieterwechsel. Gerade bei Vertragsumstellungen können Verbraucher häufig mit Problemen konfrontiert werden. Die Experten helfen, wenn beispielsweise die Rufnummer-Portierung fehlgeschlagen ist oder der neue Anbieter nicht schaltet. Auch bei Fragen zu einer Störung von Internet und/oder Telefon beraten Egli und Hansen zur weiteren Vorgehensweise. Verbraucher können sich mit rechtlichen Fragen zum Thema Umzug und was passiert mit dem Telekommunikations-Vertrag an die Berater wenden. Kann der Vertrag vorzeitig gekündigt werden? Oder kann man die Rufnummer mitnehmen? Darf der Anbieter trotz der Kündigung noch für drei Monate weitere monatliche Paketpreise berechnen? Auch wenn der neue Anbieter die Rufnummer nicht wie geplant schaltet, können die Berater weiterhelfen. *red*



Michael Gundall.
0651/7199-194.



Henrik Egli.
0651/7199-195.



Gudrun Hansen.
0651/7199-196.

MARKTCHECKS

☛ Digitaler Nachlass – Was passiert mit den Nutzer-Profilen

Für zahlreiche Aktivitäten im Internet oder in den sozialen Netzwerken ist ein Nutzerprofil mit persönlichen Daten erforderlich. Doch was passiert im Todesfall mit diesen Daten? Für die Hinterbliebenen ist es meist nicht einfach, die Profile einzusehen und Inhalte zu übernehmen oder zu löschen. In einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale 18 ausgewählte Internet-Portale auf entsprechende Hinweise analysiert und die Seitenbetreiber befragt, ob eine Online-Löschung möglich ist und welche Unterlagen Angehörige beim Anbieter vorlegen müssen. **Ergebnis:** Die Informationen sind uneinheitlich und oft schwer zu finden. Klare Regelungen existieren bislang nicht.

Eine begleitende Umfrage bei Verbrauchern ergab, dass sich viele Internetnutzer noch nicht mit ihrem digitalen Nachlass beschäftigt und Vorsorge getroffen haben. Zwar hat mehr als die Hälfte der Befragten schon einmal versucht, ein Kundenkonto zu löschen, aber viele finden den Aufwand erheblich oder die Kommunikation kompliziert.



»Ein Befragter hatte bis zu 100 Nutzerkonten. Viele Menschen haben gar keinen genauen Überblick über die Zahl ihrer Konten. Ich kann nur dazu raten, sich frühzeitig mit dem Thema zu beschäftigen und Vorsorge zu treffen.«

Barbara Steinhöfel, Referentin Telekommunikation und Digitale Medien

Angesichts der aufgedeckten rechtlichen Lücken gibt es dringenden Handlungsbedarf für den Gesetzgeber. Darauf hat die Verbraucherzentrale Justiz- und Verbraucherschutzminister Prof. Dr. Gerhard Robbers bei der Vorstellung der Ergebnisse des Marktchecks hingewiesen. In vielen Punkten ist die Rechtslage umstritten und führt zu Rechtsunsicherheit.

Der digitale Nachlass war auch das erste Thema des neu gegründeten Verbraucherbeirats des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.



Pressegespräch zum Marktcheck »Digitaler Nachlass – Was passiert mit den Nutzer-Profilen?« mit Verbraucherschutzminister Prof. Dr. Gerhard Robbers (stehend)

»Wo Regelungsbedarf besteht, werden wir dem nachkommen. Inwieweit gesetzgeberischer Änderungsbedarf besteht, wird aktuell geprüft. Mögliche Gesetzesänderungen sind dabei nur ein Teil der Lösung. Zunächst gilt es, beim Verbraucher das Problembewusstsein zu schaffen, damit er sein digitales Erbe rechtzeitig regelt.«

Prof. Dr. Gerhard Robbers,
Verbraucherschutzminister

❖ Rechnung per Post kostet extra

Im Oktober 2014 hat der Bundesgerichtshof (BGH, Az.: III ZR 32/14) entschieden, dass monatliche Rechnungen für Mobilfunkverträge kostenlos per Post zugesendet werden müssen, wenn das Unternehmen auch ein Ladengeschäft betreibt. Die Verbraucherzentrale ist der Auffassung, dass das Urteil auch auf Internet-, Festnetz- oder TV-Verträge übertragbar ist. In einer nicht repräsentativen Stichprobe hat sie untersucht, ob und wie Unternehmen dieses BGH-Urteil für Mobilfunkverträge auch für TV-Verträge und Kombipakete mit Festnetz/Internet/TV umsetzen.

Ergebnis: Nur drei der acht getesteten Firmen erstellen für ihre Mobilfunkverträge eine kostenlose Papierrechnung, bei Festnetz und Internet sind es sogar nur zwei. Die Firmen verwehren eine kostenlose Rechnung unter anderem mit der Begründung, das Urteil sei gegen einen anderen Anbieter ergangen und nicht übertragbar.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband lässt diese Frage derzeit rechtlich prüfen und hat bereits zahlreiche Dienstleister, die keine kostenlose Papierrechnung anbieten, abgemahnt. In einigen Fällen hat er bereits Klage erhoben. Die Verbraucherzentrale hofft, dass dieser Streitpunkt damit grundsätzlich aus der Welt geschafft werden kann.

Betroffenen empfiehlt sie, ihren Telekommunikationsanbieter mit dem Verweis auf das BGH-Urteil anzuschreiben und für die Zukunft eine kostenlose Papierrechnung und gegebenenfalls eine Rückzahlung der gezahlten Entgelte für die Papierrechnung zu fordern. Als Hilfestellung bietet sie einen Musterbrief an.

SILVER SURFER UND SILVER TIPPS AUF ERFOLGSKURS

Silver Surfer ist eine Erfolgsgeschichte exklusiv aus Rheinland-Pfalz. Viele ältere Menschen haben ein großes Interesse an den neuen digitalen Technologien und integrieren sie in ihren Alltag. In keiner Generation wächst der Gebrauch von Internet und smarten Technologien so stark wie bei den 60- bis 69-Jährigen. Ältere Menschen erkennen die Vorteile, die die Technologien bieten und nutzen sie gern. Gleichzeitig haben sie Respekt vor möglichen Gefahren und sind unsicher. Das Projekt Silver Surfer hilft dabei, Ängste abzubauen und die Zielgruppe praxisnah zu informieren.

Mit Seminaren und einem Lernbuch wollen die Kooperationspartner Landeszentrale für Medien und Kommunikation, MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen, Verbraucherzentrale und Landesverband der Volkshochschulen Senioren dazu befähigen, sich sicher im Internet bewegen zu können. Das Lernbuch »Silver Surfer – sicher online im Alter« haben sie im zurückliegenden Jahr bereits in der dritten aktualisierten Version vorgelegt. Die neue Ausgabe richtet ihr Augenmerk verstärkt auf mobile Anwendungen. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in Rheinland-Pfalz hat am Kapitel Datenschutz mitgewirkt. Gefördert wurde das neue Buch durch das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie das Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie Rheinland-Pfalz.

Auch am Projekt »Silver Tipps« arbeitet die Verbraucherzentrale intensiv mit und bringt ihr Expertenwissen ein. »Silver Tipps – sicher online!« ist ein Projekt der Initiative Medienintelligenz der Johannes Gutenberg-Universität Mainz und der Stiftung MedienKompetenz Forum Südwest (MKFS), das gemeinsam mit den Partnern SWR, den Landesmedienanstalten Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, den Verbraucherzentralen und Datenschutzbeauftragten beider Bundesländer, dem MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen, dem Bürgersender OK:TV Mainz, dem Netzwerk für Senior-Internet-Initiativen BW e.V. sowie dem Verband der Volkshochschulen Rheinland-Pfalz realisiert wird.



Teilnehmerinnen eines Silver Surfers Kurses

Silver Tipps will zu mehr Klarheit im Umgang mit Internet, Smartphone und Co. beitragen. Das Projekt gibt beispielsweise Antworten auf die Fragen, wie man ein sicheres Passwort erstellt, was man beim Online-Banking beachten sollte oder welche Gesundheitstipps aus dem Internet sinnvoll sind. Regelmäßig steht ein Thema multimedial im Fokus. Neben Online-Artikeln, Podcasts oder Videos gibt es auf der Internetseite auch ein Quiz oder Linklisten. Bei allen Themen liegt der inhaltliche Schwerpunkt auf dem Verbraucher- und Datenschutz.

Im letzten Jahr haben knapp 30.000 Menschen die Homepage besucht und rund 116.000 Seiten aufgerufen.



Weitere Informationen unter
www.silversurfer-rlp.de
www.silver-tipps.de

VERSICHERUNGEN

Aus aktuellem Anlass hat die Verbraucherzentrale im Jahr 2015 ihr Hauptaugenmerk im Versicherungsbereich auf die großen Themenbereiche Wohngebäude- und Elementarschadenversicherung gerichtet und zwei umfangreiche Marktchecks durchgeführt:

MARKTCHECK 1

Wohngebäudeversicherung bei Vermietung an Flüchtlinge

Fordern Wohngebäudeversicherer höhere Prämien, wenn Privathäuser an Flüchtlinge vermietet werden? Das wollte die Verbraucherzentrale in ihrem ersten Marktcheck wissen. Die Umfrage bezog sich ausdrücklich nicht auf Wohnheime oder ähnliche Gemeinschaftsunterkünfte für Flüchtlinge.

Insgesamt haben sich knapp drei Viertel der 73 befragten Gesellschaften an der Umfrage beteiligt. 53 haben explizit erklärt, die Prämie der Wohngebäudeversicherung bei einer Unterbringung von Flüchtlingen in Privatwohnungen nicht zu erhöhen. Diese Gesellschaften bestätigen auch, dass ein Neuabschluss bei ihnen kein Problem ist. Ärgerlich ist aber, dass ein knappes Viertel der angeschriebenen Gesellschaften nicht geantwortet hat und die Antworten von vier weiteren Versicherern nicht verwertbar waren. Allerdings haben Berechnungen der Verbraucherzentrale sehr große Preis-Unterschiede bei den Gesellschaften ergeben. Bei einem Zwei-Familien-Haus und einem Versicherungsschutz ohne besondere Spezial-Vorgaben liegen die Beiträge zwischen jährlich 800 Euro im günstigsten Fall und 1.600 Euro beim teuersten Versicherer. Die Verbraucherzentrale rät Hauseigentümern daher, unbedingt einen Preis-Leistungs-Vergleich durchzuführen.



Ausführliche Informationen unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/wgb-fluechtlinge

MARKTCHECK 2

Schutz vor Naturkatastrophen – Versicherungsprämien oft nicht erschwinglich

Mit einer Elementarschadenversicherung können Gebäude gegen Naturkatastrophen, wie Überschwemmungen, Erdbeben und Starkregen abgesichert werden. In Rheinland-Pfalz wurden in den vergangenen Jahren Regionen von Starkregen, Überschwemmungen und deren Folgen heimgesucht, die zuvor nicht als Risikogebiete für solche Ereignisse galten. Die dortigen Anwohner, zum Beispiel im Donnersbergkreis, hatten daher oft innerhalb ihrer Gebäudeversicherung keine Elementarschadenversicherung abgeschlossen. Die Folge: Hauseigentümer mussten die entstandenen Schäden komplett selbst tragen.



verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

**STARKREGEN, HOCHWASSER
UND ANDERE KATASTROPHEN**

Ist Ihr Haus richtig versichert?

Fragen Sie uns
06131/28 48 868
Montag 9 bis 12 Uhr, Mittwoch 13 bis 16 Uhr

Immer wieder betont der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft, 98 Prozent aller Häuser in Deutschland seien gegen Elementarschäden versicherbar. Diese Angaben kann die Verbraucherzentrale nach einem Marktcheck nicht bestätigen. Sie hat dabei sogar den Eindruck gewonnen, dass Kunden in Risikogebieten durch exorbitant hohe Beiträge vom Einschluss einer Elementarschadenklausel in ihre Wohngebäudeversicherung abgehalten werden sollen. 55 in Rheinland-Pfalz tätige Versicherungen hat sie um die Versicherungskonditionen für sechs verschiedene, vorgegebene Häusersituationen in Risiko- und Nicht-Risikogebieten gebeten. Nur 35 waren dazu bereit.

Häuser in einem sehr guten Zustand, die nicht in einem Risikogebiet für Naturkatastrophen liegen, sind grundsätzlich problemlos gegen Elementarschäden versicherbar. Allerdings unterscheiden sich die angebotenen Konditionen für die einzelnen Häuser erheblich. Es gab Zuschläge bis zu 30 Prozent vom Normalbeitrag.

Aber das Ergebnis für Häuser in Risikogebieten ist ernüchternd: Bei bis zu zehn Gesellschaften waren Häuser in gefährdeten Regionen, etwa am Rhein, überhaupt nicht versicherbar. Andere Versicherer verlangen je nach Zustand oder Lage des Hauses Zuschläge von bis zu 300 Prozent der Normalprämie oder Selbstbehalte bis zu 10.000 Euro. Solche Beträge sind für Hausbesitzer kaum erschwinglich. Das System könnte besser funktionieren, wenn es eine Pflichtversicherung gäbe und die Kosten solidarisch ver-

teilt würden. Dies fordert neben anderen Bundesländern auch das Land Rheinland-Pfalz, stößt damit aber auf Bundesebene nach wie vor auf taube Ohren.

Eines der bewerteten Häuser steht im Donnersbergkreis, der bisher nicht als Risikogebiet galt. Hier kam es 2014 durch Starkregen und übertretende Bäche überraschend zu Überschwemmungen und Erdbeben. Ein Gebäude in dieser Region stuften zehn Gesellschaften pauschal als »nicht versicherbar« ein, sieben weitere wollten oder konnten sich nicht festlegen.



Ausführliche Informationen unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/elementarschaden



BERUF SUNFÄHIGKEIT – DAS GROßE RISIKO

Ein großes Thema in der persönlichen Beratung ist das Thema Berufsunfähigkeitsversicherungen. Junge Menschen, die sich vor dem Risiko einer Berufsunfähigkeit absichern möchten, gehören ebenso zu den Ratsuchenden wie Versicherte, die eine bestehende Police auf ihre Tauglichkeit überprüfen lassen wollen. Vor allem Menschen mit Vorerkrankungen haben es schwer, einen Vertrag zu bekommen oder müssen erhebliche Einschränkungen mit weitreichenden Risikoausschlüssen hinnehmen.

Regelmäßig informiert die Verbraucherzentrale auch in Vorträgen bei Abschlussklassen von Gymnasien und Realschulen Plus zu diesem Thema, um die Schüler und Berufsstarter für das Thema zu sensibilisieren.



»Im Rahmen unserer Untersuchung haben wir den Eindruck bekommen, dass viele Versicherer nicht bereit sind, Gebäude in gefährdeten Gebieten zu bezahlbaren Tarifen zu versichern – auch wenn der Gesamtverband der Versicherungs-

wirtschaft gern etwas anderes behauptet. Hier sehen wir insbesondere bei den einzelnen Gesellschaften vor Ort dringenden Handlungsbedarf. Ein nicht versicherter Elementarschaden kann schlimmstenfalls den Ruin bedeuten. Andererseits: Je weiter die Versicherung verbreitet ist, desto größer wird die Solidargemeinschaft. Dies hilft dann auch den Gesellschaften, die Risiken zu tragen.«

Michael Wortberg, Versicherungsreferent

FINANZDIENSTLEISTUNGEN

••••• GELD NACHHALTIG ANLEGEN

Immer mehr Menschen interessieren sich für nachhaltige Geldanlagemöglichkeiten. Sie wollen ihr Geld nicht nur anlegen, um damit eine möglichst hohe Rendite zu erzielen. Sie legen auch Wert auf ethische und ökologische Aspekte. Doch der Markt der nachhaltigen Anlageprodukte ist nicht einfach zu durchschauen. Auch hier gibt es schwarze Schafe, die unter dem »grünen« Deckmäntelchen fragwürdige Produkte anbieten.

Seit 2015 bietet die Verbraucherzentrale Beratung zu nachhaltigen Geldanlagen an. Das Beratungsspektrum umfasst sowohl einlagengesicherte klimafreundliche Sparanlagen als auch risikobehaftete, ethisch-ökologische Aktienfonds.

••••• GUT VERZINSTE BAUSPARR- VERTRÄGE ADE

Immer wieder suchen Kunden den Rat der Verbraucherzentrale, weil Bausparkassen sie aus gut verzinsten Verträgen drängen wollen. Die Verträge sind meist schon seit mindestens zehn Jahren zuteilungsfähig. Allerdings sind die Kündigungsrechte, auf die sich die Bausparkassen berufen, vertraglich nicht vereinbart worden und somit ist die Rechtslage umstritten. Bislang existiert noch keine höchst richterliche Entscheidung, ob dies rechtmäßig ist. Die Verbraucherzentrale erklärt die Hintergründe und nimmt eine rechtliche Bewertung der angeführten Kündigungsgründe vor. Für Betroffene hält sie einen Musterbrief bereit, mit dem sie sich gegen angedrohte oder schon ausgesprochene Kündigungen wehren können.

••••• KREDITBEARBEITUNGS- GEBÜHREN – DIE UNENDLICHE GESCHICHTE

Hunderttausende Bankkunden haben Ende 2014 mit Hilfe der Verbraucherzentralen zu viel bezahlte Kreditbearbeitungsgebühren zurückgefordert. Problematisch war,

dass ein Großteil der Rückerstattungsansprüche für unzulässige Kreditbearbeitungsgebühren zum 31. Dezember 2014 verjährte, sodass die Betroffenen schnell handeln mussten. Anfang 2015 haben mehrere Verbraucherzentralen, darunter auch Rheinland-Pfalz, bei rund 200 Fällen stichprobenartig überprüft, ob die Kreditinstitute die Gebühren zurückerstattet haben. **Ergebnis:** Kreditinstitute haben in vielen Fällen eine Hinhalte- und Abwimmeltaktik gefahren, die Auszahlung der berechtigten Ansprüche verzögert oder den Betroffenen nur einen Teil des ihnen zustehenden Geldes zurückgezahlt.



»Die Geldhäuser haben wohl darauf vertraut, dass die Kunden aufgeben und ihren Anspruch nicht weiter verfolgen werden. Besonders dreist und auffällig war die Santander Consumer Bank. Sie hatte die zuvor erstatteten Kreditbearbeitungs-

kosten wieder ins Soll gebucht. Die Antwort auf die Beschwerden: Der Kontoauszug sei aus EDV-technischen Gründen fehlerhaft erstellt worden. Andere Kreditinstitute haben in manchen Fällen die Ansprüche erstattet, in anderen Fällen nicht.«

*Josephine Holzhäuser, Referentin
für Finanzdienstleistungen*

••••• KOSTENLOSES GIROKONTO ADE?

Immer mehr Kreditinstitute verabschieden sich vom Gratis-Girokonto. Nach Beobachtung der Verbraucherzentrale erleben Gebühren beim Girokonto in den letzten Monaten eine Renaissance. Einige Banken und Sparkassen schaffen das kostenfreie Modell ganz ab, andere machen die Gebühren von neuen Guthabengrenzen abhängig oder führen Entgelte für einzelne Buchungsposten ein. Ein Beispiel ist die Ankündigung der Postbank, ab April für jeden schriftlich eingereichten Auftrag, wie etwa die Papierüberweisung, ein Entgelt von 0,99 Euro zu verlangen. Kosten-

los bleibt es, wenn die Kunden Online- oder Telefon-Banking beziehungsweise das Service-Terminal in der Filiale nutzen. Gerade für viele ältere Menschen ist das aber keine Option.

Kunden haben kaum Chancen, sich gegen neue Entgelte zu wehren, wenn die Kreditinstitute die formalen Bedingungen erfüllen, wie die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die rechtzeitige Information der Kunden sowie einen Hinweis auf das Kündigungsrecht. Zwar können Kunden der Neuregelung auch widersprechen, doch dann wird das betroffene Kreditinstitut vermutlich das Konto kündigen. Rat der Verbraucherzentrale: Nicht lange ärgern, sondern die Bankverbindung wechseln. Ein Wechsel ist längst nicht so aufwändig, wie viele denken. Außerdem ist das neue Institut oftmals bei der Umstellung behilflich. Die Verbraucherzentrale bietet als Unterstützung Musterbriefe und Checklisten.

ALTESVORSORGE FÜR JUNGE LEUTE

Der Start in das Berufsleben ist auch der erste Schritt in die finanzielle Selbstständigkeit. Aber: Vieles ist zu diesem Zeitpunkt auch noch ungewiss und niemand kann vorhersagen, welchen Verlauf die berufliche Entwicklung bis zum Rentenalter tatsächlich nehmen wird. Doch eines ist jedem Berufsanfänger schon jetzt gewiss: Allein die gesetzliche Rente wird nicht ausreichen, den Lebensstandard im Rentenalter zu halten. Umso wichtiger ist es, sich möglichst frühzeitig um eine zusätzliche Altersvorsorge zu kümmern.

Die Verbraucherzentrale hat mit zahlreichen Vorträgen insbesondere junge Leute über die Möglichkeiten einer zusätzlichen privaten Altersvorsorge aufgeklärt.



VERANSTALTUNG »BARGELD IN DER DIGITALEN GESELLSCHAFT – ANACHRONISMUS ODER GEDRUCKTE FREIHEIT?«



Lebhafte Diskussion auf dem Podium

Hans-Bernhard Beykirch, Visa Europe, Wirtschaftsministerin Eveline Lemke, Moderator Dr. Stefan Brink, Roland Tichy, Ludwig-Erhard-Stiftung und Klaus Müller, Verbraucherzentrale Bundesverband.

Seit längerem fordern führende US-amerikanische Ökonomen, darunter Kenneth Rogoff und Larry Summers, die Abschaffung des Bargeldes. Auch der Wirtschaftswissenschaftler Professor Peter Bofinger macht sich dafür stark. In vielen Mitgliedstaaten der Europäischen Union werden bereits heute die entscheidenden Weichen für die Abschaffung des Bargeldes gestellt. Gemeinsam mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Infor-

mationsfreiheit hat die Verbraucherzentrale dieses Thema in einer Podiumsdiskussion beleuchtet.

Mit einem Impulsreferat hat der frühere Chefredakteur der WirtschaftsWoche, Roland Tichy, die Veranstaltung thematisch eröffnet. Er sprach sich deutlich gegen die Abschaffung des Bargeldes aus und lieferte damit die Thesen für die sich anschließende Podiumsdiskussion. Wirtschaftsministerin Eveline Lemke, Hans Bernhard Beykirch von Visa Deutschland und Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, diskutierten mit ihm über die Vor- und Nachteile einer bargeldlosen Zukunft.

Tenor des Abends: Das bargeldlose Bezahlen ist Ausdruck unserer digitalen Gesellschaft. Aber: Das Selbstbestimmungsrecht des Einzelnen verlangt, dass beim Bezahlen Wahlmöglichkeiten bestehen. Auch der Bargeldverkehr muss erhalten bleiben, denn andernfalls würde jede Transaktion verfolgbare Datenspuren hinterlassen. Die Bürger müssen die Möglichkeit behalten, Dritten Einblicke in ihr Konsumverhalten zu verwehren. Das Bargeld muss gesetzliches Zahlungsmittel bleiben, damit ein einfacher, günstiger und anonymer Geldtransfer für alle möglich bleibt.

GESUNDHEIT UND PFLEGE



AUS FÜR DIE UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG

21 regionale Beratungsstellen der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) müssen im Dezember 2015 ihre Beratung einstellen, darunter auch der Standort Ludwigshafen in Trägerschaft der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Nach zehn Jahren erfolgreicher Arbeit und einem langen engagierten Kampf um eine Weiterführung der Unabhängigen Patientenberatung unterliegen die drei bisherigen gemeinnützigen Träger Sozialverband VdK, Verbraucherzentrale Bundesverband und Verband Unabhängiger Patientenberatung bei einer europaweiten Ausschreibung einem privatwirtschaftlichen Anbieter – sehr bitter, vor allem für die engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Rund 100 Beschäftigte verlieren zum Jahresende bundesweit ihren Arbeitsplatz, bei der Verbraucherzentrale in Rheinland-Pfalz sind es fünf. Die in vielen Jahren aufgebaute und anerkannte Beratungsexpertise geht verloren. Dies ist umso gravierender, als die UPD-Beratung von allen Seiten, besonders seitens der Nutzer, immer wieder als kompetent, verlässlich und vor allen Dingen unabhängig eingestuft wurde.

Gestartet ist die UPD im Jahr 2006 – zunächst als Modellprojekt und 2011 als Teil der gesetzlichen Regelversorgung. Alleine in der zweiten fünfjährigen Förderphase hat die UPD rund 400.000 Beratungsgespräche geführt. Ein zentraler Indikator für den Erfolg ist dabei die Zufriedenheit der Nutzer. In einer Befragung 2014 beurteilten 96 Prozent der Patienten die Beratung der UPD mit »sehr gut« oder »gut«.

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) war in der Vergangenheit immer ein unabhängiger Lotse im Gesundheitswesen. Sie hat Versicherte und Patienten informiert und beraten. In Ludwigshafen hat eine Mitarbeiterin seit 2013 auch in türkischer Sprache beraten. Dieses Angebot war innerhalb kurzer Zeit bestens etabliert.

Themen waren Patientenrechte, Therapien, Kostenübernahme durch Krankenkassen und andere Kostenträger, Schwerbehinderung und Betreuungsverfügungen sowie hohe Kosten für eine Zahnbehandlung oder Zahnersatz, aber auch Konflikte mit Ärzten und vermutete Behandlungsfehler.

PORTAL IGELE-ÄRGER

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), also Selbstzahlerleistungen beim Arzt, sind ein schnell wachsender, undurchsichtiger Sektor auf dem Gesundheitsmarkt. Im Jahr 2014 haben die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Berlin und Rheinland-Pfalz das Projekt IGeL-Ärger gestartet und das Internetportal www.igel-aerger.de aufgebaut. Diese Seite bietet Patienten neben umfangreichen Informationen auch die Möglichkeit, Erfahrungen zu schildern und Beschwerden los zu werden.





Bilanz ein Jahr IGeL-Ärger

Christiane Grote, VZ NRW, Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Sabine Strüder, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz und Wolfgang Schuldzinski, Vorstand VZ NRW (v.l.)

Die Projektverantwortlichen nehmen in Marktchecks auch das Angebot an Individuellen Gesundheitsleistungen bei Ärzten unter die Lupe. Waren es im ersten Projektjahr die Ultraschalluntersuchungen bei Frauenärzten, standen 2015 die Sehtests bei Augenärzten im Fokus.

Das Ergebnis der Umfrage bei 209 Augenärzten in Berlin, Düsseldorf und Mainz war wenig schmeichelhaft: Das Abrechnungsverfahren etlicher Praxen ist für Patienten undurchsichtig und teilweise unzulässig – so das Fazit. Fast die Hälfte der befragten Ärzte bietet gesetzlich Versicherten die von den Kassen bezahlte Leistung mit unzulässigen Zusatzkosten an.

Die Bestimmung der Sehstärke sowie die Mitteilung der Diagnose ist bei medizinischer Notwendigkeit eine Leistung, für die die gesetzliche Krankenversicherung aufkommt. Stellen Augenärzte den Patienten Kassenleistungen privat in Rechnung oder händigen sie ihnen die ermittelten Untersuchungsergebnisse nur gegen einen Zusatzbetrag aus, verstoßen sie damit gegen den Bundesmantelvertrag, den die Ärzte mit dem Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen vereinbart haben. Für die schriftliche Mitgabe der Werte könnten sie höchstens eine

Gebühr für die Vervielfältigung des Auszugs aus der Patientenakte in Höhe von 0,50 Euro pro Seite erheben.

Dass diese Regeln von vielen Augenärzten in der Praxis ignoriert werden, zeigen die zahlreichen Klagen von Patienten im Beschwerdeportal. Es kann nicht hingenommen werden, dass gesetzlich Krankenversicherte eine Regelleistung der Krankenkassen aus eigener Tasche zahlen müssen. Die kassenärztlichen Landesvereinigungen sind hier besonders gefordert. Sie müssen eine vertragsärztliche Versorgung sicherstellen und bei Verstößen disziplinarisch gegen die betroffenen Ärzte vorgehen. Sie sollten ihre Mitglieder in geeigneter Form eindringlich auf die vertragliche Verpflichtungen hinweisen und etwaige Verstöße ahnden.

Solche Fehlritte führen zu einem massiven Vertrauensverlust in das bewährte Versicherungssystem und das Verhältnis zwischen Arzt und Patient. Hier müssen auch die Krankenkassen durch Informationskampagnen gegensteuern und das Leistungsangebot entsprechend transparenter darstellen.

PFLEGE VOR ORT GESTALTEN

2015 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gemeinsam mit seinen 28 Mitgliedsorganisationen ein Forderungspapier für eine neue Verantwortungskultur in der Pflege erarbeitet. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz war wesentlich am Gesamtprozess der Erstellung beteiligt.

In dem Forderungspapier sprechen sich der vzbv und die Unterstützerorganisationen dafür aus, die Sozialraumorientierung in Gesetzgebung und Umsetzung als Grundprinzip zu verankern. Das heißt unter anderem, dass nicht Experten oder Politiker eine Lösung vorgeben, sondern pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen bei Entscheidungen einbezogen werden.

Pflegebedürftigkeit bringt eine Reihe rechtlicher Fragen mit sich, unter anderem zu Pflegestufen, Leistungsansprüchen oder Verträgen mit Pflegeanbietern. Jeder Betroffene muss Zugang zu einer »unabhängigen, kostengünstigen und qualitativ hochwertigen Pflegerechtsberatung« erhalten. Ein flächendeckendes Netz an unabhängigen Rechtsberatungsstellen muss aufgebaut werden. Hierfür müssten Länder und Pflegekassen die Träger mit angemessenen Finanzmitteln ausstatten. Das Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen der Verbraucherzentrale ist ein sehr gelungenes Beispiel.

INFORMATIONEN- UND BESCHWERDE- TELEFON PFLEGE

Mit ihrem Informations- und Beschwerdetelefon Pflege bietet die Verbraucherzentrale Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen eine wichtige, unabhängige Anlaufstelle für Fragen und Beschwerden. Die Anfragen zur sozialen Pflegeversicherung, zu denen auch die Einstufung bei Pflegebedürftigkeit zählen, liegen an erster Stelle. Bei vielen Anfragen geht es aber auch um die geänderten Leistungen und deren Kombinationsmöglichkeiten im Zuge des Pflegestärkungsgesetzes I. Fragen zur Sozialhilfe insbesondere bei Heimbewohnern nehmen einen weiteren großen Anteil ein. Unzulänglichkeiten gibt es zudem bei der Versorgung mit Inkontenzprodukten. Aufgrund neuer Verträge bestimmter Krankenkassen kann eine adäquate Versorgung mit diesen Hilfsmitteln nicht mehr erfolgen. Das Abrechnungsverhalten von ambulanten

Pflegediensten war in etlichen Fällen Anlass für Beschwerden.

Mit ihrem Beratungsangebot in diesem Sektor leistet die Verbraucherzentrale einen wesentlichen Beitrag zu mehr Verbraucherschutz und Kundenkompetenz in der Pflege.

WOHN-PFLEGE-GEMEINSCHAFTEN – WOHNMODELL FÜR DIE ZUKUNFT

Wohn-Pflege-Gemeinschaften (WPG) wollen dem Wunsch der Menschen Rechnung tragen, auch dann im gewohnten sozialen Umfeld möglichst selbstbestimmt wohnen zu können, wenn Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderungen ein Alleinleben nicht mehr zulassen

Diese Wohnform soll älteren und hilfe- bzw. pflegebedürftigen Menschen ermöglichen, gemeinsam zu wohnen und gemeinsam die Unterstützungsangebote zur Bewältigung des Alltags zu nutzen. Je nach individuellem Bedarf kann die pflegerische Versorgung dazu kommen. Es ist also eine Form der ambulanten Versorgung.

Die Verbraucherzentrale erhält immer wieder Fragen zu den erforderlichen Verträgen. Daher hat sie für Initiatoren von Wohn-Pflege-Gemeinschaften sowie die potentiellen Bewohner und deren Angehörige ein Nachschlagewerk erarbeitet, das über wichtige vertragsrechtliche Aspekte unter Berücksichtigung des Verbraucherschutzes aufklärt. Außerdem informiert die Broschüre auch über Regeln, die Bewohner zur Gestaltung ihres Zusammenlebens und ihrer Rechtsbeziehungen untereinander aufstellen sollten.



LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG

HERAUSFORDERUNG TTIP

Die politische, meist kontroverse Debatte zum transatlantischen Handelsabkommen TTIP hat 2015 deutlich an Fahrt gewonnen. Auch nach den letzten Verhandlungsrunden liegen die Positionen von EU und USA noch weit auseinander. Die Verbraucherzentralen fordern eine weitreichende Korrektur des Abkommens, um es aus Verbrauchersicht zustimmungsfähig zu machen. Mit einem »TTIP light« sollte das Abkommen auf das Machbare beschränkt werden, um in der internationalen Handelspolitik deutliche rote Linien für einen starken Verbraucherschutz zu ziehen. Es darf keinen kleinsten Harmonisierungsnenner auf Kosten von Verbraucher- und Gesundheitsschutz geben. Das Abkommen sollte sich auf Zölle, Zollkontingente und die Harmonisierung technischer (Industrie-)Normen beschränken. Schon bei diesen Punkten sind die Herausforderungen in den Verhandlungen hoch. Beim Verbraucherschutz müssten Europa und die USA voneinander lernen und TTIP sollte sich am jeweils höheren Standard orientieren. Bei verschiedenen Podiumsdiskussionen hat die Verbraucherzentrale diese Position vertreten und erläutert.



»Verbraucherschutzstandards sind keine Handelshemmnisse und dürfen durch das Abkommen nicht beeinträchtigt werden. Aus Verbrauchersicht ist es von zentraler Bedeutung, dass TTIP die Anwendbarkeit des Vorsorgeprinzips unangetastet lässt.«

Waltraud Fesser, Referentin
Lebensmittel und Ernährung

BUNDESWEITE MARKTCHECKS

Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen – wirklich gesünder?

Aussagen zu Gesundheit und Wohlbefinden auf Lebensmittelverpackungen, die sogenannten »Health Claims«, unterliegen strengen europarechtlichen Vorgaben. Rund 250 Claims sind bislang erlaubt. Die Verbraucherzentralen haben 46 Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen aus deutschen Supermärkten überprüft. **Ergebnis:** Viele Hersteller nutzen Schlupflöcher der Health Claims Verordnung aus oder missachten die Vorgaben.

Typische Beispiele:

Nicht zugelassen, aber trotzdem auf dem Etikett

Fast die Hälfte der überprüften Produkte weisen Claims auf, die aus Sicht der Verbraucherzentralen nicht zugelassen sind. Beispielsweise werden probiotische Keime für ein »gesundes Wachstum« ausgelobt, obwohl es dafür keinen erlaubten Claim gibt.

LEBENSMITTEL MIT GESUNDHEITS-BEZOGENER WERBUNG

Auf verpackten Lebensmitteln wird oft mit Aussagen zu Gesundheit und Wohlbefinden geworben. Diese gesundheitsbezogenen Angaben – auch Health Claims genannt – müssen wissenschaftlich, klar, verständlich und ohne für Verbraucher und Verbraucher nicht irreführend sein. Die europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) überprüft die Aussagen der Hersteller. Nur solche, die wissenschaftlich belegt werden können, können auch zugelassen werden.

Im Dezember 2012 wurden die ersten zulässigen gesundheitsbezogenen Angaben (Claims) in einer Liste veröffentlicht. Diese wird regelmäßig aktualisiert. Im November 2014, waren gut 250 gesundheitsbezogene Formulierungen benannt und zugelassen. Neben allen erlaubten Aussagen enthält die Liste der EU auch die Bedingungen, wann und wie Claims verwendet werden dürfen. Auch die Liste der 250 zugelassenen gesundheitsbezogenen Angaben und die Gründe für ihre Ablehnung sind veröffentlicht worden.

→ **DAS IST ERLAUBT**

Wichtig sind vor allem Claims zu Vitaminen und Mineralstoffen. Diese sagen aus, dass die meist wichtigsten Vitamine und Mineralstoffe häufiglich zu einer normalen Körperfunktion beitragen. Es sind aber keine Nahrungsergänzungsmittel oder -mittel.

→ **Beispiele:**

- Magnesium trägt zu einer normalen Muskelkontraktion bei
- Vitamin C trägt zu einer normalen Funktion des Immunsystems bei

Die Liste enthält auch einige gesundheitsbezogene Aussagen, die sich auf die Ernährung und den Lebensstil beziehen.

→ **Beispiele:**

- Ist trägt zum normalen Wachstum bei
- Eine trägt zum normalen Körpergewicht bei

Mit diesen Aussagen darf nur die Lebensmittel, die diese Aussagen enthalten, in Lebensmittel aufbereitet und in Lebensmittel nur zu dem angegebenen Zweck verwendet werden.

Die dritte Gruppe sind gesundheitsbezogene Aussagen, die nicht auf die Ernährung und den Lebensstil, sondern auf die Wirkung von Nahrungsergänzungsmitteln abzielen. Diese Aussagen sind nicht zulässig, wenn sie nicht durch wissenschaftliche Studien bestätigt werden können.

Die Verbraucherzentralen haben 46 Lebensmittel mit Gesundheitsversprechen aus deutschen Supermärkten überprüft. **Ergebnis:** Viele Hersteller nutzen Schlupflöcher der Health Claims Verordnung aus oder missachten die Vorgaben.

LEBENSMITTEL MIT GESUNDHEITS-VERSprechen
Werbeaussagen richtig deuten und verstehen

verbraucherzentrale



...❖ Erlaubter Wortlaut stark verändert

Auf zahlreichen Produkten wird der Wortlaut so verstärkt, dass zum Beispiel aus einem »trägt zu einer normalen Funktion des Immunsystems bei« ein vielversprechendes »leisten einen wichtigen Beitrag zum Aufbau und der Funktionsfähigkeit der körpereigenen Abwehrkräfte« wird. Das ist aus Sicht der Verbraucherzentralen nicht zulässig.

...❖ Zucker- und Fettbomben mit Gesundheitsversprechen

Zugaben von Vitamin- und Mineralstoffen sind billig und verpassen so manchem kalorienreichen Lebensmittel zu Unrecht ein gesundes Image. Hier muss die EU unbedingt mit Nährwertprofilen nachbessern, damit nicht auf einer entsprechend angereicherten Kinderwurst, die zu einem Viertel aus Fett besteht, ein Gesundheitsversprechen wie »Calcium wird für die Erhaltung normaler Knochen und Zähne benötigt« ausgelobt werden darf. Wie zu erwarten, laufen die Anbieter Sturm gegen diese Maßnahme und der EU-Kommission fehlt offenbar der Mut, dieses wichtige Herzstück der Verordnung umzusetzen.

...❖ Kein Vitamin-C-Mangel in Deutschland

Die Anbieter nutzen den Mythos Vitaminmangel für ein gutes Geschäft. Beispielsweise werben sie auf angereicherten Lebensmitteln mit dem Claim »Vitamin C leistet einen wichtigen Beitrag zum Aufbau und der Funktionsfähigkeit der Abwehrkräfte«. Obwohl die gesamte Bevölkerung gut mit Vitamin C versorgt ist, wird es laut Studie am häufigsten zugesetzt.

...❖ Überzogene Gesundheitsversprechen bei Kinderlebensmitteln

Kinderlebensmittel schneiden besonders schlecht ab. 75 Prozent tragen aus Sicht der Verbraucherzentralen übertriebene oder falsche Gesundheitsversprechen auf dem Etikett.

...❖ Fehlende Claims bei Pflanzenstoffen

Für Pflanzenstoffe, wie Ginkgo, gibt es noch gar keine zugelassenen Claims, obwohl diese dringend erforderlich wären.

Die Verbraucherzentralen fordern von der Lebensmittelindustrie, ihre Verantwortung ernst zu nehmen und die bestehenden Regelungen einzuhalten. Von der Lebensmittelüberwachung erwarten sie, dass sie Verstößen konsequent begegnet.

Verpackte Lebensmittel – Sicherheit und Transparenz geht vor

Kunststoffverpackungen von Lebensmitteln geraten immer wieder in die Kritik, weil unerwünschte und möglicherweise gesundheitsschädliche Bestandteile in die Produkte übergehen können. Es gibt zwar rechtliche Regelungen für Rückstände aus Verpackungen, dennoch sind die gesundheitlichen Risiken vieler Inhaltsstoffe noch unerforscht und damit auch in den Regelungen nicht erfasst. Beim Einkauf sind Qualitätsunterschiede der Materialien und mögliche Risiken meist nicht zu erkennen.



Es gibt Verpackungen, in denen Lebensmittel auch erhitzt werden können. Allerdings nimmt mit steigenden Temperaturen in der Regel der Stoffaustausch zwischen Verpackung und Lebensmittel zu. Andererseits sind aktive Verpackungen auf dem Markt, die die Haltbarkeit von Lebensmitteln verlängern sollen. Sie enthalten Elemente wie Absorber und beeinflussen »aktiv« das Lebensmittel und seine Umgebung. Über die Eigenschaften dieser Materialien erfahren Konsumenten nichts.

In einer stichprobenartigen Befragung bei 25 Herstellern haben die Verbraucherzentralen nur wenig Auskunft zur Sicherheit und korrekten Handhabung der Verpackungen erhalten. Für Kunden sind diese Informationen im Sinne eines gesundheitlichen Verbraucherschutzes aber unentbehrlich.

Die Verbraucherzentralen fordern mehr Transparenz sowie klare und eindeutige Informationen über einen sicheren Umgang mit Verpackungen. Die Politik muss die Rahmenbedingungen für strenge Sicherheitsanforderungen schaffen und eine effektive Kontrolle sicherstellen.

In einem Faltblatt »Lebensmittelverpackungen aus Kunststoff« sowie im Internet haben die Verbraucherzentralen wichtige Informationen und Tipps für Verbraucher zusammengestellt.

Geschirr aus Kunststoff und Silikon – Kennzeichnung mangelhaft

Backformen und Mikrowellengeschirr aus Silikon oder Kunststoff sind zum Backen, Aufwärmen in der Mikrowelle oder Kochen und Braten sehr beliebt. Doch nicht jeder Kunststoff verträgt heiße Temperaturen, ohne gleichzeitig unerwünschte Stoffe an die Lebensmittel abzugeben. Sicher sind die Produkte nur innerhalb eines bestimmten Temperaturbereichs.

In einer weiteren bundesweiten Aktion haben die Verbraucherzentralen deshalb überprüft, ob Angaben zum Material vorhanden und die Temperatur- sowie Verwendungshinweise vollständig sind. **Ergebnis:** Meist fehlen die Angaben ganz oder sind unzureichend. Keines der untersuchten Produkte hat die Anforderungen an Vollständigkeit, Lesbarkeit, Verständlichkeit und Dauerhaftigkeit der Kennzeichnung erfüllt. Es gibt viele unterschiedliche Piktogramme. Diese sind aber häufig nicht deutlich lesbar oder nicht verständlich. Ergänzende Hinweise sucht man in vielen Fällen vergeblich.



Die Verbraucherzentralen fordern einheitliche Piktogramme für verschiedene, die Sicherheit gefährdende Anwendungen, wie beispielsweise »nicht für die Mikrowelle geeignet«, »nicht für den Geschirrspüler geeignet« oder »nicht in der heißen Pfanne liegen lassen«. Die sicherheitsrelevanten Angaben sollten nicht allein auf Aufklebern, Anhängern und Verpackungen stehen dürfen. Sie müssen dauerhaft und gut lesbar auf dem Produkt eingestanzt zu finden sein. Die amtliche Lebensmittelüberwachung ist gefordert, unzureichende, missverständliche oder fehlende Kennzeichnungen konsequent zu ahnden.

••• LANDESWEITE MARKTCHECKS

Miserable Kennzeichnung von frischem Geflügel

Frisches, unverarbeitetes Geflügelfleisch verdirbt schnell. Daher muss seit 2013 beim Verkauf das Verbrauchsdatum angegeben werden. Bereits im Jahr 2014 hat die Verbraucherzentrale die Kennzeichnung von lose angebotenem Geflügel auf Wochenmärkten, in Fleischerfachgeschäften und Supermärkten überprüft und große Defizite festgestellt. In 2015 wurde der Marktcheck wiederholt. Das **Ergebnis** ist nach wie vor miserabel. In 14 von 18 Einkaufsstätten fehlt bei lose angebotenem, frischem Geflügel noch immer das Verbrauchsdatum.

Die Verbraucherzentrale erwartet, dass die Lebensmittelüberwachung jetzt endlich reagiert. Bereits nach dem ersten Check im Jahr 2014 hat sie die Überwachungsbehörden über die Missstände informiert und eine Überprüfung eingefordert.

Veggie-Wurst

Für weniger Fleisch auf dem Teller gibt es gute Gründe: Klima- und Tierschutz, die eigene Gesundheit oder auch religiöse Motive. Eine vegetarische oder vegane Lebensweise ist immer mehr Menschen wichtig. Der Handel kommt diesem Trend nach und bietet eine zunehmende Vielfalt an fleischlosen Alternativen an. Der Umsatz von vegetarischen und veganen Lebensmitteln wächst pro Jahr durchschnittlich um 17 Prozent.

In einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale mit einem »Ampelcheck« die Nährwerte für 77 fleischlose Alternativen für Brat- und Brühwürste sowie Aufschnitt und Streichwurst unter die Lupe genommen. **Ergebnis:** Vegetarische und vegane »Wurst«-Alternativen sind meist fettärmer und enthalten mehr ungesättigte Fettsäuren als die tierischen Originale. Überraschend allerdings: Mehr als drei Viertel der Wurstersatzprodukte haben einen ebenso hohen Salzgehalt wie fleischhaltige Wurst.

Zu finden ist diese »Veggie«-Wurst meist in separaten Regalen, selten im normalen Wurst-Sortiment. Allerdings erinnern die Produktnamen oft an das Original. Ein deutli-

cher Hinweis auf der Vorderseite, dass die Ware vegetarisch oder vegan hergestellt wurde, fehlt im Check bei zehn der 77 Produkte. Auch wird lediglich bei etwa der Hälfte der Produkte auf einen Blick erkennbar, ob Weizen- oder Sojaeiweiß, Tofu oder andere Zutaten das Fleisch ersetzen. Die Angabe der Imitat-Zutat nahe beim Produktnamen ist aber vorgeschrieben, damit Kunden sich beim Einkauf besser orientieren können und keine Fehlkäufe tätigen.

Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten zu Recht eine klare und eindeutige Kennzeichnung bei vegetarischen und veganen Lebensmitteln. Daher sollten die Begriffe »vegetarisch« und »vegan« verbindlich definiert werden. Ein staatlich geschütztes Siegel für vegetarische Lebensmittel und die unabhängige Kontrolle der Einhaltung der damit verbundenen Kriterien sind notwendig. Die Hersteller sind gefordert, den Salzgehalt ihrer Produkte zu reduzieren.

In Mitmach-Aktionen hat die Verbraucherzentrale darüber hinaus über vegetarische und vegane Lebensmittel informiert. Unter dem Motto »Bunte Vielfalt genießen – weniger Fleisch ist mehr« war die Ernährungsberatung in verschiedenen Städten unterwegs.

Mitmachaktion auf dem Mainzer Gutenbergplatz



•••• VERPFLEGUNG IN SENIOREN-EINRICHTUNGEN

In Rheinland-Pfalz leben ca. 80.000 ältere Menschen mit Demenz. Schätzungen gehen von einer Verdopplung der Erkrankungszahlen in den nächsten 20 Jahren aus. Für Menschen mit Demenzerkrankung bildet eine schmackhafte und ausgewogene Ernährung eine Brücke des Erinnerns und somit Sicherheit und Orientierung. Gemeinsam mit dem Qualitätszirkel Ernährung Rheinland-Pfalz bietet die Verbraucherzentrale für Mitarbeiter der Altenhilfe seit 2014 erfolgreich die Fortbildung »Gut versorgt bei Demenz« an. In diesen Schulungen geben die Referenten Einblick in die »Ess-Welten« demenzerkrankter Menschen und zeigen mit praktischen Elementen, wie beispielsweise Fingerfood oder »Eat by Walking«, auf, wie man die Sinne von demenzerkrankten Menschen anregen und ihre Selbstständigkeit beim Essen und Trinken unterstützen kann.

Die Verbraucherzentrale führt in den Senioren-Einrichtungen auch Speiseplanchecks durch. Die freiwilligen Checks basieren auf den Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung. Nach Auswertung der Speisepläne zeigt die Ernährungsexpertin den Einrichtungen in Gesprächen konkrete, praktikable Möglichkeiten auf, das jeweilige Speisenangebot zu verbessern.

•••• PROJEKT NEUSTART FÜRS KLIMA

Sechs Verbraucherzentralen, darunter auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, und das Öko-Institut haben im vom Bundesumweltministerium geförderten Projekt »Neustart fürs Klima« zwei Jahre lang einen geballten Erfahrungsschatz an bürgernaher Klimaschutzkommunikation in den Modellkommunen Alzey und Wörrstadt, Bonn, Dillingen an der Saar, Hamburg, Halle an der Saale und Kassel gesammelt. Diese Erfahrungen haben sie zum Abschluss des Projekts in den Leitfaden »Gelegenheiten nutzen! Neubürger beim Klimaschutz mitnehmen« einfließen lassen. Auf 70 Seiten gewährt das Projekt nun interessierten Kommunen einen Einblick in die angewandten Konzepte und liefert zahlreiche praxistaugliche Ideen zum Nachahmen.

Bei wichtigen Alltagsfragen zum Klimaschutz, etwa welche nachhaltigen Verkehrsmittel zur Arbeit oder zum Einkaufen führen, wie sich effizient im neuen Zuhause Strom sparen lässt oder wo es vor Ort regionale Produkte zu kaufen gibt, standen die Beraterteams der Verbraucherzentralen Neubürgerinnen und Neubürgern mit dem passenden Rat zur Seite. Hinzu gesellten sich in der jeweiligen Stadt zahlreiche Wegweiser-Angebote zum Erkunden und Ausprobieren. Der Leitfaden »Gelegenheiten nutzen« bündelt diese Erfahrungen, um sie anderen Kommunalverwaltungen zu vermitteln. Engagierte Klimaschutz-Akteure können sich aus dem Fundus bedienen und eigene, passende Ideen entwickeln. Besonders praxistauglich und nachahmenswert wird der Leitfaden durch nützliche Checklisten für eine Standort- und Zielgruppenanalyse, Vorlagen für Medien und Aktionsmaterialien und Aktionssteckbriefe.



☰ Leitfaden unter www.neustart-klima.de/service

ENERGIE UND BAUEN

BERATUNG ZUR ENERGIEARMUT LANDESWEIT AUSGEDEHNT

Seit drei Jahren unterstützt das Projekt »Energiearmut vorbeugen« in Mainz in Not geratene Menschen, die ihre Energierechnung nicht mehr bezahlen können oder schon Schulden haben. Hohe Nachforderungen sind in vielen Fällen der Auslöser für Zahlungsschwierigkeiten. Die Probleme dieser Menschen können mit einer einmaligen Beratung meist nicht gelöst werden. Als Mediatorin begleitet die Fachberaterin die Ratsuchenden oft über einen längeren Zeitraum, bis die Verhandlungen mit dem Energieversorger oder den Sozialbehörden abgeschlossen sind und Betroffene einen Weg aus der Misere finden.



»Die Hintergründe von Energieschulden sind höchst unterschiedlich. Viele Menschen verlieren in Krisensituationen den Überblick über ihre Finanzen oder sind überfordert. Besonders betroffen sind Alleinerziehende, Menschen mit Migrationshintergrund, Analphabeten sowie psychisch oder körperlich Erkrankte.«

*Antje Kahlheber, Leiterin
Projekt Energiekostenberatung*

Das Mainzer Pilotprojekt war so erfolgreich, dass die Projektförderung aufgestockt wurde und die Beratung im Herbst 2015 landesweit ausgeweitet werden konnte. Seither gibt es auch in den Beratungsstellen Kaiserslautern, Koblenz, Ludwigshafen, Pirmasens und Trier regionale Energiekostenberater, die sich um Ratsuchende kümmern, deren individuelle Situation analysieren, Spielräume ausloten, bei Bedarf eine ergänzende rechtliche Überprüfung vorhandener Verträge in die Wege leiten oder bei einem erhöhten Energieverbrauch eine Vor-Ort-Beratung durch einen Energieberater der Verbraucherzentrale veranlassen. Sie sind von Fall zu Fall auch dabei behilflich, einen Antrag für einen Zuschuss bei den Sozialleistungen zu

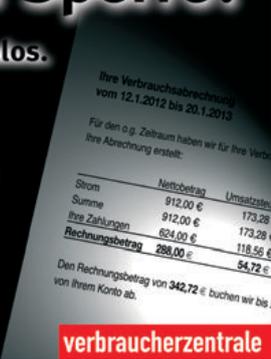
stellen. Die Berater verhandeln außerdem mit den Versorgern, um bessere Zahlungsmodalitäten zu erreichen, eine drohende Stromsperre abzuwenden oder eine bereits verhängte Versorgungsunterbrechung aufzuheben.

Über einen längeren Zeitraum üben sie gemeinsam mit den Ratsuchenden ein neues Verhalten im Umgang mit Rechnungen, Energieverbrauch und Prioritätensetzung ein oder suchen – teilweise mit Hilfe einer Schuldnerberatung oder psychosozialen Betreuung – eine Lösung. Die Beratung ist auch für Flüchtlinge von großer Bedeutung, die mit der ersten eigenen Wohnung in Deutschland häufig auch Probleme mit hohen Energiekosten bekommen.

Da der Umgang der Behörden und Versorger mit Energieschuldnern regional sehr unterschiedlich ist, sammeln die Berater Best-Practice-Beispiele. Ziel dabei ist es, diese auch anderen Organisationen und Versorgern vorzustellen.

Hoher Verbrauch? Schulden? Sperre?

Wir beraten Sie kostenlos.



	Netto	Umsatz
Strom	912,00 €	173,28 €
Summe	912,00 €	173,28 €
Ihre Zahlungen	624,00 €	118,56 €
Rechnungsbetrag	288,00 €	54,72 €

Den Rechnungsbetrag von 342,72 € buchen wir bis
von Ihrem Konto ab.

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

ENERGIEKOSTENBERATUNG

Terminvergabe Mo bis Do von 10 - 16 Uhr
unter der kostenfreien Rufnummer
0800 / 60 75 700

und damit Anstöße für Verbesserungen zu geben. Wichtig ist auch die regionale Vernetzung mit Multiplikatoren, Verbänden, Behörden und anderen lokalen Akteuren.

Nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale wäre vielen Ratsuchenden schon mit kundenfreundlichen Ratenplänen geholfen. Manche Versorger sehen diese Option jedoch überhaupt nicht vor oder erst ab einer sehr hohen Summe. Eine Energiesperre hingegen verhängen sie oft schon ab hundert Euro Zahlungsrückstand. Das ist unverhältnismäßig. Auch kürzere Abrechnungszeiträume wären für viele Betroffene eine große Hilfe, denn viele Ratsuchende können nicht abschätzen, welche finanziellen Belastungen mit der Jahresabrechnung auf sie zukommen.

... ❖ Auszüge aus der Evaluation des Pilotprojektes in Mainz

Die Evaluation des Mainzer Pilotprojekts im Frühjahr 2015 war sehr positiv: Viele Betroffene können ihre Interessen gegenüber Energieversorgern und sozialen Behörden allein nicht durchsetzen. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale wurden jedoch über 80 Prozent der Strom- und Heizsperrern aufgehoben und für fast alle Ratsuchenden konnte eine langfristige Verbesserung ihrer finanziellen Situation erreicht werden.

Jeder zweite beratene Haushalt musste mindestens 10 Prozent seines Einkommens für Energiekosten aufwenden, ein Drittel der Ratsuchenden sogar mehr als 15 Prozent. Doch nur knapp die Hälfte der Haushalte hatte einen erhöhten Energieverbrauch. Teure Stromtarife, elektrische Beheizung, separate Warmwasserbereitung oder nachteilige Heizwärmeverträge trieben die Energiekosten in die Höhe.

Ein halbes Jahr nach der Beratung hatten die meisten Haushalte keine Zahlungsschwierigkeiten mehr. Dies zeigt die nachträgliche Befragung von 48 Ratsuchenden. 80 Prozent der Befragten gaben an, dass die Energiekostenberatung maßgeblich dazu beigetragen hat, ihr Problem zu lösen. Sie empfinden die verbesserten Zahlungsbedingungen, die Klärung des Konflikts mit dem Versorger und den Einsatz der Verbraucherzentrale als äußerst hilfreich.

An Grenzen stößt die Beratung, wenn strukturelle Probleme Ursache für die Zahlungsschwierigkeiten sind. Hohe Strompreise spielen dabei nicht die einzige Rolle. Defizite, wie eine schnell veranlasste oder unzureichend angekündigte Energiesperre oder die Unterdeckung der Energiekosten durch Transferleistungen wie Arbeitslosengeld können nicht allein durch die Beratung gelöst werden.

... ❖ ENERGIELABEL VERSTEHEN - MARKTCHECK IM ONLINEHANDEL

Für mehr Durchblick im Dickicht der Energielabel will die Verbraucherzentrale mit ihrem Projekt zur Energieverbrauchskennzeichnung sorgen. Seit Jahresbeginn müssen auch bei Onlineverkäufen für alle neuen Geräte Energielabel angezeigt werden. In ihrem vierten Marktcheck hat die Verbraucherzentrale die neuen Vorgaben zur Energiekennzeichnung im Onlinehandel unter die Lupe genommen.



»Der Marktcheck deckt zahlreiche Defizite auf: Rund drei Monate nach Einführung der neuen Vorgaben wird nur bei etwa einem Drittel der kennzeichnungspflichtigen Produkte das Energielabel nach dem Anklicken des farbigen Pfeils angezeigt. Bei einem weiteren Drittel ist die Umsetzung mangelhaft und beim letzten Drittel ist gar kein Label zu finden.«

Elke Dünnhoff, Leiterin des Projekts Energieverbrauchskennzeichnung

... ❖ Das Energielabel soll endlich verständlicher werden

Im Juli 2015 hat die Europäische Kommission nach langen Diskussionen einen ersten Vorschlag für ein transparenteres Energielabel vorgelegt. Verbraucherschützer konnten sich erstmals mit ihrer Forderung durchsetzen, zu einer einheitlichen Skala von A bis G zurückzukehren. Vorausgegangen war eine Invasion der Pluszeichen: Auf A folgte A+ bis hin zu A+++.

Nach dem VW-Skandal bekommt auch die praxisnahe Ermittlung der Verbrauchswerte von Haushaltsgeräten endlich genügend Aufmerksamkeit. Auch hier sollen in Zu-

kunft Anpassungen erfolgen, damit besonders effiziente Geräte unterm Strich auch wirklich Strom sparen. Die Verbraucherzentrale hat zusammen mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband und dem europäischen Dachverband BEUC den Revisionsprozess verfolgt und mit zahlreichen Stellungnahmen zugearbeitet.

❖ Neues Energielabel für Heizkessel und Warmwassererzeuger

Seit September 2015 erhalten auch Heizkessel und Warmwasserbereiter ein Energielabel. In zwei neuen Informationsblättern erklärt die Verbraucherzentrale die Label und erläutert, worauf Hausbesitzer bei der Anschaffung einer neuen Heizung und eines Warmwassererzeugers achten sollten.

Allgemeine Zeitung Alzey, 15.7.2015



Alexandra Palm und Landrat Ernst Walter Görtsch bei der Ausstellungseröffnung mit dem „Lampenkoffer“. Foto: photosagenten/Carsten Selak

Der Ofen frisst mit

STROMSPAREN Verbraucherzentrale informiert über Energieeffizienz im Haushalt

VON LARISSA NIESEN

ALZEY. Um 70 Prozent sind die Stromkosten innerhalb der vergangenen zehn Jahre angestiegen. Auf diesen erstaunlichen Fakt machte Alexandra Palm von der Verbraucherzentrale aufmerksam. Sie hielt die Rede zur Eröffnung der Wanderausstellung „Stromkosten runter – wir zeigen Ihnen, wo es langgeht“, die bis 4. August im Foyer der Kreisverwaltung zu sehen ist. Den Anstoß für die Ausstellung gaben die ra-

chten: A+++ steht für hochefiziente. D für stromfressende Geräte. Außerdem sollen Verbraucher den Standby-Modus vermeiden und das Gerät stattdessen lieber vollständig ausschalten.

» Es sind viele kleine Schritte nötig, um einzusparen.«

ALEXANDRA PALM, Verbraucherzentrale

für verbrauche ich den meisten Strom? Dafür hätten die Verbraucher selten ein Bewusstsein, weil es „auf der Stromrechnung nicht erkennbar“ sei, verdeutlichte Palm: „Da steht die Summe, aber sie vermittelt keinerlei Gefühl über die tatsächliche Menge und die Art des Verbrauchs.“

Nach Erfahrung Palm seien viele Kommentaren zu wenig über das Thema „Energie und Energieeffizienz“ informiert. Zuweilen fühlen sie sich auch überfordert. Letztlich aber

dicker Punkt auf der Stromrechnung. Wichtig sei, die kleinen Einparstipps zu beachten, so Palm. Beim Backen die Backofentür geschlossen halten, beim Staubsaugen vorher für Platz sorgen und nicht bei laufender Maschine das Zimmer freiräumen. Palm: „Es sind viele kleine Schritte nötig, um einzusparen.“

100-Prozent-Region

Landrat Ernst Walter Görtsch freute sich, dass die Ausstellung

❖ Ausstellung tourt weiter durchs Land

Die Wanderausstellung »Stromkosten runter« macht 2015 in 17 verschiedenen Orten von Alzey bis Wittlich Station. Außerdem war sie auf der Rheinland-Pfalz-Ausstellung in Mainz, bei der Nacht der Nachhaltigkeit in Trier und im Umweltinformationszentrum in Mainz zu sehen. Sie informiert anschaulich darüber, wo im Haushalt Strom und Geld gespart werden kann.

❖ AKTION HEIZUNGSPUMPENTAUSCH

Stromfresser im Keller beseitigen

Heizungspumpen sind oft wahre Stromfresser. In mehr als der Hälfte aller Häuser in Rheinland-Pfalz sind noch alte, unregulierte Heizungspumpen mit hohem Einsparpotenzial im Einsatz. Das hat die Verbraucherzentrale in einer repräsentativen Verbraucherbefragung durch das Meinungsforschungsinstitut forsa herausgefunden. Mit der Aktion »Heizungspumpentausch« sensibilisiert die Verbraucherzentrale für diesen Missstand und wirbt bei Hausbesitzern dafür, ineffiziente Pumpen auszutauschen. Fachkundige Energieberater der Verbraucherzentrale haben Hausbesitzern vorgerechnet, ob sich der Austausch der Heizungsumwälzpumpe für sie lohnt und wie viel sie bei einem Austausch sparen können. Unter den Teilnehmern der Aktion hat sie fünf Hocheffizienzpumpen inklusive hydraulischem Abgleich der Heizungsanlage verlost.

159 Hausbesitzer nahmen an der Aktion teil, bei knapp 40 Prozent fand sich eine stromfressende Pumpe im Keller. Ein Austausch der Heizungspumpe gegen eine Hocheffizienzpumpe war wirtschaftlich sinnvoll. Bei etwa der Hälfte der Beratungen empfahlen die Energieberater, sowohl die Heizungspumpe als auch den Heizkessel auszutauschen, weil dieser schon in die Jahre gekommen war. Ein Viertel der Haushalte kann ohne Pumpentausch – allein

verbraucherzentrale
Energieberatung

SO GEHT'S:

Schritt 1: Bestandsaufnahme
Prüfen Sie Ihre Heizungspumpe. Wenn Sie noch eine ungeregelte Heizungspumpe haben, lohnt es sich, genauer hinzuschauen.

Schritt 2: Fotoshooting im Keller

- Machen Sie Fotos von Ihrer Heizungspumpe.
- Nahaufnahme: Fotografieren Sie die Heizungspumpe so, dass man die Daten auf der Vorderseite der Heizungspumpe und/oder auf dem Typenschild gut erkennen kann.
- Einbausituation: Fotografieren Sie die Heizungspumpe und ihre Umgebung. Es sollte erkennbar sein, wo die Heizungspumpe genau angebracht ist, zum Beispiel außerhalb des Heizkessels oder in den Heizkessel eingebaut.
- Wenn Sie mehrere Heizungspumpen haben, fotografieren Sie alle Pumpen. Heizungspumpen können leicht mit anderen Pumpen, wie zum Beispiel Trinkwasserzirkulationspumpen, Ladepumpen für Warmwasserspeicher oder Solarkreisumpen verwechselt werden. Fotografieren Sie im Zweifelsfall einfach alle vorhandenen Pumpen.

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

DIE HEIZUNGSPUMPE – TAUSCHEN LOHNT SICH!

Nahaufnahme Vorderseite, Typenschild auf der Heizungspumpe, Einbausituation der Heizungspumpe



Preisverleihung zur Aktion Heizungspumpentausch

Energieministerin Eveline Lemke (li) überreicht den Gutschein für den Austausch der Heizungspumpe und einen hydraulischen Abgleich der Heizung an das Gewinnerhepaar Twesten. Außerdem auf dem Foto Ulrike von der Lühse und Hans Weinreuter, Energiereferent der Verbraucherzentrale

durch die Einstellung der Pumpe auf eine niedrigere Stufe viel Strom sparen.

Wenn alle im Rahmen der Aktion beratenen Haushalte die Empfehlungen der Verbraucherzentrale umsetzen, lassen sich allein durch den Pumpentausch mehr als 40.000 Kilowattstunden Strom pro Jahr einsparen.

ENERGIERECHT

Seit mehr als 10 Jahren berät die Verbraucherzentrale zu Energieverträgen und Problemen mit Energieversorgern. Die Ärgernisse und Probleme sind vielfältig. Fragen und Beschwerden zu Strom- und Gaspreisen sind an der Tagesordnung.

Fragwürdige Anbieterpraktiken

Neue Anbieter drängen mit teils unlauteren Methoden auf den Markt. Sie versprechen Willkommensboni, Preisgarantien oder Freikilowattstunden. Im Kleingedruckten knüpfen sie die Versprechungen aber oft an weitere, kaum erfüllbare Konditionen. Nicht selten koppeln Energiever-

sorger ihre Bonuszahlung an eine mindestens 12-monatige Laufzeit, kündigen dann aber den Vertrag selbst schon am Ende des elften Monats, um den Bonus nicht zahlen zu müssen. Das ist zwar nicht zulässig, wird aber häufig so praktiziert.

Intransparente Abrechnungen

2015 liegt der Strompreis im Durchschnitt bei ca. 28,8 Cent für eine Kilowattstunde. Über 50 Prozent des Preises besteht aus Steuern, Abgaben und fünf verschiedenen Umlagen. All diese Angaben müssen auf der Energierechnung ausgewiesen werden. Kein Wunder, dass Kunden diese kaum noch nachvollziehen können und den Expertenrat der Verbraucherzentrale suchen, die nicht selten Fehler und unzulässige Berechnungen findet.

Verwirrung bei Vergleichsportalen im Internet

Vergleichsportale im Internet sollen Verbrauchern den Wechsel des Energieversorgers erleichtern. Doch auf den Seiten gibt es in der Regel Voreinstellungen zugunsten des Portals. So sind auf den ersten Plätzen oft nur Anbie-

ter gelistet, die auch eine Provision für den vollzogenen Wechsel an den Portalbetreiber zahlen. Weniger als 30 Prozent der Nutzer nehmen eine Änderung dieser Filter vor und schneiden sich so die Möglichkeit ab, weitere gute Angebote in Erfahrung zu bringen. Bundesweit fordern Verbraucherschützer verstärkt, die wirtschaftlichen und rechtlichen Verflechtungen zwischen Energieversorgern und Anbieterportalen offen und transparent darzustellen. Mit Erfolg, denn die Politik diskutiert derzeit, in wie weit Vergleichsportale ihre wirtschaftliche Vernetzung öffentlich darstellen sollten.

Marktcheck unzulässige Mahngebühren

Das Landgericht Frankenthal hat gegen die Pfalzwerke (AZ: 6 O 281/12) entschieden, dass deren Gebühren für die erste Mahnung mit fünf Euro zu hoch sind. Dieses Urteil hat die Verbraucherzentrale zum Anlass genommen, die Mahnkosten der rheinland-pfalzweit 63 Versorger unter die Lupe zu nehmen und zu veröffentlichen.



»Fast alle untersuchten Versorger verlangten überzogene Mahnkostenpauschalen. Gut 63 Prozent machen mindestens fünf Euro bei der ersten Mahnung geltend. Ein Unternehmen verlangt sogar zehn Euro. Lediglich zwei Versorger und damit gerade einmal drei Prozent der Unternehmen in Rheinland-Pfalz verlangen weniger als drei Euro. Mittlerweile haben bereits mehrere Unternehmen die Mahnkosten deutlich gesenkt.«

Fabian Fehrenbach, Fachberater Energierecht

ENERGIESPARBERATUNG

In rund 70 Orten ist die Verbraucherzentrale derzeit mit ihrem kostenlosen Energieberatungsangebot vertreten. Mit Neustadt/Weinstraße und Wörrstadt sind 2015 zwei neue Orte dazu gekommen.

Energiechecks

Neu im Beratungsangebot sind zwei Checks, die Verbraucher dabei unterstützen sollen, rund um die Heizungserneuerung die richtige Entscheidung zu treffen.

...»Angebots-Check Heizung

Wer eine neue Heizung benötigt, holt im Optimalfall mehrere Angebote ein. Doch die Bewertung und der Vergleich der aufgeführten Positionen fallen oft schwer. Hier hilft der Angebots-Check weiter. Die Energieberater der Verbraucherzentrale prüfen die Angebote anhand einer detaillierten Checkliste. Sie stellen fest, ob alle wesentlichen Informationen, wie Kesselgröße, Abgasanlage, Rohrdämmung, hydraulischer Abgleich, enthalten und ausreichend genau beschrieben sind. Die Antworten dokumentieren sie für die Ratsuchenden in einer tabellarischen Checkliste.

...»Heiz-Check gegen Energielecks

Mit dem zweiten Check liefert die Verbraucherzentrale eine unabhängige Bewertung der Effizienz der Heizungsanlage. Darüber hinaus geben die Berater konkrete Empfehlungen, wie sich das System auch ohne große Investitionen optimieren lässt. Hierfür zeichnen Messgeräte wichtige Systemtemperaturen auf. Auch der Dämmzustand von Rohren und Armaturen wird überprüft und weitere Daten wie Alter und Dimensionierung des Systems in Augenschein genommen. Die Ratsuchenden erhalten einen Abschlussbericht, der eine Gesamteinschätzung zum Heizsystem und Empfehlungen zur Optimierung enthält.

...»KOOPERATIONEN MIT KOMMUNEN UND KREISVERWALTUNGEN

...»Energieberatung im Quartier« und »Smart Villages«

Seit 2014 bietet die Verbraucherzentrale interessierten Kommunen und Landkreisen ihr Konzept »Energieberatung im Quartier« an. Ziel ist es, Gebäudeeigentümer in Wohnquartieren mit potenziell hohem Sanierungsbedarf aktiv über Energiesparmaßnahmen zu informieren und sie zu Umsetzungsmöglichkeiten zu beraten. Die Kampagne ist für Kommunen dann interessant, wenn sie Sanierungsgebiete ausweisen oder Projekte zur Ortskernmodernisierung umsetzen – auch in Verbindung mit Quartierskonzepten, die von der Kreditanstalt für Wiederaufbau gefördert werden. Im Rahmen dieses Programms hat die Verbraucherzentrale in den Gemeinden Daaden, Ludwigshafen-Edigheim, Roßbach, Sprendlingen-Gensingen und Schnorbach in Kooperation mit der jeweiligen Verwaltung Energieberatung durchgeführt.



Zwischenbilanz der Kampagne Rhein-Hunsrück spart Strom: Durch den Austausch dieser Leuchtmittel konnte bereits in den vergangenen Monaten viel Energie und auch Geld in privaten Haushalten gespart werden.

Jörg Kappes, Sparkassenstiftung, Uwe Kaska, Verbraucherzentrale, Klimaschutzmanager Frank-Michael Uhle, Landrat Marlon Bröhr, Thomas Seibel, Kreissparkasse, Hans Weinreuter, Verbraucherzentrale und Bernd Braun, Jobcenter Rhein-Hunsrück (v.l.) freuen sich über die Bilanz einer Kampagne, die fortgesetzt werden soll.

Das vom Umweltcampus in Birkenfeld forcierte Programm »Smart Villages« verknüpft Quartierskonzepte mit Nahwärmelösungen mit weiteren Infrastrukturprojekten. Auch hier bietet die Verbraucherzentrale gezielt den teilnehmenden Kommunen ihr Energieberatungsangebot an. In diesem Zuge hat sie im Landkreis Cochem-Zell mit dem Verein »Unser Klima Cochem-Zell« eine Kooperation vereinbart und in 14 sogenannten Energiedörfern Energiechecks durchgeführt.

❖❖❖ **Kampagne Rhein-Hunsrück spart Strom – in Kooperation mit der Kreisverwaltung Rhein-Hunsrück**

Unter dem Titel »Rhein-Hunsrück spart Strom« bietet die Kreisverwaltung Privathaushalten, unterstützt durch die Verbraucherzentrale, konkrete Hilfestellung beim Stromsparen. Mit ihren Energiechecks helfen die Energieberater der Verbraucherzentrale sowohl Mietern als auch Hausbesitzern vor Ort, den Stromverbrauch zu überprü-

fen. Für einkommensschwache Haushalte mit entsprechender Bescheinigung sind die Vor-Ort-Termine und Beratungen komplett kostenfrei. Zudem bringen die Energieberater bei ihren Wohnungsbesuchen für diese Haushalte LED-Leuchtmittel, abschaltbare Steckerleisten, Durchflussbegrenzer für Wasserhähne und andere technische Hilfsmittel zum Energie sparen mit und sammeln die Altgeräte – quasi als »Abwrackprämie« – ein.

BAUEN

BAUBERATUNG

Den größten Stellenwert in der Bauberatung hat die Überprüfung der Bau- und Leistungsbeschreibungen, die bei einem Bauvorhaben neben dem juristischen Vertrag das wesentlichste Element bilden. In der Praxis sind diese Beschreibungen oft qualitativ sehr dürftig. Teilweise bleibt das Auftragsvolumen unklar, teilweise sind sie unvollständig und ungenau. Die Beraterin prüft die Unterlagen und stellt für Bauherren eine ausführliche Checkliste zusammen, die es ihnen ermöglicht, mit dem Unternehmer gezielt über erforderliche Nachbesserungen zu verhandeln, um unter anderem die Gesamtkosten des Bauvorhabens vor Beginn möglichst genau einzuschätzen. Beratung bietet die Verbraucherzentrale auch zum Neubau und zu geplanten Umbaumaßnahmen an. Diese wird ebenfalls gut angenommen.

BAURECHTSBERATUNG

Die Überprüfung von Werkverträgen sowie Bauträger- und Architektenverträgen ist das Top-Thema bei der Baurechtsberatung. Viele Fragen gibt es zum Zeitverzug bei einem Neu- oder Umbau und zur Insolvenz von Bauunternehmern. Oft war auch die juristische Unterstützung bei der Beseitigung von Baumängeln oder Bauschäden sowie rund um die Gewährleistung Thema. Überhöhte Unternehmerrechnungen und überzogene Honorarforderungen von Architekten sind ebenfalls häufig Grund von Beschwerden.

Nach wie vor sehr hoch ist die Zahl bau- und kaufwilliger Verbraucher. Die niedrigen Zinssätze für Immobilienkredite lassen viele Menschen über die hohen Immobilienpreise, vor allem in den Ballungsräumen Mainz, Koblenz, Speyer oder Trier, hinwegsehen.

... Neben der individuellen Beratung bietet die Verbraucherzentrale landesweit Seminare für Bauherren an, die gut besucht werden.

RATGEBER

Neben der individuellen Beratung hat die Expertin der Verbraucherzentrale an der Aktualisierung des sehr gefragten Ratgebers der Verbraucherzentralen »Die Musterbaubeschreibung« intensiv mitgearbeitet. Das Buch wurde in Hinblick auf die Änderungen der Energieeinsparverordnung komplett überarbeitet. Die Muster-Baubeschreibung zeigt, was eine gute Baubeschreibung enthalten muss, und erläutert alle wichtigen Punkte ausführlich. Zusätzlich enthält es umfangreiche Formulare, mit denen sich alle Leistungen und Ausstattungsstandards genau festlegen lassen.



LANDESBERATUNGSSTELLE BARRIEREFREI BAUEN UND WOHNEN

LANDESBERATUNGSSTELLE WIRD 20 JAHRE ALT

Seit 1995 gibt es die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen bei der Verbraucherzentrale. In den 20 Jahren ihres Bestehens hat sich die Einrichtung zu einer anerkannten Institution entwickelt, die aus der rheinland-pfälzischen Beratungslandschaft nicht mehr wegzudenken ist. Sie arbeitet beständig daran, das Thema Barrierefreiheit aus seinem Schattendasein ins öffentliche Bewusstsein zu rücken. Nicht beeinträchtigte Mitbürger haben oft keinen Blick für die alltäglichen Hindernisse, die Menschen mit Einschränkungen vor große Herausforderungen stellen. Die Landesberatungsstelle will das Bewusstsein der Gesellschaft für diese Thematik schärfen, denn Barrierefreiheit bringt für alle Menschen Komfort im Alltag und Lebensqualität in jedem Alter.

Ihren 20. Geburtstag hat die Landesberatungsstelle mit zahlreichen Gästen und Mitstreitern in der Mainzer Zitadelle gefeiert. Zu den Gratulanten zählten die Ministerin für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie, Sabine Bätzing-Lichtenthäler, sowie der Landesbeauftragte für die Belange behinderter Menschen, Matthias Rösch. Seit ihrer Gründung haben die Architektinnen und Architekten der Landesberatungsstelle mehr als 41.000 Beratungen zum barrierefreien Planen, Bauen und Wohnen durchgeführt. In elf Städten in Rheinland-Pfalz gibt es inzwischen regionale Anlaufstellen. Träger der Landesberatungsstelle ist die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Kooperationspartner die Architektenkammer. Finanziert wird die Einrichtung vom rheinland-pfälzischen Sozialministerium.

»In Zukunft barrierefrei – es lohnt sich«

Podiumsdiskussion mit Andreas Michael Winkel (Moderator), Gerold Reker, Präsident der Architektenkammer, Ulrike von der Lüche, Sozialministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Michael Schurich, Vorstand der Gemeinnützigen Bau-genossenschaft Speyer e.G. und Matthias Rösch, Landesbeauftragter für die Belange behinderter Menschen (v.l.)





»Barrierefreiheit ist in einer älter werdenden Gesellschaft und für die Inklusion behinderter Menschen unverzichtbar. Gleichzeitig kommt Barrierefreiheit aber auch Familien zugute. Wer mit kleinen Kindern in der Stadt unterwegs ist, weiß das. Die Landesberatungsstelle ist daher ein gutes und nachgefragtes Angebot für alle Bürgerinnen und Bürger in Rheinland-Pfalz und wir werden sie weiter fördern.«

Sabine Bätzing-Lichtenthäler, Ministerin für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie

...✦ Auch die regionale Beratungsstelle in Trier kann auf 20 Jahre erfolgreiche Arbeit zurückblicken. Oberbürgermeister Wolfram Leibe gehört ebenso zu den Gratulanten wie der ehemalige Oberbürgermeister Klaus Jensen. Die Gäste und Wegbegleiter würdigen die engagierte Arbeit der Beraterinnen.

...✦ In Speyer organisiert der Architekt und Berater Norbert Hook anlässlich des Jubiläums die Veranstaltung »20 Jahre Beratung – eine Erfolgsgeschichte. Es bleibt noch viel zu tun«. Er gehört zu den sechs Beratern, die seit 1995 für die Landesberatungsstelle tätig sind. In einem Vortrag gibt er Informationen dazu, wie man barrierefrei baut, plant und modernisiert und schildert Praxisbeispiele aus seinen 20 Jahren Beratungstätigkeit.

Rheinland-Pfalz-Ausstellung und Ökommesse Trier

Gemeinsam mit der Energieberatung der Verbraucherzentrale war die Landesberatungsstelle wieder auf der Rheinland-Pfalz-Ausstellung präsent. Neben den persönlichen Beratungen am Infostand hielten die Beraterinnen und

Berater auf der Bühne insgesamt vier Vorträge zum barrierefreien Bauen und Wohnen. Zudem nahmen die Berater etliche Beschwerden von Besuchern über die fehlende Barrierefreiheit der Ausstellung entgegen. Diese wurden an den Messebetreiber weiter gegeben, um in konkrete Verbesserungen für zukünftige Ausstellungen einfließen zu können.

Auch auf der Ökommesse in Trier waren die Beraterinnen mit einem Infostand und einem Vortrag vertreten.

Landesberatungsstelle unter neuer Leitung

Im Februar 2015 hat die bisherige Leiterin Isolde Scheick-Kröhl aus persönlichen Gründen die Leitung der Landesberatungsstelle abgegeben. Sie bleibt der Landesberatungsstelle als Honorarberaterin in Bad Kreuznach weiterhin erhalten.

Als Nachfolgerin konnte ab Mitte April 2015 die Architektin Christiane Grüne gewonnen werden.



»Ich freue mich auf die neue Aufgabe. Mein Ziel ist es, dafür zu sensibilisieren, dass Barrierefreiheit mehr Komfort für alle Menschen bringt.«

Christiane Grüne, Leiterin der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen

Vielfältige Beratungsthemen

Spitzenreiter bei den Beratungen ist die barrierefreie Umgestaltung des Badezimmers an die Erfordernisse im Alter oder bei einer Behinderung sowie die Überwindung von Stufen und Türschwellen. Fragen zu Hilfsmitteln, Neubauplanungen und Umbauten sowie mögliche Fördermittel stehen auf der Nachfrageliste ebenfalls weit oben. Neben der individuellen Beratung geht die Landesberatungsstelle auch mit Vorträgen und Informationsständen in die Öffentlichkeit, um für das Thema zu sensibilisieren.

NEUES AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

...••• BETEILIGUNG AN DER LANDESWEITEN DEMOGRAFIEWOCHE

Mit rund 40 Aktionen und Veranstaltungen beteiligt sich die Verbraucherzentrale an der landesweiten Demografiewoche. Die Themen der Beratungsstellen reichen von privater Altersvorsorge, über den Umgang mit dem Smartphone bis hin zur Sicherheit im Netz.

...••• AKTIONEN AUF DER LANDESGARTENSCHAU

Gemeinsam mit dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat sich die Verbraucherzentrale an mehreren Aktionstagen auf der Landesgartenschau präsentiert.

...••• Zum **Verbraucherschutz und Datenschutz in der Digitalen Welt** informieren die Verbraucherzentrale, der Datenschutzbeauftragte Rheinland-Pfalz und das Medien-KompetenzNetzwerk Mainz-Rheinessen. Mit einem reichhaltigen Programm zeigen die Kooperationspartner, worauf man im Internet und bei digitalen Diensten achten



Infostände bei der Eröffnung der landesweiten Demografiewoche im Mainzer Rathaus

sollte. Verbraucher können die digitale Welt nur dann sorgenfrei nutzen, wenn ihre Rechte als Verbraucher und der Schutz der Privatsphäre gewährleistet sind.

...••• »**Wissensdurstig – Informationen rund um Mineralwasser**« lautet das Motto des zweiten Aktionstages, bei dem das Landesuntersuchungsamt mit im Boot ist. Die Lebensmittelexperten beantworten Fragen zur Reinheit und Sicherheit von Mineralwasser und geben Tipps zum Einkauf. Gut angekommen ist auch die Mineralwasserverkostung.

...••• Um **Vorsorge- und Patientenverfügung** geht es an einem weiteren Termin, an dem die Unabhängige Patientenberatung Deutschland beteiligt ist

...••• VERANSTALTUNGEN AN FACHHOCHSCHULEN UND UNIVERSITÄTEN

Über Fahrgastrechte und Fernbusreisen haben die Beratungsstellen mit Infoständen und Beteiligung an Erstemester-Veranstaltungen an Hochschulen und Universitäten in verschiedenen Städten informiert.



Infostand beim Rheinland-Pfalz-Tag in Ramstein-Miesenbach



Eröffnung der neuen Beratungsstelle in Ludwigshafen

Dr. Hannes Kopf, Staatssekretär im Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Ulrike von der Lühе und Dr. Eva Lohse, Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen (v.l.)

AKTIONEN MIT DER POLIZEI ZUM TAG DES EINBRUCHSCHUTZES

Beim Rheinland-Pfalz-Tag in Ramstein-Miesenbach sowie am Tag des Einbruchschutzes in verschiedenen Städten waren Polizei und Verbraucherzentrale mit gemeinsamen Aktionen vertreten.

ERÖFFNUNG DER NEUEN BERATUNGS- STELLE IN LUDWIGSHAFEN

Nach fast 25 Jahren in der Bahnhofstraße findet die Beratungsstelle Ludwigshafen neue Räume in der Wredestraße 33. Der Zugang ist jetzt barrierefrei und die Beratungsstelle hat wieder einen eigenen Vortragsraum. Von Vorteil ist auch die direkte Nachbarschaft zum Mieterschutzverein, der in der gleichen Etage Büroräume bezogen hat.

Zur offiziellen Eröffnung kommen neben Staatssekretär Dr. Hannes Kopf vom Verbraucherschutzministerium und der Oberbürgermeisterin der Stadt Ludwigshafen, Dr. Eva

Lohse, zahlreiche weitere Gäste aus Politik und Verbänden.

BESUCH VON OBERBÜRGERMEISTER EBLING IN DER MAINZER BERATUNGS- STELLE

Der Oberbürgermeister der Stadt Mainz, Michael Ebling, informiert sich bei einem Besuch in der Mainzer Beratungsstelle über die aktuellen Arbeitsschwerpunkte. Er zeigt sich von den breit gefächerten Beratungsinhalten und dem vielfältigen Angebot an Veranstaltungen beeindruckt.

JUBILÄUM IN COCHEM

Auf fünf Jahre erfolgreiche Arbeit kann die Verbraucherzentrale in ihrem Stützpunkt in Cochem zurückschauen. Neben den Beratungen in den Räumen der Kreisverwaltung hat die Beraterin zahlreiche Vorträgen gehalten und ist mit Informationsständen unter anderem beim Som-

merfest des Klosters Ebernach sowie auf dem Wochenmarkt in Cochem vertreten.

•••• VORTRÄGE FÜR SENIOREN

34 Veranstaltungen für Seniorengruppen hat die Verbraucherzentrale 2015 durchgeführt. Auch am Seniorenkongress sowie am Seniorensicherheitstag und dem Energietag in Bad Kreuznach ist sie mit einem Informationsstand vertreten. Bei den Vorträgen haben die Referenten aktuelle Abzockmaschinen, wie Gewinnversprechen oder undurchsichtige Offerten vorgestellt, die oft nur dazu dienen vornehmlich ältere Menschen zu täuschen und später zu behaupten, es lägen Vertragsabschlüsse vor, die zu Geldzahlungen verpflichten. Die Betroffenen erhalten oft eine »Letzte Mahnung« und es wird mit der sofortigen Überleitung in ein Inkassoverfahren gedroht.

•••• WEITERE AKTIONEN UND INFOSTÄNDE

Infostände gab es auch auf Wochenmärkten, in Fußgängerzonen sowie in verschiedenen Job-Centern.



»Ich war immer überzeugt, dass einem Stützpunkt der rheinland-pfälzischen Verbraucherzentrale in der Fläche eine wichtige infrastrukturelle Bedeutung zukommt. Gerade im Zeitalter der Digitalisierung und Vielfalt von Angeboten

wird unsere Rechtswelt immer komplexer und undurchschaubarer. Daher war es mir und auch den Kreisgremien, die der finanziellen Unterstützung zugestimmt haben, wichtig, dass die Cochem-Zeller ein wohnortnahes Informations- und Beratungsangebot nutzen können, das ihnen im Alltag weiterhilft. Bei der Anzahl der Energieberatungen der Verbraucherzentrale liegen wir in Rheinland-Pfalz an zweiter Stelle. Dies belegt für mich, dass die Cochem-Zeller ihre Umwelt voll im Blick haben und sich wertvolle Anregungen einholen. Damit unterstützen sie die Klimaschutzaktivitäten des Landkreises.«

Manfred Schnur, Landrat des Landkreises Cochem-Zell

Oberbürgermeister Michael Ebling (3. v.l.) beim Besuch in der Mainzer Beratungsstelle



ORGANISATORISCHES

STATISTIK

Beratungs- und Informationskontakte

106.200 Kontakte verbuchte die Verbraucherzentrale im Jahr 2015. Diese teilen sich auf in

- 67.350 Beratungs- und Informationskontakte
- 37.700 Teilnehmer/innen an mehr als 1.000 Vorträgen und Veranstaltungen
- 1.150 Presseanfragen und Interviews

Außerdem

- 2.961 Ratgeberanforderungen

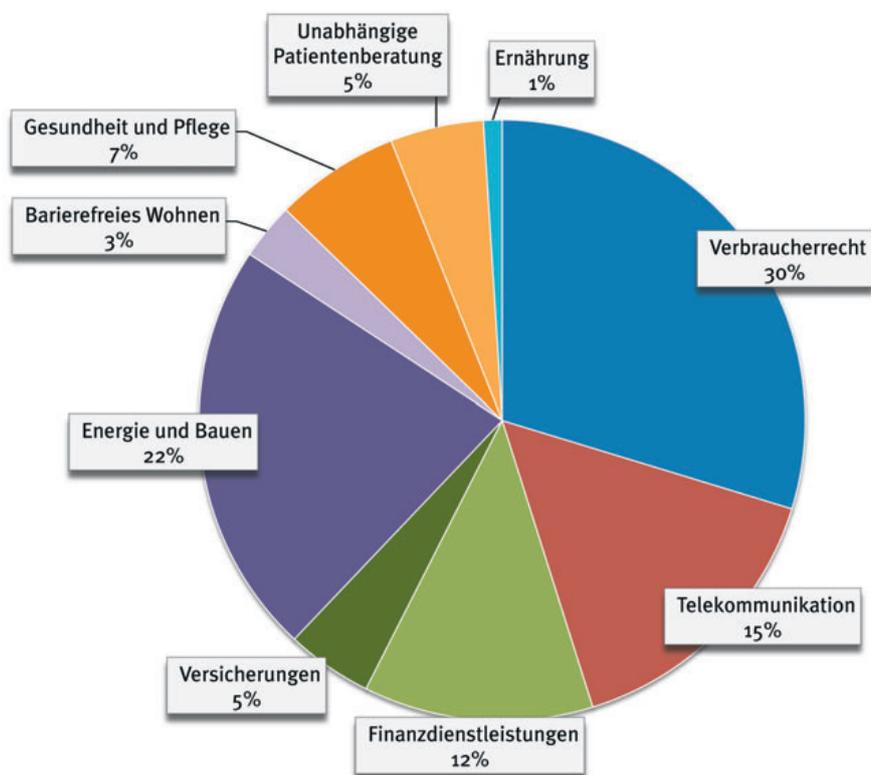
Verbraucherzentrale im Netz

 730.000 Internetnutzer

 1.300 Follower auf Twitter

 370 »Freunde« bei Facebook

Verteilung der Informations- und Beratungskontakte in Rheinland-Pfalz nach Themen



Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

- 1.150 Presseanfragen und Interviews
- 100 Pressemeldungen
- 20 Pressegespräche

Hinzu kommen verschiedene Aktivitäten mit Zeitungen:

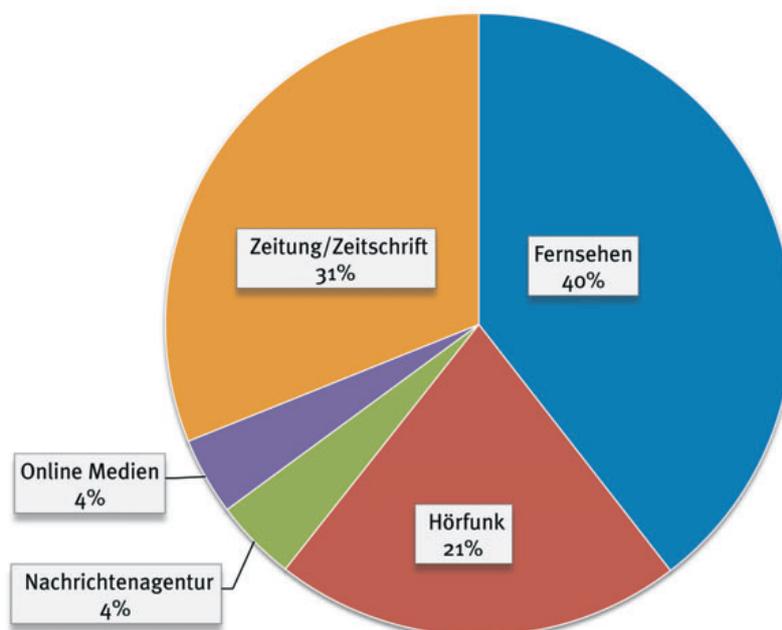
- Telefonaktionen
- Kolumnen
- Kooperationen mit der »Trierer Tonpost«, einer akustischen Zeitung des Bistums Trier für Sehbehinderte und Blinde, bei dem die Verbraucherzentrale regelmäßig Verbraucherinformationen einliest sowie mit dem Trierischen Volksfreund und dem Trierischen Wochenspiegel

Telefonaktionen

Telefonaktionen führte die Verbraucherzentrale mit mehreren Zeitungen durch, u.a. mit:

- Allgemeine Zeitung Mainz, Rhein-Zeitung Koblenz und Primasenser Zeitung zum Wechsel des Energieversorgers
- Trierischer Volksfreund zum Energiesparen, zum Heizungspumpentausch und zur Internet-Telefonie

Medienkontakte in Rheinland-Pfalz 2015





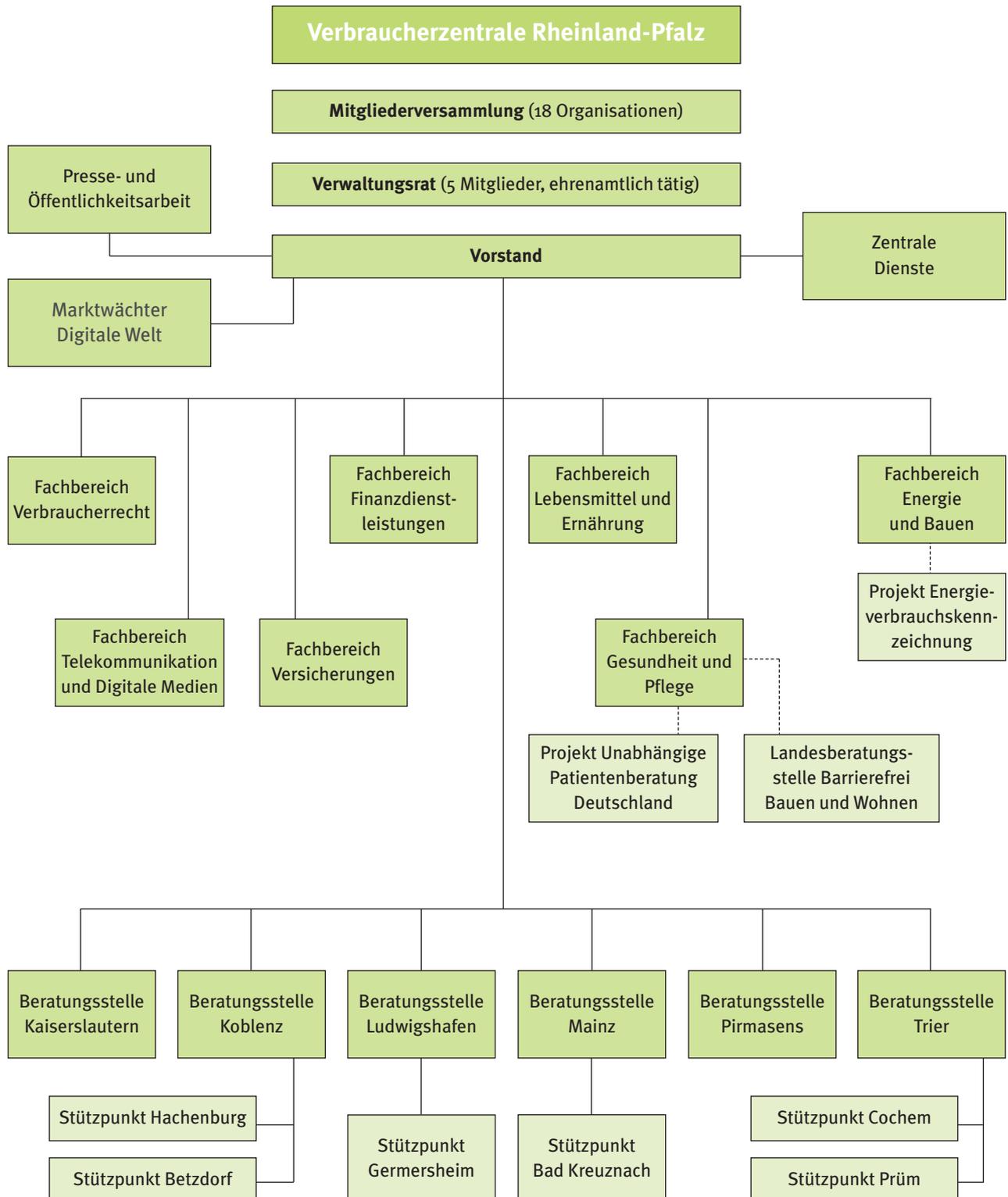
❖ **VERBRAUCHERZENTRALE AUSGEZEICHNETER ÖKOPROFIT-BETRIEB**

Im Sommer hat die Verbraucherzentrale die Teilnahme am Umweltberatungsprogramm der Stadt Mainz ÖKOPROFIT mit der Auszeichnung zum Mainzer ÖKOPROFIT-Betrieb 2014/2015 erfolgreich abgeschlossen.

Im Verlauf des ÖKOPROFIT-Jahres hat sie sich umfassend mit den Anforderungen an den betrieblichen Umweltschutz befasst, eine Bestandsaufnahme zu Energie und Rohstoffverbrauch, Abfällen sowie Gefahrstoffen durchgeführt und umweltrelevante, energiesparende Maßnahmen umgesetzt. Erstmals wurden Umweltleitlinien erarbeitet, die die Selbstverpflichtung zum umweltbewussten Handeln und Wirtschaften dokumentieren und bei der täglichen Arbeit als Rahmen für eine nachhaltige Entwicklung dienen sollen.

Neben dem Erstellen regelmäßiger Informationen zum effizienten und bewussten Einsatz von Energie und Material und zum betrieblichen Umweltschutz für alle Mitarbeiter wird die Verbraucherzentrale weiterhin aktiv an der praktischen Umsetzung der Umweltleitlinien arbeiten. Als konsequente Weiterführung des Ökoprofit-Prozesses wird die Verbraucherzentrale auch Richtlinien oder Vorgaben zur nachhaltigen Beschaffung von Arbeitsmitteln wie Druck- und Büromaterialien, Büro- und Geschäftseinrichtung, Strom sowie zur Bewirtung bei Veranstaltungen erarbeiten.





Ist-Einnahmen (Euro)	2015	2014
Allgemeine Zuweisung des Landes	1.700.000,00	1.700.000,00
Kommunen	12.025,00	12.000,00
Mitgliedsbeiträge	715,75	777,10
Erstattung von Verwaltungsausgaben	260.450,68	240.799,21
Eigeneinnahmen	162.143,64	171.068,02
Sonstige Einnahmen	260.112,42	184.318,99
Übertrag aus Vorjahr	82.614,31	74.887,73
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	2.478.061,80	2.383.851,05

Ist-Ausgaben (Euro)	2015	2014
Personalkosten	1.833.479,80	1.840.792,48
Sachkosten	489.504,06	460.444,26
– Geschäftsbedarf, Bücher, Zeitschriften	22.124,13	19.524,72
– Post- u. Fernmeldegebühren	36.800,31	35.643,22
– Geräte und Ausstattungsgegenstände	19.487,96	15.089,37
– Bewirtschaftung der Diensträume	26.006,04	25.753,25
– Mieten und Pachten	184.472,00	163.131,51
– Sachverständige (Rechtsberatung)	53.973,80	43.181,05
– Reise-/Fortbildungskosten	36.313,61	37.717,21
– Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Aktionen, Ausstellungen	61.598,67	75.361,20
– nicht aufteilbare Sachkosten	47.896,41	44.211,60
– Mitgliedsbeiträge	831,13	831,13
Gesamtsumme der Ist-Ausgaben	2.322.983,86	2.301.236,74

Überschuss Einnahmen / Ausgaben	155.077,94	82.614,31
--	-------------------	------------------

Gesamtübersicht der Einnahmen	2015	2014
Gesamtsumme der Ist-Einnahmen	4.787.337,39	4.451.873,71
davon:		
– Haupthaushalt Verbraucherzentrale	2.478.061,80	2.383.851,05
– Projektförderungen (ohne Gemeinkosten/Verwaltungsausgaben)	2.309.275,59	2.068.022,66

Weitere Projekte im Jahr 2015

(Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)

Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (MJV)

– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher zu aktuellen Problemen in der Digitalisierung	160.600,00
Eigeneinnahmen	12.400,80
– Landesweite Information von Schülern und Schülerinnen zu aktuellen Problemen der Mediennutzung	48.700,00
– Ausbau der unabhängigen Finanzberatung	64.800,00
Eigeneinnahmen	29.224,06
– Seniorenberatung vor Ort	23.500,00
– Eigeneinnahmen	168,08
– Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher	2.848,75

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

– Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen	200.000,00
– Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren	5.720,00
– Landesberatungsstelle »Barrierefrei Bauen und Wohnen«	130.000,00
– Landesberatungsstelle Demografiewoche	3.111,00
– Neuauflage des Lernbuchs Silver Surfer	11.430,16
– Checklisten als Hilfestellung bei der Gestaltung von Verträgen und Vereinbarungen in Wohngruppen	16.648,00

Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung (MWKEL)

– Energieberatung der Verbraucherzentrale	671.395,28
Eigeneinnahmen	4.656,66
– Stromverbrauch – Mehr Transparenz im Bereich Gerätekennzeichnung etc.	147.657,88

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Ernährung, Weinbau und Forsten (MULEWF)

– Landesweite Information und Beratung der Verbraucher im Bereich Lebensmittel und Ernährung	178.897,78
Eigeneinnahmen	2.605,88
– Verpflegung in Seniorenheimen	27.749,00
Eigeneinnahmen	2.268,90
– Beratung im Rahmen der Elementarschadenkampagne	20.923,75
– Untersuchung des Vertragsabschlussverhaltens von Versicherungsunternehmen zur Elementarschadenversicherung	12.855,00

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

– Information der Verbraucher im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz	141.350,00
Eigeneinnahmen	1.331,42

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

– Digitale Marktwächter (Vorprojekt bis 31.01.2015)	7.464,00
– Digitale Marktwächter (ab 01.02.2015)	99.954,19
– Finanzmarktwächter	652,20

Weitere Projekte im Jahr 2015 (Zuschüsse inkl. Gemeinkosten und Eigeneinnahmen in Euro)	
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)	
– Information der Verbraucher auf dem Gebiet der Ernährung Eigeneinnahmen	168.750,00 1.390,07
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) über Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (VZ NRW)	
– Kita Kids IN FORM	1.000,00
– Ess-Kult-Tour – Entdecke die Welt der Lebensmittel	2.935,35
Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMUB) über Projektträger Jülich (PTJ)	
– Erprobung und Verbreitung von Strategien für Neubürger in Rheinland-Pfalz zum klimaschützenden Konsum Eigeneinnahmen	45.038,26 501,18
Kreisverwaltung Bad Kreuznach	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	6.508,78 2.063,03
Kreisverwaltung Cochem-Zell	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	14.375,08 747,07
Kreisverwaltung Germersheim	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	12.778,88 944,54
Verbandsgemeindeverwaltung Prüm	
– Unterhaltung eines Stützpunktes der Verbraucherzentrale RLP e.V. Eigeneinnahmen	7.544,63 480,66
Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)	
– Projekt zur Verbraucher- und Patientenberatung (GKV)	190.410,00
– Interkulturelle bilinguale Beratung (PKV) ab 01.04.2013	39.710,00
Südwestrundfunk (SWR)	
– Beratung zum Rundfunkbeitrag	15.260,90
Gesamtsumme Projekte	2.539.351,22
davon: Überträge ins Folgejahr	21.839,00
davon: Rücküberweisung an Geldgeber	24.656,72
nachrichtlich: Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)	
– Stationäre Energieberatung	267.185,75

••••• **VORSTAND UND VERWALTUNGSRAT**

Vorstand

Vorstand ist Ulrike von der Lüche.

Seit Sommer ist Ulrike von der Lüche Verwaltungsratsvorsitzende des Verbraucherzentrale Bundesverbandes.

Außerdem ist sie Mitglied des Verwaltungsrates des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz in Kehl.



Der neue Verwaltungsrat des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

Christoph Hahn, DGB, Hubertus Primus, Stiftung Warentest, Ulrike von der Lüche, Lukas Siebenkotten, Deutscher Mieterbund, Sigrid Lewe-Esch, Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte des Deutschen evangelischen Frauenbundes e.V., Stefan Bock, Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, Wolfgang Schuldzinski, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (v.l.). Es fehlt: Marion Breithaupt-Endres, Verbraucherzentrale Bayern

Betriebsrat

Dem Betriebsrat gehören an:

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

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat wurde bei der Mitgliederversammlung neu bzw. wiedergewählt:



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



Frieder Stauder
Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND), Landesverband Rheinland-Pfalz
Stellvertretender Vorsitzender



Thomas Pensel
Umweltberatung und kommunaler Umweltschutz in Hessen und Rheinland-Pfalz e.V. (UHR e.V.)



Ilse Wambsgaß
LandFrauen RheinlandPfalz



Lukas Bläsius
Deutscher Gewerkschaftsbund Rheinland-Pfalz/Saarland
Seit 2015 neu im Verwaltungsrat.

50 | Mitgliedsverbände

MITGLIEDSVERBÄNDE



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.



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 Haushaltsführenden, Landesverband Rheinland-Pfalz

Katholischer Deutscher Frauenbund, VerbraucherService, Diözesanverband Mainz



Katholischer Deutscher Frauenbund, VerbraucherService, Diözesanverband Speyer



Katholische Frauengemeinschaft Deutschland (KFD)

LandFrauen RheinlandPfalz



Land Frauen Verband Rheinhessen e.V.

NaturFreunde Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.



Naturschutzbund Deutschland e.V., Landesverband Rheinland-Pfalz

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



VCD Verkehrsclub Deutschland

Verband Wohneigentum Rheinland-Pfalz e.V.



 MITARBEIT DER VERBRAUCHER-
ZENTRALE IN GREMIEN

Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e.V.

aid

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

Aktionsbündnis verbraucherfreundliche Endgeräte für horizontale Märkte (ATRT)

Arbeitsgruppe »Elementarschadenkampagne Rheinland-Pfalz«

Arbeitsgruppe Ergebnisqualität im Rahmen der Beteiligung nach § 118 Sozialgesetzbuch XI

Arbeitskreis Europa der Landeszentrale für politische Bildung Rheinland-Pfalz

Arbeitskreis Rundfunk- und Empfangsanlagen (RGA)

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung (BAG)

Arbeitskreis gewerbliche Schuldnerberatung

Arbeitskreis Seniorensicherheit in Ludwigshafen

Ausschuss des Gremiums zur Sicherung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle des Prüf- und Forschungsinstituts für die Schuhherstellung Pirmasens

Ausschuss für technische Regulierung in der Telekommunikation bei der Bundesnetzagentur

Beirat ökologischer Landbau

Beirat des Schuldnerfachberatungszentrums

Berufungsausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz

Bund der Energieverbraucher – Beirat des Projekts »verbraucherorientierte Energieanbieterinformation«

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bereich Versicherungs- und Pensionsfondsaufsicht

Clearingstelle für weinrechtliche Bagatellverfahren in Rheinland-Pfalz

Deutsche Lebensmittelbuchkommission

Deutscher Weinfonds

Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten bei der IHK Pfalz, Ludwigshafen

Erweiterter Landesausschuss für die ambulante spezialfachärztliche Versorgung

Fachbeiräte der Stiftung Warentest

Fairtrade: Lenkungsausschuss der Stadt Mainz und Steuerungsgruppe Trier

Gemeinsamer Bundesausschuss – Unterausschuss Bedarfsplanung

Klimaschutzbeirat der Stadt Mainz

Krankenhausplanungsausschuss des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie

Landesausschuss der Ärzte und Krankenkassen Rheinland-Pfalz

Landesmarktverband für Vieh und Fleisch

Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz

Landeszentrale für politische Bildung

Landeszentrale für Umweltaufklärung

Lokale Agenda Mainz

Mainzer Stiftung für Klimaschutz und Energieeffizienz

Milchwirtschaftliche Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz

Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz – verbraucherpolitischer Beirat

Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Ernährung und Weinbau und Forsten – ernährungspolitischer Beirat

Ministerium für Wirtschaft, Energie, Klimaschutz und Landesplanung – energiepolitischer Beirat

Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung – Netzwerk »Energieeffizientes Bauen und Wohnen«

Netzwerk Gleichstellung und Selbstbestimmung Rheinland-Pfalz

Pakt für Pirmasens

Runder Tisch Koblenz-Goldgrube

Runder Tisch SGB II/XII Mainz

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

Schlichtungsstelle Energie – Beirat

Schlichtungsausschuss der Landesapothekerkammer

Schlichtungsausschuss der Landespsychotherapeutenkammer

Schlichtungsstelle für Textil- und Reinigungsreklamationen bei der Handwerkskammer Koblenz

Wir sind Vielfalt

Wirtschaftsausschuss für Außenhandelsfragen beim Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft

ZDF Fernsehrat

52 | Mitgliedschaft der Verbraucherzentrale in Organisationen

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-Rheinhessen

Unser Klima Cochem-Zell

Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin

Zentrum für europäischen Verbraucherschutz, Kehl


BERATUNGSANGEBOTE
Kostenpflichtige Beratungstelefone**09001 77 8080 - 1**

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

09001 77 8080 - 2

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

09001 77 8080 - 3

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

09001 77 8080 - 4

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

Der Tarif beträgt jeweils 1,50 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz; evtl. 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 Uhr 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**

Energierrecht und Versorgerwechsel
Mo 14 bis 17 Uhr, Do 10 bis 13 Uhr

01805 - 60 75 60 30**

Lebensmittel und Ernährung
Mo 9 bis 13 Uhr und Do 13 bis 17 Uhr

01805 - 60 75 60 40**

Patienten und Versicherte
Di 10 bis 13 Uhr

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

0180 - 20 00 766

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

(06131) 28 48 41

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen
Mo bis Fr 10 bis 13 Uhr und Do 14 bis 17 Uhr

(06131) 28 48 888

Technische Fragen zu Fernsehen, Telefon und Internet
Mo 10 bis 16 Uhr

ANSCHRIFTEN DER BERATUNGSSTELLEN

Geschäftsstelle

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
Telefon (06131) 28 48 0
Telefax (06131) 28 48 66
info@vz-rlp.de

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

67655 Kaiserslautern

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

56068 Koblenz

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

67059 Ludwigshafen

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

55116 Mainz

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

66953 Pirmasens

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

54290 Trier

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

Stützpunkte der Verbraucherzentrale bei Dritten

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

55543 Bad Kreuznach

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

57518 Betzdorf

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

56812 Cochem

Kreisverwaltung Cochem-Zell, Endertplatz 2
(02671) 60 57 84 | cochem@vz-rlp.de
Montag 10 bis 15 Uhr

76726 Gernersheim

Kreisverwaltung Gernersheim, Luitpoldplatz 1
(07274) 53 - 172 | gernersheim@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 2016

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

Fotos:

Seite 3, 5, 9, 11, 14, 15, 16, 19, 20, 25, 28, 30, 31, 33, 34, 39, 41 u., 49 Verbraucherzentrale

Seite 7 Stefan Sämmer

Seite 10 Apple Inc., Microsoft Corporation

Seite 17 Florian Preßmar

Seite 21 Timo Göth

Seite 23 Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Umschlag, Seite 27 Wolfgang Scheffler

Seite 28 Franz Ferdinand Dinges

Seite 35 Kreismedienzentrum Rhein-Hunsrück-Kreis

Seite 37, 38, 40 Norbert Scharf

Seite 41 o. Landkreis Cochem-Zell

Seite 49 li. Verbraucherzentrale Bundesverband

Seite 49 re. u. Deutscher Gewerkschaftsbund, Rheinland-Pfalz/Saarland

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

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

IMPRESSUM

Herausgeber:

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

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lühe

Texte und Redaktion: Lore Herrmann-Karch

Redaktionsassistentz: Eva Maria Simminger

Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz

Druck: johnen-druck GmbH & Co. KG, Bernkastel-Kues

Auflage: 800 Exemplare

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Mainz

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

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz