



Juli



Juni



Januar

## BÜRGERSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Online-Mitmachkarte für nachhaltigen ehrenamtlichen Einsatz vorgestellt.



September

## KITA UND SCHULE

Bausteine und Formate zur Gesundheitsförderung an diesen Lernorten ausgelotet.



Oktober

## KLIMASCHUTZ

In einer Kampagne für wegweisende Entscheidungen im Energiebereich geworben.



März

## FLUGÄRGER-APP

Das neue Tool lotst zu Entschädigungsansprüchen bei Flugverspätungen.

## WELTVERBRAUCHERTAG

Verbraucherinformation beim Abschluss von Handyverträgen unter die Lupe genommen.

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

# JAHRESBERICHT 2019



# 2019 – IM INTERVIEW MIT WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND

## **Wenn Sie eine Standortbestimmung vornehmen:**

### **Welche Rolle spielte die Verbraucherzentrale NRW 2019?**

*Ob persönlich, telefonisch oder per E-Mail, ob bei Veranstaltungen oder über unsere Kanäle in den sozialen Medien: Tag für Tag war die Verbraucherzentrale NRW mit vielen Menschen in Kontakt, hat sie beraten und Beschwerden entgegengenommen und so etwas über deren Probleme erfahren. Ob jemand von einem Anbieter geprellt wurde, überhöhte Forderungen bezahlt hat, um sein Ersparnis gebracht oder ihm überflüssige und überteuerte Verträge untergeschoben wurden. Wir waren Sensor, was Verbraucher umtreibt – und haben das an Verantwortliche in Politik, Behörden oder Gremien weitergetragen. Mit der Einführung einer neuen elektronischen Erfassung werden wir künftig Verbraucherprobleme noch zielgenauer ausmachen können. Übrigens sind unsere Erkenntnisse und Forderungen oftmals auch interessant für Unternehmen, beispielsweise um ein Produkt oder eine Dienstleistung kundenfreundlicher zu gestalten.*

### **Wie hat die Verbraucherzentrale NRW Ratsuchenden weitergeholfen?**

*Unstrittig sind die 61 Beratungsstellen im Land der Schlüssel für den schnellen Zugang zum Recht und ein unverzichtbarer Baustein im Netz der kommunalen Daseinsvorsorge. Mit der Videoberatung Energie, der Schadstoffberatung im Internet oder der Online-Mitmachkarte für bürgerschaftliches Engagement zum Thema Nachhaltigkeit haben wir aber auch Angebote etabliert, um neue Zielgruppen anzusprechen und uns auch in der digitalen Welt als kompetente Ansprechpartnerin zu präsentieren. Zudem haben wir unseren Online-Service ausgebaut. Mit Kampagnen rund um das Thema Klimaschutz haben wir Verbrauchern Handlungsoptionen in einem gesellschaftlich relevanten Themenfeld aufgezeigt.*

### **Wo wurden besondere Akzente gesetzt?**

*Mit der neuen Flugärger-App haben wir ein Tool an den Start gebracht, damit Entschädigungsansprüche bei Flugverspätungen bei den Airlines einfach angemeldet werden können. Bei Telekommunikationsshops haben wir festgestellt, dass sie bei ihren Informationspflichten gegenüber dem Kunden beim*



*Vertragsabschluss patzen. Die Verbraucherzentrale NRW hat daher für so komplexe Vertragskonstellationen – wie bei Online- und Haustürgeschäften – ein 14-tägiges Widerrufsrecht gefordert. Auch gegen unzulässige Energiepreiserhöhungen oder intransparente Preisangaben an E-Ladesäulen sind wir erfolgreich mit unseren rechtlichen Instrumenten vorgegangen.*

*Zudem konnten wir im Austausch und in Zusammenarbeit mit unseren starken Kooperationspartnern wie beispielsweise dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, aber auch mit unseren Mitgliedsverbänden und Ortsarbeitsgemeinschaften viele Aktivitäten auf den Weg bringen.*

### **Was steht aktuell im Fokus?**

*Kontaktverbote und »Bleib zuhause« – die Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie wirken sich auch auf unsere Arbeit aus. Statt mit persönlicher Beratung sind wir nun weiter am Telefon und per E-Mail für Ratsuchende da. Wir haben kurzfristig eine landesweite Telefonnummer für Verbraucherfragen zu Corona geschaltet. Und nicht zuletzt unsere Kapazitäten im Servicecenter gebündelt und verstärkt, um E-Mail-Anfragen schnell und kompetent zu beantworten. Die Fragen und Antworten im Corona-Spezial im Internet wurden Mitte April bereits über 1,7 Millionen Mal aufgerufen. Gerade in Krisenzeiten ist die Verbraucherzentrale NRW mit verbrauchernahen Angeboten für die Menschen da!*

## 2 | Inhalt



S.40



S.34



S.32



S.26



S.12



S.15

## INHALT

### VERBRAUCHERZENTRALE NRW IN ZAHLEN

#### VOR ORT VERANKERT

- Highlights aus den Beratungsstellen
- Häufigste Verbraucherprobleme
- Jubiläen der Beratungsstellen
- Politik zu Gast – Verankerung – Vernetzung – Stimme der Verbraucher

#### LOTSE IM FREMDEN VERBRAUCHERALLTAG

- Verbraucherwissen für Geflüchtete

#### DIGITAL ZUM RECHT

- Flugärger-App

#### ONLINE-BERATUNG

- Online-Mitmachkarte nachhaltiges Engagement
- Schadstoff-Beratung
- Videoberatung Energie

#### IM DIALOG ÜBER DATENSCHUTZ

- Paneldiskussion Campfire-Festival
- Rechtsberatung zum Datenschutz
- Vorträge zum digitalen Erbe

4

### VERBRAUCHERRECHTE IN DER DIGITALEN WELT

- Facebook-Like-Button: Erfolg vor EuGH 18
- Sicherheitslücken beim Smartphone-Kauf 18
- Widerrufsrechte im Google Playstore 19

6

8

8

9

### ENERGIEMARKT IM FOKUS

- Extra Energie: Geld zurück 20
- BEV: Rote Karte für Preisanhebung 20
- Westnetz: Ankündigungsfrist 21

11

### EXISTENZEN GESICHERT

- Energiearmut: Handlungsbedarf ausgemacht 22
- Rückblick: 20 Jahre Verbraucherinsolvenzberatung 23
- Schuldnerberatungen abgemahnt 24
- Anspruch auf bedingungsloses P-Konto 25
- Materialien zur Schuldenprävention 25

12

14

15

15

### SCHULE GEMACHT

- Bildungsmodule als Download gefragt 26
- Auszeichnungen als Verbraucherschule 27

16

17

17

### VORSORGEN UND PFLEGEN

- Pflegewegweiser NRW 28
- Vorsorgetage in Beratungsstellen 29
- Vorsorge-Ratgeber 29

16

17

17





S.28



S.16



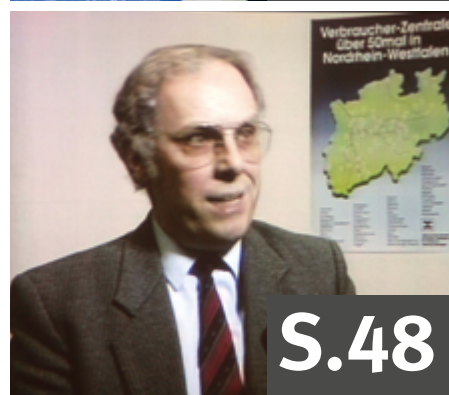
S.47



S.36



S.23



S.48

**ENERGIEWENDE GESTALTEN**

- Batteriespeicherhersteller im Fokus 30
- Rechtsgutachten zur Stärkung von Prosumerrechten 30
- E-Ladesäulenbetreiber: Intransparente Preisangaben 31

**ENTSCHEIDUNGSHILFEN FÜR KLIMASCHUTZ**

- Keine Zeit für falsche Entscheidungen 32
- Glückstaten: Wertschätzung für Lebensmittel 33
- Sonne im Tank 33

**ESSEN UND TRINKEN IN KITA UND SCHULE**

- Symposium Schulfrühstück 34
- Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung 35
- Lebensmittelabfälle reduzieren 36

**GESUND ESSEN UND TRINKEN**

- Nutri-Score 38
- Leitungswasser 39
- Erfrischungsgetränke 39
- Hanf-Lebensmittel 39

**FORSCHEN UND FÖRDERN**

- Workshops des KVF NRW 40
- Nachwuchsförderpreise 41
- Forschungsprojekte/Veröffentlichungen 41
- Nachwuchspreis Mehrwert NRW 43

**EHRENAMTLICH ENGAGIERT**

- Verbraucherbegleiter im Quartier 44
- Verbraucherscouts 44
- Auszeichnung für Pflege-Scouts 46
- Ehemalige im Ehrenamt 47
- Staffelübergabe Castrop-Rauxel 47
- Aktivitäten zum bürgerschaftlichen Engagement 47

**NACHRUF**

- Zum Tod von Dr. Karl-Heinz Schaffartzik 48

**ZAHLEN – DATEN – FAKTEN**

- Verbraucherzentrale 2019 in Zahlen 4
- Mitglieder 50
- Organe 51
- Organigramm 52
- Stellenplan 54
- Bilanz 56
- Für Sie da – Kurz und knapp/Angebote 58

**IMPRESSUM**

# DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE NRW 2019 IN ZAHLEN

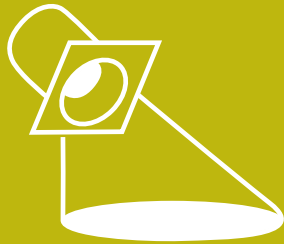
**818**

MITARBEITER  
AUF 568 STELLEN



**260.349**

BESUCHER BEI  
VERANSTALTUNGEN



**49** PROJEKTE

ÜBER

**1.000**

VERANSTALTUNGEN  
FÜR GEFLÜCHTETE




**15.780.000**

**MIO.** EURO  
INSTITUTIONELLE  
FÖRDERUNG


**26**

MITGLIEDSVERBÄNDE  
UND 7 ÖRTLICHE  
ZUSAMMENSCHLÜSSE

**759**   
AUFTRITTE IN HÖRFUNK  
UND FERNSEHEN

IN 61  
BERATUNGSSTELLEN  
**335.000**  
VERBRAUCHERANLIEGEN  
BEWEGT

ÜBER  
**21.500**   
ERWÄHNUNGEN  
IN PRINT- UND  
ONLINEMEDIEN

**22.257.538\***  
INTERNETNUTZER 

VERKAUFTE RATGEBER  
 **103.285**

FÖRDERVEREIN MIT  
**200**  
MITGLIEDERN 

**9.570**   
ENERGIEBERATUNGEN  
ZU HAUSE

FLUGÄRGER-APP MIT  
**50.000**   
DOWNLOADS

\* Darin enthalten sind 19.247.976 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreibt.

# HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN



## WELTVERBRAUCHERTAG

Zum Weltverbrauchertag zeigten die Beratungsstellen, wie Kunden darauf pochen können, dass Händler ihren gesetzlichen Informationspflichten vor Abschluss eines Handyvertrages auch nachkommen. Denn vorgeschrieben ist, dass die wesentlichen Vertragsinhalte im Produktinformationsblatt ausgehändigt werden müssen. Bei einer Stichprobe hatten jedoch neun von zehn Shops das Papier nicht rausgegeben. Häufig schilderten Ratsuchende, dass sie überrumpelt worden waren und Verträge unterschrieben hatten, die sie nicht überblicken konnten.

## NOTDIENST-ÄRGER

Das warm-trockene Klima des letzten Sommers ließ mit seinen tierischen Begleitern auch Abzocker aus der Deckung kommen. Denn ob gesundheitsgefährdende Raupen des Eichenprozessionsspinners, das Wespennest im Rollladenkasten oder Ungeziefer in Küche oder Keller – ungebetene Gäste wollten Betroffene möglichst schnell wieder loswerden. Und in ihrer Not fielen sie dann auf unseriöse Anbieter ohne Sachkunde, aber mit überzogenen Rechnungen rein. In der Rechtsberatung wurden erfolgreich Hilfestellungen zur Abwehr unberechtigter Forderungen gegeben.



## DATENKLAU

Ob Warenbestellungen über Shopping-Plattformen oder Abos für Streaming-Dienste: Mit Hilfe gestohlener Daten kauften Kriminelle im Internet auf Kosten ihrer Opfer ein oder schlossen auf deren Namen Verträge ab. Betroffene erfuhren vom Identitätsdiebstahl meist erst, wenn sie Rechnungen oder Inkassoschreiben erhielten oder unbekannte Abbuchungen auf ihrem Konto vorfanden. In der Rechtsberatung schoben die Beratungsstellen dubiosen Forderungen einen Riegel vor. Sie gaben auch präventiv Tipps, um Datendiebstahl vorzubeugen.

## INKASSO-ABZOCKE

Wenn etwas schiefläuft, wo eigentlich gezahlt werden sollte, folgt alsbald Post eines Inkassobüros – die Ankündigung oft hoher Gebühren inklusive. Die Beratungsstellen verzeichneten viele Anfragen, weil vermeintliche Außenstände eingetrieben und Adressaten mit Hinweis auf drohende Mahnbescheide oder Zwangsvollstreckung verunsichert wurden. Sie gaben Hilfestellungen für den Check der Forderungen und fürs Zurückweisen unzulässiger Kosten. Um massenhafter Abzocke zu begegnen, fordert die Verbraucherzentrale eine gesetzliche Begrenzung von Inkassokosten.







## ENERGIEVERSORGER-PLEITE

Nach TelDaFax, FlexStrom und Care Energy ging mit der Bayerischen Energieversorgung BEV erneut ein Energieversorger mit fragwürdigem Geschäftsmodell pleite. Die Beratungsstellen informierten nicht nur über die Entwicklungen des Insolvenzverfahrens, sondern erläuterten Schritte, um offene Forderungen wie Boni und Guthaben gegen die BEV durchzusetzen und gegebenenfalls anzumelden. Zudem ging die Verbraucherzentrale gegen den Versuch einer unzulässigen Preisanpassung kurz vor der Pleite des Unternehmens vor.

## DIGITALE STROMZÄHLER KOMMEN

Während alle Haushalte künftig einen neuen digitalen Zähler erhalten, müssen einige den Einbau sogenannter Smart Meter dulden. Letztere ermitteln nicht nur den Stromverbrauch, sondern versenden die erhobenen Daten auch. Beide Varianten bedeuten für Verbraucher höhere Kosten, wofür es gesetzliche Obergrenzen gibt. Die Verbraucherzentrale hat die Rolle von Netz- und Messstellenbetreibern erklärt und über Nutzen und Risiken der neuen Stromzähler informiert. Sie hat problematisiert, dass auf Haushalte für die Installation Kosten von mehreren tausend Euro für den Umbau des Zählerschranks zukommen können.



## ABO STATT GEWINN

Mit dem Versprechen, 1.000 Euro gewonnen zu haben, waren zahlreiche Ratsuchende am Telefon zum Abschluss eines Zeitschriften-Abos gedrängt worden. Denn dies sei zur Abwicklung nötig, weil der vermeintliche Gewinn versteuert werden müsse. Hierzu wurden dann auch die Kontodaten der Opfer erfragt. Erst mit Zusendung der Auftragsbestätigung war den am Telefon Überrumpelten dann klar, dass sie auf eine Abzockmaschine hereingefallen waren. In der Rechtsberatung gelang es den Beratungsstellen vielfach, die untergeschobenen Verträge wieder rückgängig zu machen.

## PLASTIKMÜLL VERMEIDEN

Kaffee im Becher to go, Salat in Plastikschaale, Wasser aus der Einwegflasche: Beim Verpackungs-Kurzeinsatz für unterwegs-Verpflegung werden wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Wild entsorgt vermüllen die Kunststoffverpackungen nicht nur Städte und verursachen zusätzliche Entsorgungskosten, sondern zerfallen in Mikroplastikteilchen, die Luft, Böden und Gewässer belasten. Kreativ haben die Umweltberatungen Wege fürs Vermeiden von Einwegplastik aufgezeigt.



## LEBENSMITTELHYGIENE

Etwa eine Million Menschen erkrankt in Deutschland pro Jahr durch Erreger in Lebensmitteln. Keine Chance für Keime & Co. – mit dieser Botschaft warben die Beratungsstellen daher für die richtige Hygiene in der Küche und die sichere Zubereitung von Lebensmitteln. Verbraucher konnten ihr Wissen hierzu bei einem Quiz auf die Probe stellen. Auf Postkarten wurde etwa der Spülschwamm als Keimparadies entlarvt – und die Spülbürste als Utensil zum Mitnehmen ausgemacht, um dem »Keim-Problem« keine Chance zu geben.

### HIGHLIGHTS

- Mit 26 Städten Verträge verlängert
- Kommunale Einbindung verstetigt
- Über 119.000-mal Zugang zum Recht gesichert

Während in Wuppertal zum 60-jährigen zum Verbraucherfest an die Schloßbleiche eingeladen wurde, stand in Kamen ein doppeltes Jubiläum ins Haus: Der 40. Geburtstag der Beratungsstelle – und seit 30 Jahren gehört die Umweltberatung mit zum Angebot, das in der Stadt einen festen Platz im Netzwerk der kommunalen Kooperationspartner hat. In Kamen (Foto Mitte) hatte sich das Team vor der Beratungsstelle aufgestellt, um Ratsuchende auch weiterhin willkommen zu heißen und mit Rat und Informationen zu begleiten.

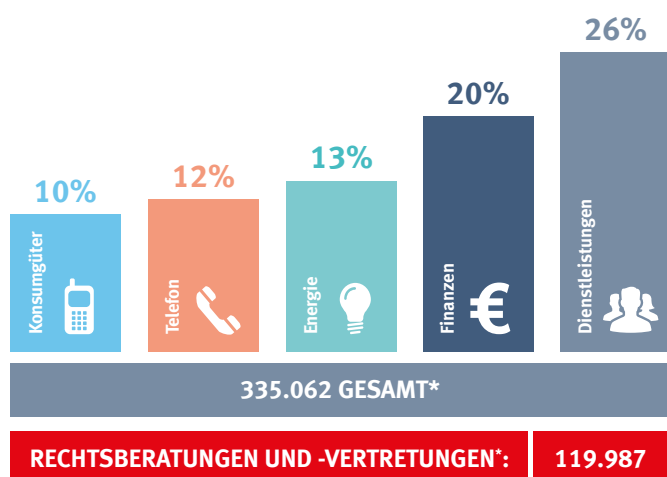
Wuppertals Oberbürgermeister Andreas Mucke (Foto oben, 3. v. l.), Bettina Brücher, Vorsitzende des Umweltausschusses (r.), und Karin Blume, Leiterin Umwelt- und Landschaftsplanung (l.), ließen es sich nicht nehmen, persönlich zu gratulieren.

In Ahlen (Foto unten) wurde die Geburtstagstorte zum 30. mit prominenter Unterstützung angeschnitten: So legten Bürgermeister Dr. Alexander Berger (4. v. l.) und Winfried Kaup,



stellvertretender Landrat des Kreises Warendorf (l.) in der kleinen Feierstunde selbst mit Hand an, damit beim Verteilen der »Sahnestückchen« der Verbraucherzentrale niemand zu kurz kam. Für die Verbraucher gab es als »Geburtstagsgeschenk« in den Jubiläumswochen kostenlose Rechtsberatung und Vorträge.

### DIE HÄUFIGSTEN VERBRAUCHERANLIEGEN IN DEN BERATUNGSSTELLEN:



\* Die Anschlussfähigkeit an die Statistikdaten der Vorjahre ist durch eine bundesweit einheitliche Veränderung in der Erfassungssystematik nicht gegeben. Aufgrund der sukzessiven Umstellung auf die neue Erfassungssoftware konnten die Verbraucheranliegen nicht zu einem Jahreswert addiert und mussten für das erste Halbjahr hochgerechnet werden. Zeitgleich kam es bei der Einführung der neuen Software zu länger andauernden Problemen bei Technik und Performance und hierdurch bedingt zu unvollständiger Erfassung der Verbraucheranliegen.





*Der unmittelbare Nutzen der Arbeit für Ratsuchende, die präventive Wirkung von Bildungsangeboten – das waren für den Kreistag zentrale Argumente, um der Vertragsverlängerung mit der Verbraucherzentrale in Euskirchen zuzustimmen. Das Foto zeigt Landrat Günter Rosenke bei der Vertragsunterzeichnung.*

## ERFOLGSMODELL MIT FORTSETZUNG

In 26 Städten setzten Politik und Verwaltung deutliche Zeichen, dass die örtliche Verbraucherzentrale ein unverzichtbares Dienstleistungsangebot in den Kommunen ist. Die Verträge zur Fortführung wurden zumeist für weitere fünf Jahre verlängert. Was in einigen Kommunen auch die Spezialberatungsangebote wie Umwelt- oder Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung einschließt. Außerdem konnte in acht Kommunen und Kreisen ein weiterer Ausbau von Beratungsangeboten ab 2020 erfolgreich verhandelt werden.

## SCHULTERSCHLUSS

Als Mitstreiter für die Auszeichnung zur Fairtrade-Town, als Partner bei den Anstrengungen zur Integration von Geflüchteten, zum Klimaschutz oder für mehr Teilhabe – die 61 Beratungsstellen haben sich einmal mehr als wichtiger Dreh- und Angelpunkt bei vielen kommunalen Vorhaben gezeigt. Im Austausch mit politisch Verantwortlichen und zivilgesellschaftlichen Akteuren brachten sie nicht nur Verbraucherinteressen ein, sondern unterstützten kommunale Vorhaben sowohl mit Expertise als auch mit begleitenden Aktivitäten. Dabei reichte die Palette von Veranstaltungen zum nachhaltigen Konsum beim Evangelischen Kirchentag in Dortmund über Trainingseinheiten mit jungen Leuten zur Schuldenprävention etwa in Gelsenkirchen. Aber auch die gezielte Energieberatung in ganzen Stadtteilen oder die Zusammenarbeit mit den städtischen Klimaschutzmanagern oder Umweltämtern sind dafür Beispiele.



*Im Dortmunder Rathaus stellte die Umweltberaterin gemeinsam mit den Mitstreibern des Aktionsbündnisses zum Fairen Handel das Jahresprogramm geplanter Aktivitäten vor. Dortmund wurde bereits fünf Mal als Hauptstadt des Fairen Handels ausgezeichnet.*



*An einem Stand beim SPD-Landesparteitag in Bochum präsentierte sich die Beratungsstelle mit ihren Aktivitäten rund um Klimaschutz und Energieeinsparung. Auch Bundesumweltministerin Svenja Schulze (l.) interessierte sich, warum Energie »unsere Sache« ist.*

## STIMME DER VERBRAUCHER

Der Austausch mit der Politik über aktuelle Verbraucheranliegen und -probleme stand in den Beratungsstellen auch 2019 auf dem Programm: Aufgezeigt wurde etwa, dass sich die Herausforderungen der digitalen Welt in den Anfragen niederschlagen. Aber auch die Schwerpunkte sozialorientierter Verbraucherarbeit oder das neue Instrument der Musterfeststellungsklage wurden in den Blick genommen. Nicht zuletzt formulierten Beratungskräfte – häufig gemeinsam mit den Fachleuten aus der Geschäftsstelle – gesetzliche Handlungs- und Regelungsbedarfe für einen verbesserten Verbraucherschutz, die aus der »Sensorfunktion« des täglichen Kontakts mit Ratsuchenden resultieren.



### OBERBÜRGERMEISTER HOSPITIERT

Bei einem Besuch der Beratungsstelle hospitierte Essens Oberbürgermeister Thomas Kufen (l.) auch bei Rechtsberatungen zum Thema Telekommunikation. Verbrauchernah konnte er erfahren, dass Bürger angesichts undurchsichtiger Rechnungen oder untergeschobener Verträge überfordert sind, mögliche Fallstricke zu durchblicken. Mit dem bürgernahen Zugang zum Recht bietet die Verbraucherzentrale unbürokratische Hilfe – so sein Fazit, das er mit Hans-Peter Huch, Vorsitzender des Umweltausschusses, und Beratungsstellenleiterin Manuela Duda vorstellte.

### LANDTAGSABGEORDNETER IM AUSTAUSCH

Der Landtagsabgeordnete Andreas Becker (l.) informierte sich über die Angebote der Beratungsstelle in Recklinghausen zum Thema Datenschutz. Hackerangriffe, datenintensive Geschäftsmodelle, Datensicherheit – so die Stichworte beim Austausch, bei dem Thomas Bradler (r.) aus der Geschäftsstelle auch die landesweiten Schwerpunkte zum Themenkomplex erläuterte. Insbesondere präventive Maßnahmen sowie Möglichkeiten, die öffentliche Wahrnehmung stärker für Fragen des Datenschutzes zu sensibilisieren, wurden gemeinsam mit Beratungsstellenleiter Martin Meiser ausgelotet.




### SOZIALDEZERNENT AM INFOSTAND ÜBER VORSORGE

Viele Menschen sind unsicher, wenn sie im Vorfeld Entscheidungen über die medizinische Versorgung und Regelungen für rechtliche und finanzielle Angelegenheiten bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit treffen möchten. Klarheit für den Ernstfall verschaffte die Beratungsstelle in Rheine auch auf der Gesundheitsmesse im Kreishaus. Am Infostand machte dort Tilmann Fuchs, Sozialdezernent des Kreises Steinfurt, Station, um von Beratungsstellenleiterin Margret Esters-Gardeweg Wissenwertes zu erfahren.



## HIGHLIGHTS

 **Verbraucherwissen kompakt in 1.005 Veranstaltungen, Sprach- und Integrationskursen**

 **102 Veranstaltungen für Multiplikatoren der Flüchtlingsarbeit**

 **898 Downloads der Bildungsmaterialien für zugewanderte Menschen**

Geflüchtete Menschen fit für den hiesigen Verbraucheralltag zu machen – so die Zielsetzung des Projekts »Get in« der Verbraucherzentrale NRW. In 54 Gemeinden waren die sechs Bildungstrainerinnen mit Basiswissen, um den Alltag zu bewältigen, zu Gast. Dabei im Angebot: Vorträge für Multiplikatoren in der Flüchtlingsarbeit sowie Trainingseinheiten in Sprach- und Integrationskursen. Zu den Themen Smartphone und Kostenfallen, Stromkosten und Strom sparen, Modalitäten des bargeldlosen Zahlungsverkehrs, zu Kredit und Inkasso ebenso wie zu Rechten und Pflichten bei Verträgen und zu Fragen rund um die eigene Wohnung wurde in 90-minütigen Veranstaltungen das kleine Einmaleins erläutert. In den Einheiten wurden beispielsweise Unterschiede zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy ebenso thematisiert wie die richtige Einstellung von Thermostatventilen. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert und durch Anschauungsmaterial unterstützt.

Für Multiplikatoren stellt das Projekt die Unterrichtsmaterialien auch online bereit: 898 Downloads sind ein deutlicher Hinweis, dass hiermit eine echte Hilfestellung fürs Ankommen im hiesigen Verbraucheralltag gegeben wird.



[www.verbraucherzentrale.nrw/get-in](http://www.verbraucherzentrale.nrw/get-in)





*Sechs Bildungstrainerinnen sind von den Standorten Bergisch Gladbach, Bielefeld, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg und Essen aus im Einsatz, um landesweit in 90-minütigen Veranstaltungen Basiswissen für den hiesigen Konsumalltag zu vermitteln. Konzeption und Koordination verantwortet ein Team in der Geschäftsstelle.*

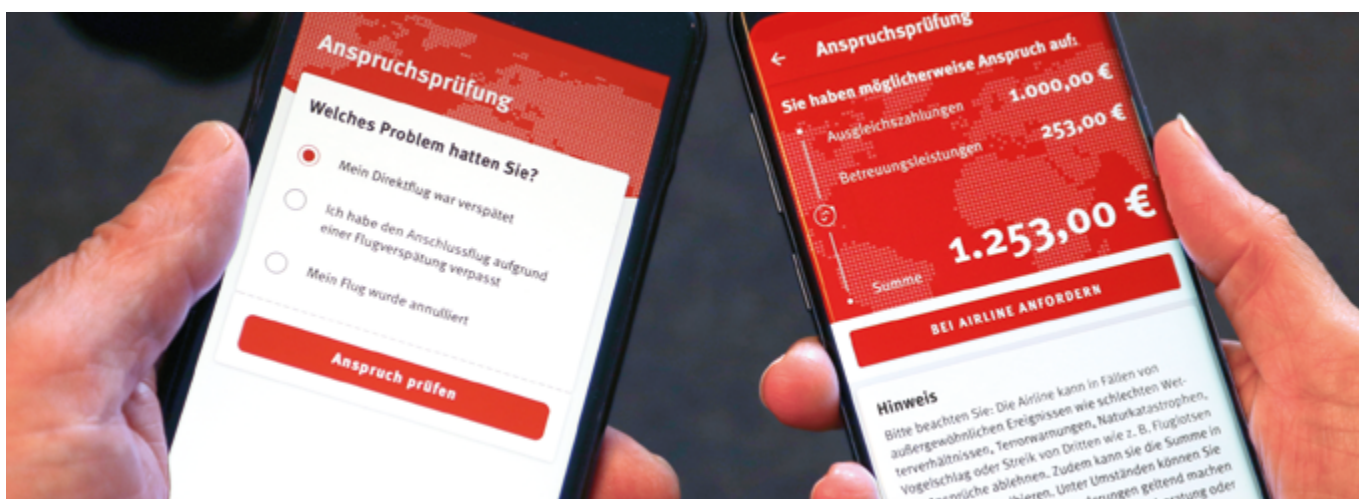


Verbraucherprobleme sind multikulturell. In den Beratungsstellen waren vor allem Haustürverkäufer aufgefallen, die angesichts der bevorstehenden Fusion von Unitymedia und Vodafone zum Abschluss überflüssiger neuer Verträge für den Fernsehempfang gedrängt hatten. Insbesondere Geflüchtete und Menschen mit Migrationshintergrund waren eine bevorzugte Zielgruppe. Auch per Handy bestellte Prepaid-Kreditkarten entpuppten sich für diese als kostenträchtige Stolperfallen.

### FLUGÄRGER-APP

-  **Aufwind: Das neue Selbsthilfe-Tool bei Flugverspätungen wurde in den ersten sechs Monaten rund 50.000-mal heruntergeladen.**
-  **Airlines wegen unzulässiger Formvorschriften bei Anmeldung von Entschädigungsansprüchen abgemahnt.**

Engpässe bei Sicherheitspersonal und Fluglotsen, Streiks des Cockpit-Personals, dichter Start- und Landtakt: Das Flug-Chaos im Sommer 2018 hatte zuhauf Verspätungen und Annullierungen zur Folge. Und damit auch massenhafte Ansprüche von verspäteten oder gestrandeten Fluggästen gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung. Allerdings: Von einer zuverlässigen Information über die Störungen und Beeinträchtigungen waren die Airlines weit entfernt.



Die Flugärger-App ist unter [www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app) verlinkt und für IOS und Android unter der Suche »Flugärger« in den Stores kostenlos abrufbar.

Im Oktober 2018 hatte der Landtag NRW mit großer Mehrheit beschlossen, eine Fluggastrechte-App an den Start zu bringen und das Verbraucherschutzministerium mit deren Umsetzung betraut. Die Verbraucherzentrale NRW hat die intuitiv zu handhabende Applikation dann entwickelt: Mit ein paar Klicks können Flugreisende seit Oktober 2019 ihre Entschädigungsansprüche bei Verspätung, Annullierung und verpassten Anschlussflügen gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung einfach und rechtssicher prüfen lassen und dann auch gleich

geltend machen. Denn die Flugärger-App erzeugt mit Hilfe von Legal-Tech, Flugdatenbanken und Abfragen an den Nutzer ein Anschreiben, in dem mögliche Forderungen formuliert sind. Automatisch öffnet sich das Mailprogramm mit dem Forderungstext und allen erforderlichen Angaben, um die E-Mail direkt an die Airline zu senden.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app)



»Fahr- und Fluggäste sind sich ihrer Rechte (...) nicht ausreichend bewusst und können sie aufgrund von Problemen bei der Durchsetzung häufig nicht in Anspruch nehmen.«

Sonderbericht des Europäischen Rechnungshofs, der im Oktober 2018 vorgelegt wurde. Auch diese Behörde mahnte darin bessere und klarere Informationen und einen wirksameren Rahmen für die Durchsetzung von Fahrgastrechten an.



*In der Landespressekonferenz stellten Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser (Mitte) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski den Start der Flugärger-App vor.*

Gemäß der geltenden EU-Fluggastrechteverordnung haben Reisende Anspruch auf Ausgleich – und zwar unabhängig vom Ticketpreis. Entscheidend ist, ob eine Fluggesellschaft fürs Spät- oder Nichtabheben der Maschine verantwortlich ist. Die genaue Höhe des Anspruchs richtet sich zunächst nach der Entfernung des Endziels sowie danach, ob Start- und Zielflughafen in der EU liegen. Bei Verspätungen und kurzfristigen Annullierungen stehen Ausgleichszahlungen zwischen 250 und 600 Euro zu. Außerdem können auch durch die Verspätung verursachte Ausgaben wie Verpflegung am Flughafen oder Hotelzimmer mit Hilfe der App geltend gemacht werden – die sogenannten Betreuungsleistungen.

Bisher mussten sich Flugreisende regelmäßig selbst über ihre Rechte orientieren, wenn Airlines ihren Informationspflichten bei Verspätungen und Flugausfällen nicht nachkommen. Die Flugärger-App schließt die faktische Lücke zwischen rechtlichen Vorgaben und der bis dato unzureichenden Regulierungspraxis der Airlines, wenn Passagiere ihre Fluggastrechte

durchsetzen wollen. Anders als bei Fluggasthelfer-Portalen, die Ansprüche auf Entschädigung in aller Regel im Inkasso-Modell durchsetzen, sind bei der Flugärger-App im Erfolgsfall natürlich keine Provisionen zu zahlen.

Lehnt die Fluggesellschaft die Forderungen ab, können sich Reisende an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) oder an die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz wenden.

Rund sechs Monate nach dem Start hatten schon rund 50.000 Nutzer die App auf ihren Smartphones installiert. Und in den Stores bekommt »Flugärger« mit 4,3 und 4,4 Sternen Bewertungen, die die Applikation als echte Hilfe bei der Durchsetzung von Ansprüchen hervorheben.



## FLUGGASTRECHTE: AIRLINES BLOCKEN MIT UNZULÄSSIGEN FORMVORSCHRIFTEN

Fluggäste müssen kein spezielles Formular einer Fluggesellschaft verwenden, um Ansprüche bei Verspätung oder Annullierung eines gebuchten Fluges bei der Airline anzumelden. Das Landgericht Frankfurt a. M. hat mit Urteil vom 3. März 2020 seine 2019 erlassene einstweilige Verfügung bestätigt. Diese untersagt der portugiesischen Fluggesellschaft TAP, die Geltendmachung von Ansprüchen per E-Mail abzulehnen und stattdessen auf ein firmeneigenes Online-Kontaktformular zu verweisen. Die TAP ist nur eine von mehreren Fluggesellschaften, die Ansprüche auf Ausgleich oder Erstattung wegen eines nicht oder schlecht erfüllten Luftbeförderungsvertrags nicht bearbeiten, wenn

diese nicht mit dem jeweiligen Formular der Airline geltend gemacht werden. Weil es hierbei jedoch keine Formvorschriften gibt und Kunden ihre Forderungen in freier Form schriftlich auf dem Postweg oder per E-Mail anmelden können, hat die Verbraucherzentrale NRW bislang vier Fluggesellschaften wegen dieser nach ihrer Ansicht unzulässigen Praxis abgemahnt. Aufgefallen war den Juristen ein solches Vorgehen bei der Auswertung der Anfragen von Nutzern der Flugärger-App. Somit ist sie nicht nur ein einfacher individueller Weg zum Recht, sondern auch ein wirkungsvolles Instrument, um Kundenrechte grundsätzlich verbessern zu können.





## PER ONLINE-MITMACHKARTE ZU NACHHALTIGEM ENGAGEMENT

Ob Gemeinschaftsgarten, Repair-Café, Tauschring, Foodsharing oder Lastenrad-Verleih: Mehr als 650 Gruppen und Initiativen in NRW sind bereits nachhaltig aktiv. Doch auf der einen Seite ist es für die Initiatoren nicht immer leicht, auf ihr Engagement aufmerksam zu machen und Mitstreiter zu gewinnen. Und auf der anderen Seite endet die Suche nach geeigneten Einsatzmöglichkeiten für potenziell Interessierte oft in einer Sackgasse. Mit der Online-Mitmachkarte weist das Mehrwert-Projekt der Verbraucherzentrale NRW den Weg: Per Onlinesuche wird bürgerschaftliches Engagement sicht- und auffindbar. Wer zu den verschiedenen Engagement-Feldern Ort oder Postleitzahl eingibt, wird zu Initiativen in seiner Stadt oder Gemeinde gelotst – Kontaktmöglichkeiten inklusive. Mehr als 14.700-mal wurde die Mitmachkarte inzwischen aufgerufen.



Auf dem Evangelischen Kirchentag in Dortmund informierte sich Bundesumweltministerin Svenja Schulze (l.), wie die Mitmachkarte des Mehrwert-Projekts bürgerschaftliches Engagement für Nachhaltigkeit vernetzt. Vielerorts unterstützen Kirchengemeinden diese Aktivitäten.

@ [www.mehrwert.nrw/mitmachen/karte](http://www.mehrwert.nrw/mitmachen/karte)



## SCHADSTOFFBERATUNG IM INTERNET

Online per Kontaktformular Fragen rund um Schadstoffe in Haus und Haushalt stellen – unter [www.verbraucherzentrale.nrw/schadstoffe](http://www.verbraucherzentrale.nrw/schadstoffe) ist das nur einen Mausklick entfernt.

Seit Juli 2019 bietet die Verbraucherzentrale NRW im Internet zu acht Themengebieten Beratung zu Schadstoffen und wie sie sich vermeiden lassen an. Ob sich Lebensmittelverpackungen wie etwa Eisdosen zum Einfrieren eignen, wie sich Schadstoffe in Wohnung oder Produkten aufspüren und messen lassen oder welches Wasserspielzeug nicht mit Weichmachern belastet ist – per Kontaktformular können Ratsuchende ihre Fragen oder Anliegen elektronisch auf den Weg bringen. Rund 160 Anfragen gingen im zweiten Halbjahr ein. Die Fachleute beantworteten die individuellen Fragen zum vorbeugenden Gesundheitsschutz kostenlos, schnell und kompetent. Be-



sonders interessante Fragen und Antworten werden laufend – anonymisiert – auch auf der Website veröffentlicht. Die ist somit nicht nur ein Angebot zur individuellen Beratung, sondern auch ein stetig wachsender Pool mit verbrauchernahen Informationen.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/schadstoffe](http://www.verbraucherzentrale.nrw/schadstoffe)



## VIDEOBERATUNG ENERGIE

Ob Fragen zum Energiesparen auf den Nägeln brennen, zum Heizkesseltausch, zur Wärmedämmung oder zur Photovoltaik – die Energie-Fachleute beraten seit Herbst 2018 dazu auch per Video. Für Verbraucher kostenlos und ganz bequem von zu Hause aus. Nach Terminvereinbarung unter 0211/33 996 555 gibt's per E-Mail alle wichtigen Informationen, damit zur gebuchten Zeit ein Experte via Kamera und Mikrofon 30 Minuten lang exklusiv für individuelle Fragen und Probleme da ist. In der digitalen Beratung auf dem heimischen PC begleiten die Fachleute Ratsuchende auch direkt beim Erkunden wichtiger Internetseiten – etwa des Solarkatasters des Landes NRW oder der Informationen zu geeigneten Förderprogrammen.






*Welche Maßnahmen zum Energiesparen im Einzelfall sinnvoll sind, lässt sich in der Videoberatung gut klären.*

2019 wurde die Video-Energieberatung im Rahmen einer Pilotphase rund 500 Mal gebucht. Themen wie der Umstieg auf eine neue Heizung oder die Planung einer Solarstromanlage waren besonders gefragt. Gerade die mit dem Klimapaket der Bundesregierung beschlossenen höheren Zuschüsse für den Heizkesseltausch und andere energetische Sanierungen haben die Nachfrage zum Jahreswechsel spürbar steigen lassen. Die Videoberatung ist Teil des EU- und landesgeförderten Projekts Energie2020.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/videoberatung-energie](http://www.verbraucherzentrale.nrw/videoberatung-energie)

### HIGHLIGHTS

-  Paneldiskussion beim Campfire-Festival
-  Beratung zum Datenschutz in 21 Beratungsstellen
-  Rund 150 Vorträge zum digitalen Erbe

Der digitalisierte Verbraucheralltag hinterlässt unzählige Datenspuren. Verbraucher sind sich über diese Folgen der smarten Welt jedoch nur selten bewusst – vom Anspruch der informationellen Selbstbestimmung ist die Praxis angesichts der vielen digitalen Helferlein weit entfernt. Datensouveränität gewinnen – unter dieser Überschrift hat die Verbraucherzentrale NRW daher eine Reihe von Aktivitäten initiiert.

Beim Campfire-Festival vor dem Düsseldorfer Landtag war sie zum ersten Mal in der Zeltstadt zu Gast, um gemeinsam mit Veranstaltern, teilnehmenden Organisationen und Unternehmen sowie den rund 11.000 Besuchern drei Tage lang die Rahmenbedingungen für eine »bessere Gesellschaft« auszuloten. Wie wollen wir in Zukunft zusammenleben? Wie sieht die Arbeit von morgen aus? Welche Herausforderungen muss die Gesellschaft künftig meistern? Visionäre, Aktive und Kreative waren zu Diskussionen, Vorträgen und Mitmach-Projekten zusammengelassen.

Bei der Panel-Diskussion unter dem Titel »Datensouveränität: Wo verläuft die Grenze der Verantwortung zwischen Unternehmen und Verbrauchern?« nahm die Verbraucherzentrale mit den Diskutanten in den Blick, welche Beiträge die Akteure dazu liefern können: Unternehmen, indem sie etwa ihre Dienste so sparsam wie möglich anbieten. Und Verbraucher, indem sie mit der Preisgabe persönlicher Daten geizen. In der Diskussion mit dem Bundesdatenschutzbeauftragten Ulrich Kelber sowie Vertretern des eco-Verbandes und der Hostsharing eG legte die Verbraucherzentrale Stück für Stück das Puzzle für mehr Datensouveränität.

Übrigens: Das MehrWert-Projekt der Verbraucherzentrale NRW zeigte beim Campfire-Festival, wie jeder durch einen nachhaltigeren Konsum zum Klima- und Ressourcenschutz beitragen kann. »Nachhaltig durchstarten« – so das Motto am Aktionsstand.



Das Festival wird seit 2018 vom Recherchebüro Correctiv gemeinsam mit der Rheinischen Post organisiert.

 [www.campfirefestival.org](mailto:www.campfirefestival.org)



Moderiert von Miriam Scharlibbe, Politikredakteurin bei der Neuen Westfälischen in Bielefeld, wurden bei der Panel-Diskussion Wege zu mehr Datensouveränität ausgelotet. Klaus Landefeld vom eco-Verband, Dr. Martin Weigele von der Hostsharing eG, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und der Bundesdatenschutzbeauftragte Ulrich Kelber.



## DIGITALES ERBE

Zwar werden Verträge per Mausclick abgeschlossen und in sozialen Netzwerken sind Nutzer aktiv. Aber wie man Daten schützt oder was mit Fotos, Onlinekonten und Profilen nach dem Tod passiert, ist meist unbekannt. So wissen nur wenige, dass auch in der Onlinewelt Verträge weiterlaufen und Kosten verursachen oder Guthaben drohen zu verfallen, wenn der digitale Nachlass nicht geregelt ist. In rund 150 Vorträgen informierten die Beratungsstellen, wie die richtigen Vorkehrungen für das Online-Erbe getroffen werden. 21 Beratungsstellen bieten rechtliche Beratung zu Themen rund um den »Datenschutz in der digitalen Welt«. Hier standen auch Veranstaltungen auf dem Programm, in denen ganz konkrete Hilfestellungen für eine datensparsame Nutzung des Smartphones gegeben wurden.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/digitale-welt/datenschutz](http://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/digitale-welt/datenschutz)



### HIGHLIGHTS

 **Verbraucher-Datenschutzrechte von EuGH bestätigt**

 **Auf Sicherheit bei smarten Geräten gepocht**

 **Klarheit über Widerrufsrechte im Google Playstore verschafft**



### FACEBOOK-LIKE-BUTTON: BETREIBER MÜSSEN ÜBER DATENSAMMLUNG INFORMIEREN

Ein dickes Dislike gab es vom Europäischen Gerichtshof (EuGH) für den »Gefällt mir-Button« von Facebook: Unternehmen, die dieses Plugin in ihre Internetseiten einbinden, müssen darüber informieren, dass allein durch den Aufruf personenbezogene Daten des Nutzers an Facebook übertragen werden. Denn der Webseitenbetreiber sei nach Meinung der Luxemburger Richter (AZ: C-40/17) neben Facebook für die ausgelöste Datenverarbeitung mitverantwortlich. Daher müsse er die betroffenen Nutzer ausreichend über Art, Umfang und Zweck der Datenerhebung und -verwendung für Werbemaßnahmen informieren.

Die Verbraucherzentrale NRW hatte die Firma Fashion ID – ein Teil der Unternehmensgruppe Peek & Cloppenburg KG Düsseldorf – im März 2015 erfolgreich verklagt, weil sie den Facebook-Like-Button in ihrem Internetauftritt direkt eingebunden hatte. Bei der beanstandeten Gefällt mir-Schaltfläche liest der

Netzwerk-Gigant schon bei jedem bloßen Aufruf der jeweiligen Seiten automatisch mit. Das passiert unabhängig davon, ob der Seitenbesucher überhaupt Facebook-Mitglied ist oder nicht. Über diese Handhabe wurde vorher jedoch weder informiert noch willigten die Nutzer in die Datenübermittlung ein.

Das mit der Berufung befasste Oberlandesgericht Düsseldorf (OLG) hatte das Verfahren im Januar 2017 ausgesetzt und dem EuGH einige datenschutzrechtlich streitige Fragen zur Vorabentscheidung vorgelegt. Nicht abschließend beantwortet hat der EuGH die Frage, ob es für das Einbinden des Facebook-Like-Buttons einer Einwilligung der Seitenbesucher bedarf. Darüber wird das OLG Düsseldorf entscheiden, vor dem das Verfahren nun weitergeführt wird.

Darüber hinaus hat der EuGH auch bestätigt, dass die Verbraucherzentrale NRW klagebefugt war, solche Art von Verstößen gegen das Datenschutzrecht per Unterlassungsklage zu verfolgen.

### SMARTPHONE-KAUF: KEINE INFORMATION ÜBER SICHERHEITSLÜCKEN

Händler müssen beim Verkauf von Smartphones weder über Sicherheitslücken und fehlende Updates informieren noch darlegen, wenn zum dargebotenen Gerätetypus keine Software- oder Sicherheitsupdates verfügbar sind.

So lautet die wenig verbraucherfreundliche Entscheidung des Oberlandesgerichts Köln (AZ: 6 U 100/19) in einem von der Verbraucherzentrale NRW geführten Verfahren gegen den Elektronikriesen Media Markt.

Die Information über das Vorhandensein von Sicherheitslücken auf einem Gerät sei – so die Richter – nicht »wesentlich« im Sinne des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Zwar sei zu berücksichtigen, dass die Information über das Vorliegen von Sicherheitslücken für den Verbraucher von großer Bedeutung sei. Auf der anderen Seite sei es jedoch für Händler unzumutbar, sich die Informationen über Sicherheitslücken für jedes einzelne von ihnen angebotene Smartphone-Modell etwa durch Tests zu verschaffen.

Hintergrund: Media Markt hatte im Jahr 2016 in einer Filiale in Köln das Smartphone des Herstellers Mobistel Cynus T6, 8 GB mit dem Betriebssystem »Android 4.4.2 Kitkat« angeboten. Eine technische Prüfung am Gerät durch das Bundes-



amt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) – einem Kooperationspartner der Verbraucherzentrale NRW – hatte ergeben, dass das Betriebssystem des Smartphones diverse Sicherheitslücken aufwies und damit die Nutzung ein erhebliches Sicherheitsrisiko darstellte. Auf diese Lücken und den Umstand, dass Sicherheitsupdates zum damaligen Zeitpunkt nicht mehr zur Verfügung standen, hatte Media Markt Kunden beim Verkauf des Geräts nicht hingewiesen. Dagegen hatte die Verbraucherzentrale geklagt, um entsprechende Verbraucherinformationen im Handel durchzusetzen.

Licht am Horizont bringt eine verbraucherpolitische Lösung: Die EU-Warenkaufrichtlinie (2019/771) wird Händler ab 2022 dazu verpflichten, Käufern von smarten Geräten Updates zur Verfügung zu stellen, solange diese vernünftigerweise damit rechnen können. Die Verbraucherzentrale NRW fordert den Gesetzgeber auf, die Rechte der Nutzer smarter Geräte durch eine verbraucherfreundliche Umsetzung der Richtlinie bestmöglich zu stärken.



Arne Schönbohm (r.), Präsident des BSI, und Verbraucherzentralen-vorstand Wolfgang Schuldzinski forderten gemeinsame Anstrengungen von Herstellern und Händlern, damit Geräte mit Sicherheitslücken nicht in den Verkauf gehen.

## GOOGLE PLAYSTORE: DEUTLICHE INFORMATION ÜBER VERLUST DES WIDERRUFSRECHTS

Das von der Verbraucherzentrale NRW vor dem Landgericht Köln erstrittene Urteil gegen die Google Commerce Limited betrifft Millionen Kunden. Wer digitale Inhalte im Playstore gekauft oder ausgeliehen hat, wurde nicht korrekt über den Verlust seines Widerrufsrechts informiert. So haben es die Richter in ihrem Urteil vom 21. Mai 2019 (AZ: 31 O 372/17, nicht rechtskräftig) entschieden.

Filme, Musik, Hörbücher, Apps – der Google Playstore ist ein Big Player beim Verkauf und Verleih von digitalen Inhalten. Dabei gilt: Wenn Verbraucher Videos oder Spiele kostenpflichtig herunterladen, haben sie grundsätzlich ein Widerrufsrecht von 14 Tagen. Das kann nur erlöschen, wenn sie zuvor ausdrücklich zugestimmt haben, dass der Download beginnen soll. Außerdem müssen sie ihre Kenntnis bestätigen, hierdurch das gesetzliche Widerrufsrecht zu verlieren.

Im Playstore haben Kunden ihr Widerrufsrecht allerdings automatisch verloren: Vor dem Klick auf den »Kaufen«-Button gab Google lediglich den Hinweis: »Wenn du auf ‚Kaufen‘ klickst, stimmst du den Google Play-Nutzungsbedingungen zu. Du

stimmst außerdem zu, dass deine Bestellung sofort ausgeführt wird und du damit dein gesetzliches Widerrufsrecht verlierst (außer bei Dienstleistungen).«

Dies genügte dem Landgericht Köln jedoch nicht, um Nutzern den Verlust des Widerrufsrechts deutlich vor Augen zu führen. Mit dem Klick auf »Kaufen« – so die Richter – liege der Fokus darauf, die Bestellung abzuschließen. Käufer nähmen nicht wahr, dass sie gleichzeitig dem sofortigen Download zustimmen und das Widerrufsrecht einbüßen. Stattdessen sei eine gesonderte, ausdrückliche Zustimmung erforderlich, die sich nur auf den sofortigen Download bezieht.

Das Gericht stellte klar, dass diese Zustimmung auch nicht durch »Voreinstellungen« herbeigeführt werden dürfe, also beispielsweise durch Gestaltungen, bei denen die Zustimmung schon vorangekreuzt ist.

Das Urteil ist nicht rechtskräftig, Google Commerce Limited hat Berufung beim Oberlandesgericht Köln eingelegt.



### HIGHLIGHTS



Unzulässige Preisanhebungen gestoppt



Auf Info-Pflichten beim Einbau moderner Zähler gepocht



### EXTRA ENERGIE: GELD ZURÜCK AUS UNZULÄSSIGEN PREISERHÖHUNGEN

Gute Nachricht für Kunden der Extra Energie GmbH: Preiserhöhungen, die der Energieversorger in laufenden Verträgen vorgenommen hat, waren unwirksam. Dies galt auch für Kunden, deren Pakettarif zu erhöhten Preisen verlängert worden war. Das entsprechende Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) Düsseldorf aus April 2018 ist durch eine Entscheidung des Bundesgerichtshofs rechtskräftig geworden. Das bedeutet: Wer zwischen 2016 und 2019 Strom oder Gas von Extra Energie bezogen hat und dabei von einer Preissteigerung betroffen war, der er nicht ausdrücklich zugestimmt hat, konnte nach dem Urteil Geld zurückfordern.

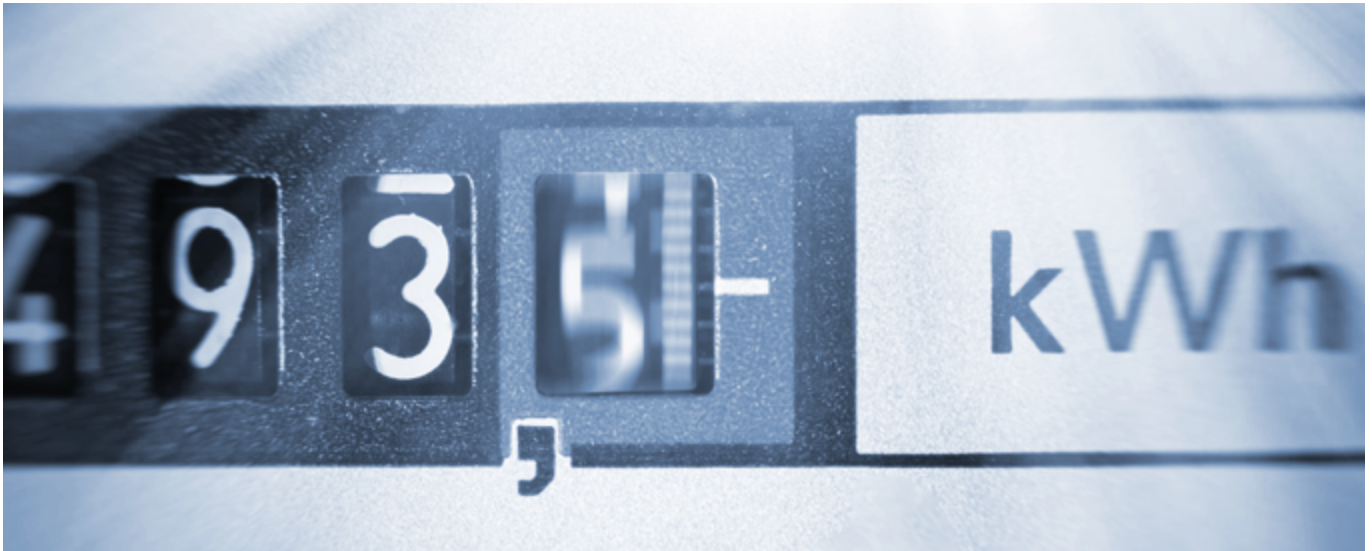
Die Verbraucherzentrale NRW hatte die Klage erhoben und Betroffene dann mit Musterbriefen und Rechtsberatung unterstützt, um Ansprüche geltend zu machen. Die Rückforderungen wurden möglich, weil die Extra Energie keine wirksame Preiserhöhungsklausel in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet hatte. Ohne eine solche Klausel sind Preisanhebungen nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Kunden zulässig. Das entsprechende Urteil des OLG (AZ: 6 U 0182/16), gegen das die Extra Energie Beschwerde gegen die Nichtzulassung der Revision eingelegt hatte, wurde rechtskräftig, nachdem der Bundesgerichtshof diese zurückgewiesen hat (AZ: VIII ZR 119/18).

### BEV: ROTE KARTE FÜR PREISANHEBUNG

Weil die Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH (BEV) Kunden vermeintlich »einernehmliche« Preiserhöhungen unterschieben wollte, hatte die Verbraucherzentrale NRW den Strom- und Gasversorger abgemahnt. Denn obwohl bei Lieferverträgen mit Preisgarantie die Strombezugspreise während der jeweiligen Laufzeit garantiert waren, sollten Verbraucher freiwillig einer vorzeitigen Anhebung ab Februar zustimmen. Ihre Kunden hatte die BEV aufgefordert mitzuteilen, wenn sie mit dieser Preis Anpassung nicht einverstanden waren und weiter zu den bisher garantierten Konditionen mit Energie beliefert werden wollten. Weil der Versorger nicht berechtigt war, eine ausbleibende Reaktion auf das Erhöhungsschreiben als stillschweigende Zustimmung des Kunden zur Anhebung der Preise während der Laufzeit der Preisgarantie zu deuten, hatte die Verbraucherzentrale NRW die BEV aufgefordert, diese unlautere geschäftliche Handlung zu unterlassen.

Als das Unternehmen keine Unterlassungserklärung abgegeben hatte, war die Verbraucherzentrale NRW erfolgreich im Wege der einstweiligen Verfügung dagegen vorgegangen. Das Landgericht München I hat im März 2019 per Beschluss bestätigt, dass diese Ankündigung der BEV rechtswidrig war (AZ: 33 O 1269/19).

Auch rund um die Pleite des Versorgers hat die Verbraucherzentrale NRW Hilfestellungen bei Verträgen, Zahlungen und Rückforderungen gegeben.



## ZÄHLERWECHSEL: WESTNETZ MUSS ANKÜNDIGUNGSFRIST EINHALTEN

Ein Urteil des Landgerichts Dortmund aus dem Januar 2019 (AZ: 25 O 282/18), das dem Stromnetzbetreiber Westnetz beim Einbau moderner Messeinrichtungen eine »nicht unerhebliche Überrumpelung« attestiert, wurde inzwischen rechtskräftig. Westnetz hatte in Essen die gesetzliche Informationsfrist beim Einbau digitaler Zähler missachtet und wurde nach Klage der Verbraucherzentrale NRW zur Unterlassung verpflichtet.

Der Netzbetreiber, der in Deutschland mehr als vier Millionen Kundenanschlüsse betreut, hatte im Jahr 2017 Privathaushalte nur rund zwei Wochen vor einem geplanten Zählerwechsel zum ersten Mal über diesen informiert. Das Messstellenbetriebsgesetz, das den flächendeckenden Einbau moderner Messeinrichtungen vorsieht, enthält hierzu aber eine eindeutige Frist: Mindestens drei Monate müssen zwischen der ersten Mitteilung über den Zähleraustausch und dem tatsächlichen Einbautermin liegen.

Das Landgericht Dortmund folgte der Ansicht der Verbraucherschützer, dass Westnetz durch Umgehen dieser Frist sowohl

Kunden als auch potenzielle Wettbewerber vor vollendete Tatsachen stellen wollte. Zwar hatte Westnetz in seinem Schreiben auf die Drei-Monats-Frist hingewiesen und die Betroffenen hätten dem vorgezogenen Termin widersprechen können. Das Gericht sah es aber als wahrscheinlich an, dass die meisten Kunden angesichts des kurzen Vorlaufs den Austausch am angekündigten Tag hinnehmen würden, ohne sich über die Alternative eines Wechsels zu einem anderen Messstellenbetreiber zu informieren. Sei der Zähler erst einmal ausgetauscht, sei in der Regel auch nicht mehr mit einem kurzfristigen Wechsel zu einem anderen Anbieter zu rechnen.

Das Unternehmen hat seine Berufung vor dem Oberlandesgericht Hamm zurückgenommen.





Kerngedanke der Drei-Monats-Frist ist, den Wettbewerb um die Messstelle zu stärken. Kunden soll es möglich sein, vor dem Einbau eines neuen Zählers ein anderes Unternehmen als den Netzbetreiber mit dem Messstellenbetrieb zu beauftragen.



[www.verbraucherzentrale.nrw/urteilsdatenbank](mailto:www.verbraucherzentrale.nrw/urteilsdatenbank)

## 22 | Energiearmut: Handlungsbedarf ausgemacht

### HIGHLIGHTS

-  **Anfragen von 1.098 Haushalten mit Zahlungsproblemen**
-  **Mehr als 2.100 Beratungstermine**
-  **Tragfähige Regelungen für 94 Prozent der Fälle**
-  **Übergeordnete Lösungen gefordert**

Seit 2012 berät die Verbraucherzentrale NRW im Projekt »NRW bekämpft Energiearmut« Menschen mit Zahlungsproblemen bei der Energierechnung und drohenden oder vollzogenen Energiesperren. In der Budget- und Rechtsberatung in zwölf Städten und Kreisen hat sich gezeigt, dass Energieschulden und anschließende Energiesperren grundsätzlich auf hohen Energiekosten, geringen Einkommen sowie weiteren multiplen Problemen basieren. Was verdeutlicht, dass Handlungsbedarf auf unterschiedlichen Ebenen und bei einer Reihe von Akteuren angezeigt ist, um nachhaltige Lösungen zu finden.

Hilfreich hierbei wären jedoch auch weitere Daten, um die Breite des Problems Energiearmut zu erfassen. So bilanziert die Bundesnetzagentur für NRW in ihrem Monitoringbericht 2019 rund 89.000 Strom- und 13.000 Gassperren. Aber dass etwa energiearm auch ist, wer die Sperre vermeidet, indem er aus Angst vor der nächsten Rechnung ganz aufs Heizen verzichtet, wird nicht evaluiert.

Für einen wirksamen Kampf gegen Energiearmut hat die Verbraucherzentrale NRW daher gefordert, mehr Daten über Betroffene als bisher aufzubereiten. Eine umfassendere Datenerfassung und -analyse zur Energiearmut kann dann als Basis für zielgerichtete Lösungsansätze dienen. So fordert auch die EU, dass alle Mitgliedsstaaten Kriterien festlegen, mit denen sie Ausprägung von Energiearmut messen und die Gesamtzahl aller betroffenen Menschen feststellen können. Auf Basis dieser Erkenntnisse sollen dann wirkungsvolle Maßnahmen zur langfristigen Minimierung von Energiearmut etabliert werden. Deutschland setzt entsprechende Vorgaben der EU hierzu bislang noch nicht um.



Viele der benötigten Daten werden hierzulande durchaus erhoben, beispielsweise in der Sozialberichterstattung des Bundes und der Länder. Sie werden aber bislang nicht zusammengeführt und mit Blick auf ihren Einfluss auf die Energiearmut ausgewertet. Vor allem regional differenzierbare Daten wie zum Beispiel die Höhe der Warmmiete, der Sanierungszustand von Wohngebäuden, die Strompreise, das Haushaltseinkommen, der Erwerbsstatus Betroffener oder die Haushaltsstruktur sind dabei relevant. Die Verbraucherzentrale NRW hat die Bundesregierung aufgefordert, Daten wie diese gezielt zur Betrachtung von Energiearmut aufbereiten zu lassen – um die Problemlagen besser zu identifizieren und den Menschen passgenauer zu helfen.


 [www.verbraucherzentrale.nrw/handlungsbedarf](mailto:www.verbraucherzentrale.nrw/handlungsbedarf)

Ziel der Budget- und Rechtsberatung im Rahmen des Projekts »NRW bekämpft Energiearmut« ist es, die Energieversorgung betroffener Haushalte langfristig zu sichern und Energiesperren beziehungsweise Energiearmut insgesamt dauerhaft zu reduzieren. Finanziert wird diese Spezialberatung in zwölf Beratungsstellen durch das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen und die örtlichen Energieversorgungsunternehmen in Aachen, Alsdorf, Bochum, Dortmund, Duisburg, Gelsenkirchen/Bottrop, Hamm, Köln, Krefeld, Witten und Wuppertal.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/energiearmut](mailto:www.verbraucherzentrale.nrw/energiearmut)



## HIGHLIGHTS

-  **Über 61.000 Betroffenen Ausweg aus Schuldenkarussell gezeigt**
-  **Mehr als 14.000 Verbraucherinsolvenzverfahren begleitet**
-  **Initiative für verkürztes Verfahren**

1999 hat der Gesetzgeber mit der neuen Insolvenzordnung erstmals auch für Privatleute die Chance auf einen finanziellen Neuanfang eröffnet. Bis dahin bedeutete Überschuldung ein lebenslängliches Dasein am Existenzminimum in sozialer und wirtschaftlicher Ausgrenzung. Seither besteht mit dem Verbraucherinsolvenzverfahren die Aussicht, an dessen Ende von den Restschulden befreit zu werden.



Bundesweit sind – Tendenz steigend – etwa zehn Prozent der Menschen überschuldet. Das bedeutet, dass ihre Einnahmen dauerhaft nicht ausreichen, um Miete, Lebenshaltungskosten, Rechnungen, Raten und andere Verbindlichkeiten zu bezahlen. Überschuldung kann jeden treffen: Arbeitslosigkeit, Trennung, Tod eines Partners, Krankheit oder Unfall, aber auch eine gescheiterte Selbstständigkeit sind Ursachen für existenzielle Finanznöte.

Beim Rückblick auf 20 Jahre Verbraucherinsolvenzverfahren – die Verbraucherzentrale bietet in 13 Städten in Nordrhein-Westfalen kostenlos Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung an – addieren sich Erfolgszahlen: 61.000 Betroffene mit Schuldenproblemen wurden begleitet. Davon profitierten auch viele Angehörige, vor allem Kinder. Mehr als 14.000 Verbraucherinsolvenzverfahren wurden mit Unterstützung ihrer rund 30 spezialisierten Beratungskräfte eingeleitet.

In der täglichen Arbeit haben die Fachleute jedoch einige Konstruktionsfehler des Gesetzes ausgemacht: Das überwiegend sechsjährige Verfahren erweist sich für die meisten

Betroffenen als zu kompliziert und zu lang. Deshalb mahnte die Verbraucherzentrale NRW die schnelle Umsetzung einer EU-Richtlinie an. Diese sieht vor, dass Schuldenfreiheit in der Regel nach drei Jahren erreicht werden kann. Das würde einen schnelleren Neuanfang ermöglichen – mit besseren Chancen auf einen Arbeitsplatz und Teilhabe am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben.




Trotz Landesförderung von anerkannten Schuldnerberatungsstellen und des Engagements vieler Kommunen ist der schnelle Zugang zur Beratung und zum Verfahren immer noch nicht für alle gewährleistet, insbesondere nicht für Erwerbstätige und Rentner. Die Verbraucherzentrale NRW fordert deshalb einen bedarfsgerechten Ausbau.

Sich bei Schuldenproblemen schnell und ohne falsche Scham fachkundige Unterstützung zu suchen – dieser Appell an Betroffene hat auch nach 20 Jahren Verbraucherinsolvenzverfahren nichts an Aktualität verloren.



Ein Rückblick auf 20 Jahre Privatin solvenz unter:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/privatinsolvenz-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/privatinsolvenz-nrw)

### HIGHLIGHTS

-  Anspruch auf bedingungsloses P-Konto durchgesetzt
-  Schuldnerberatungen ohne Rechtsbefugnis abgemahnt
-  Veranstaltungen und Materialien zur »Schuldenprävention«



## UNSERIÖSE SCHULDNERBERATER: HALTLOSE HILFEVERSPRECHEN GEKAPPT

Vollmundig versprochen vermeintliche Schuldenregulierer wirkungsvolle Begleitung auf dem Weg aus den Schulden. Doch berechtigt, die hierbei offerierten Rechtsdienstleistungen auch zu erbringen, waren diese Anbieter häufig nicht. Bei drei Vereinen hat die Verbraucherzentrale NRW erfolgreich darauf gepocht, dass sie ihre haltlosen Versprechen künftig unterlassen und Betroffene in Schuldner- und Verbraucherinsolvenzangelegenheiten nicht mehr beraten oder vertreten. So hat sich der Verein »Themis Schuldnerberatung Hamm e.V.« auf eine Abmahnung hin verpflichtet, solche rechtlichen Vertretungen künftig nicht mehr anzubieten und auch nicht mehr dafür zu werben. Gegen das »Netzwerk Schuldnerberatung e.V.« aus Bergisch Gladbach war die Verbraucherzentrale NRW bereits mit einer Klage wegen des gesetzeswidrigen Verhaltens vor dem Landgericht Köln erfolgreich. Und auch der Verein »NRW Schuldnerberater e.V.« hat nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW die Reißleine gezogen und will auf das Angebot von Dienstleistungen, für die er überhaupt keine Erlaubnis hat, verzichten.

Es sind keineswegs Einzelfälle, dass vermeintliche Schuldenregulierer Verbrauchern Rechtsdienstleistungen im Bereich Schuldner- und Insolvenzberatung anbieten. Häufig im Fokus sind dabei Menschen, die in finanziellen Notlagen einen schnellen Weg aus der Überschuldung suchen. Dabei geraten diese dann oftmals an unseriöse gewerbliche Anbieter, die mit haltlosen Leistungen bei den finanziell Gebeutelten noch einmal zusätzlich abkassieren wollen. Offeriert werden dabei ganz unterschiedliche Dienste, jedoch nur selten gibt es auf den Einzelfall zugeschnittene und wirtschaftlich sowie rechtlich fundierte Beratung. Statt dauerhafter Entschuldung sind nur horrende Entgelte für überflüssige oder schlechte Leistungen garantiert. Mit einer Checkliste hilft die Verbraucherzentrale NRW, unseriöse Angebote zur Schuldnerberatung auszumachen und kompetente Hilfe zu finden.



## POSTBANK-KLAGE: P-KONTO-UMWANDLUNG OHNE BEDINGUNGEN

Wer die Umwandlung seines gepfändeten Girokontos in ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) beantragt, muss seiner Bank keine Bescheinigung vorlegen, die diesen Anspruch rechtfertigt. Dies hat das Landgericht Köln (AZ: 33 O 16/18) in einem Klageverfahren der Verbraucherzentrale NRW gegen die Postbank noch einmal klargestellt. Das Unternehmen hatte vor der Kontoumstellung zunächst verlangt, dass Antragsteller mittels Bescheinigung die Höhe ihrer unpfändbaren Zahlungseingänge nachweisen müssen.

Das Gericht hatte sich der Auffassung der Verbraucherzentrale angeschlossen, dass der bedingungslose Anspruch auf Umwandlung in ein P-Konto nicht auf unnütze Weise beeinträchtigt werden dürfe. In ihrer existenziellen Not müssen Kunden schnell über den Grundfreibetrag auf dem Pfändungsschutzkonto verfügen. Daraufhin hat die Postbank schließlich eingelenkt und doch eine Unterlassungserklärung abgegeben.



[www.verbraucherzentrale.nrw/p-konto](http://www.verbraucherzentrale.nrw/p-konto)



## ALTERSARMUT VORBEUGEN

Zum internationalen Weltfrauentag am 8. März hat die Verbraucherzentrale in Münster (siehe Foto linke Spalte) die Altersvorsorge von Frauen in den Blick genommen. In Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung und der Stadt Münster bot das Team kostenlose Vorträge und Einzelberatungen rund ums Auskommen mit dem Einkommen im Alter an. Dabei wurden sowohl die Säulen der Altersvorsorge erklärt als auch sinnvolle Möglichkeiten vorgestellt, wie Frauen angesichts durchbrochener Erwerbsbiografien ausreichende Absicherung erreichen können. Denn die Rente bei Frauen über 65 ist heute im Schnitt um 46 Prozent niedriger als bei Männern – was vielfach Altersarmut und in der Folge Verschuldung bedeutet.



### ERSTE-HILFE-SET »SCHULDEN«

Arbeitgeber, Lohnbüros und Betriebsräte stehen immer wieder vor Herausforderungen, wenn Mitarbeiter Unterstützung suchen, weil der Lohn gepfändet wird oder Probleme mit dem Konto drohen. Wie Arbeitgeber und -nehmer gemeinsam Lösungen finden können, zeigt das 60 Seiten starke »Erste-Hilfe-Set Schulden«, das die Expertin für Verschuldungsfragen in der Bochumer Beratungsstelle vorstellte. Die Handreichung bietet praktische Unterstützung, um Nebenwirkungen von roten Zahlen zu kurieren.



Mehr als 15 Prozent der Rentner in Deutschland leben in Altersarmut. Dieser Ratgeber der Verbraucherzentrale NRW zeigt Wege zu finanziellen Hilfen.



[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)

**UNSER  
TIPP**



### HIGHLIGHTS

- 1.400 Bildungsveranstaltungen mit 31.500 Teilnehmenden
- 14 Schulen aus NRW als Verbraucherschule ausgezeichnet
- 11.669 Downloads der Bildungsmodule im Internet

Schule gemacht – das hat die Verbraucherzentrale NRW 2019 im Wortsinn. Rund um die Themenbereiche der Verbraucherbildung, also Finanzen, Medien, Ernährung und nachhaltiger Konsum, wurden Lehr- und pädagogische Fachkräfte dabei fit für die Einbindung der Inhalte in den Unterricht gemacht. Ob mit der Vorstellung von Materialien und Lerneinheiten, dem Ausprobieren der interaktiven Module sowie dem Kennenlernen der Download-Angebote auf der Website – bei Veranstaltungen, auf Bildungsmessen und in Multiplikatorenmaterialien hat sich die Verbraucherzentrale als unabhängige Bildungspartnerin mit ihrem »Schulprogramm« präsentiert.



11.669 Downloads der Handreichungen, Unterrichtsraster und Arbeitsblätter zu den vier Bereichen »Erste eigene Wohnung«, »Verträge und Verbraucherschutz«, »Umgang mit dem ersten eigenen Geld« und »Versicherungen für Schulabgänger« zeigen, dass mit den Bausteinen zur Er- und Bearbeitung der Themen ein hilfreiches Fundament für die Nutzung im Unterricht gelegt wird.

Vielorts sind die Themen zur Verbraucherbildung bereits fest im Schulprogramm verankert, was die Schulen motiviert, sich am Wettbewerb zur Auszeichnung als »Verbraucherschule« zu beteiligen.



- Marie-Curie-Gymnasium in Düsseldorf
- Ruth-Cohn-Schule in Arnsberg (Förderschule)
- Max-Wittmann-Schule in Dortmund (Förderschule)
- Birger-Forell-Sekundarschule in Espelkamp
- Erich Kästner-Gesamtschule in Bünde
- Sekundarschule Jülich
- Mathilde Anneke Gesamtschule in Münster



- Gymnasium Maria Königin in Lennestadt
- Berufskolleg für Technik und Gestaltung in Gelsenkirchen
- Berufskolleg Senne in Bielefeld
- Gemeinschaftshauptschule Niederpleis in Sankt Augustin
- Bodelschwingschule in Warendorf (Grundschule)



- Maximilian-Kolbe-Schule in Nordkirchen (Förderschule)
- Alfred-Adler-Schule in Duisburg (Förderschule)





Bei der Preisverleihung durch Bundesverbraucherschutzministerin Christine Lambrecht präsentierten sich auch die Siegerschulen aus NRW beim Gruppenbild.



Fair Trade-Frühstücke, Wasserwerkstätten, Rechtskunde- oder Upcycling-AG, Schülerfirmen oder schuleigene Medienscouts: Solche Ansätze begeistern Schülerinnen und Schüler und vermitteln ihnen wichtige Alltagskompetenzen. Denn hier lernen sie etwa, Werbebotschaften zu hinterfragen, das eigene Konsumverhalten zu reflektieren oder wirtschaftliche Zusammenhänge zu verstehen. 57 Schulen aus 13 Bundesländern belohnt der Verbraucherzentrale Bundesverband für ihr Engagement mit der Auszeichnung »Verbraucherschule 2019/2020« – darunter auch 14 aus NRW. Die Verbraucherzentrale bringt sich

hier als außerschulische Partnerin bei der Integration von Verbraucherbildung an Schulen mit didaktischen Konzepten und lebensnahen Unterrichtseinheiten ein. Überreicht wurde die Ehrung von Bundesverbraucherschutzministerin Christine Lambrecht, die auch Schirmherrin des Projekts ist.



[www.verbraucherzentrale.nrw/bildung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bildung)

### HIGHLIGHTS

- 102.000 Besuche beim Pflegewegweiser im Internet
- 18 »Vorsorgetage« in den Beratungsstellen
- 7.240 verkaufte Ratgeber »Das Vorsorge-Handbuch«



### PFLEGE WEGWEISER NRW

Nachlassende Kräfte, Unfall, Krankheit – wenn Pflegebedürftige dauerhaft auf Hilfe angewiesen sind, muss das Alltagsleben neu organisiert und die Versorgung sichergestellt werden. Doch oft wissen Betroffene und Angehörige nicht, dass, wo und wie es dabei Unterstützung und Hilfe gibt. Seit Mitte 2018 bietet die Verbraucherzentrale NRW unter [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de) eine praktische Orientierungshilfe, um das passende Hilfsangebot für den jeweiligen Pflegebedarf zu finden.



Alle wichtigen Informationen für

Mithilfe der Suchfunktion können Beratungsangebote wie Pflegeberatungsstellen nach Ort und Postleitzahl passgenau herausgefiltert werden. Was einen schnellen Überblick und die Möglichkeit zur zielgenauen Kontaktaufnahme verschafft – und zudem über direkte Verlinkungen, etwa zum Heimfinder NRW, auch gleich eine Abfrage über freie Plätze zur Kurz- oder Langzeitpflege ermöglicht.

Aber nicht nur zur Frage »Was tun bei Pflegebedürftigkeit?« finden sich im Portal Antworten, sondern auch zum Thema »Pflege und gesund bleiben«. Von der Freistellung im Job über Pflege auf Zeit bis hin zu Kuren für pflegende Angehörige reicht dabei die Palette.





Die Beschäftigung einer ausländischen Haushalts- und Betreuungskraft ist eine viel genutzte Möglichkeit, wenn Pflegebedürftige weiter im eigenen Zuhause betreut werden wollen. An der Beratungs-Hotline »Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten« bietet die Verbraucherzentrale zu allen Fragen hierzu montags und mittwochs unter 0211 3809 400 telefonische Beratung. Vertragsprobleme mit Anbietern und die Prüfung von Verträgen waren dort Nachfrageschwerpunkte.

Um Pflegebedürftige und pflegende Angehörige zu unterstützen, wurden außerdem sogenannte »Kontaktbüros Pflege-selbsthilfe« (KoPS) eingerichtet, um sich mit Menschen in einer vergleichbaren Situation austauschen zu können. Auch hier weist die Online-Suchfunktion den Weg zu einem nahe gelegenen KoPS.

Nicht zuletzt: Geschulte Mitarbeiter der Verbraucherzentrale NRW haben unter der gebührenfreien Infohotline 0800 4040044 rund 1.900 Anrufer zu den richtigen Ansprechpartnern gelotst, damit Pflegebedürftige und deren Angehörige die oft dringend benötigte Unterstützung auch finden.

Das Informationsportal und die beiden Hotlines werden gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, durch die Pflegekassen in NRW sowie den Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV).




18 Beratungsstellen hatten 2019 zum Vorsorgetag eingeladen – und hierbei ein ganzes Informationspaket ausgerollt. Denn vor der Aufgabe, sinnvoll vorzusorgen, damit bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit alles nach den eigenen Vorstellungen geregelt wird, schrecken viele zurück. Es fällt schwer, sich Gedanken über eine medizinische Versorgung und Regelungen für alle rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten im Ernstfall zu machen. Die Beratungsstellen, die auch Rechtsberatung im Gesundheitswesen anbieten, haben bei einem »Vorsorgetag« – gemeinsam mit einem Palliativmediziner und einem Juristen – mehr Sicherheit und Klarheit verschafft. Was die unterschiedlichen Vollmachten und Verfügungen regeln und wie persönliche Wünsche rechtssicher festgehalten werden – für Veranstaltungsbesucher gab es hierzu eine geballte Dosis an Informationen. Eine Notfalldose, die alle wichtigen Daten für den medizinischen Ernstfall gezielt und sicher unter Verschluss hält, gab es für Interessierte zum Mitnehmen.

 [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de)



Der Ratgeber »Das Vorsorge-Handbuch« ging 2019 mit der 5. Auflage in den Handel. Mit rund 7.240 verkauften Exemplaren war er zum vierten Mal in Folge der Bestseller im rund 80 Titel umfassenden Verlagsprogramm der Verbraucherzentrale NRW. Aber auch die Titel »Patientenverfügung« und »Richtig vererben und verschenken« rundeten mit guten Verkaufszahlen die Erfolgssparten »Gesundheit« und »Vorsorge« ab. Insgesamt fanden 103.285 Ratgeber den Weg zu Verbraucherinnen und Verbrauchern.

### HIGHLIGHTS

-  **Abmahnungen und Klagen gegen Batteriespeicherhersteller**
-  **Rechtsgutachten zur Stärkung von Prosumerrechten**
-  **E-Ladesäulen-Betreiber wegen Preisangaben im Fokus**

Eine permanente Internetverbindung und die Zustimmung zu uneingeschränkten automatischen Online-Updates dürfen nicht zur Bedingung für die Gültigkeit einer Batteriespeicher-Garantie gemacht werden. Dieser Auffassung der Verbraucherzentrale NRW hat sich der Solarstromspeicher-Hersteller Senec, eine hundertprozentige Tochter des Energiekonzerns EnBW, unterworfen. Per Anerkenntnisurteil wurde der Rechtsstreit um entsprechende Klauseln beendet. Die von dem Urteil betroffenen Rechtsfragen haben nach Einschätzung der Verbraucherzentrale NRW allgemeine Bedeutung hinsichtlich Smart-Grid-fähiger Geräte wie zum Beispiel Elektroautos, Wärmepumpen und Blockheizkraftwerke.

## BATTERIESPEICHERHERSTELLER: ABSCHRECKENDE KLAUSELN GEKIPPT



Ebenfalls auf voller Linie eingelenkt hat Senec bei den von der Verbraucherzentrale kritisierten Garantiebedingungen. Darin kündigte das Unternehmen uneingeschränkt an, entstehende Prüfkosten vom Garantiennehmer zurückzufordern, wenn sich eine Inanspruchnahme der Garantie als unzulässig erweist. Außerdem wurde eine Unterbrechung der Spannungsversorgung pauschal zum Ausschlussgrund für die Garantie gemacht. Die Verwendung dieser strittigen Klauseln will das Unternehmen künftig unterlassen.



[www.verbraucherzentrale.nrw/abmahnungen-batteriespeicher](http://www.verbraucherzentrale.nrw/abmahnungen-batteriespeicher)

## GEMEINSCHAFTLICHE EIGEN-STROMVERSORGUNG: BÜROKRATIE ALS BREMSKLOTZ FÜR SOLAR-PROSUMER

Die aktuelle Gesetzeslage macht es Privatleuten nahezu unmöglich, ihren Solarstrom mit anderen im selben Haus zu teilen, ohne Rechtsbruch zu begehen. Diesen Schluss zog die Verbraucherzentrale NRW aus einem Rechtsgutachten, das sie bei der Kanzlei von Bredow/Valentin/Herz beauftragt hatte. Darin wird die Rechtslage zur sogenannten gemeinschaftlichen Eigenversorgung mit Strom aus erneuerbaren Energien als »offensichtlich weder verhältnismäßig noch sachgerecht« bezeichnet.

Denn Privatleute, die nur wenige Kilowattstunden aus ihrer Solaranlage in eine Einliegerwohnung leiten wollen, werden mit massiven Melde- und Zahlungspflichten überfordert, die eigentlich für große Versorger mit Tausenden von Kunden gedacht sind. Wegen der rechtlichen Einstufung als Energieversorger laufen private Prosumer angesichts der unübersichtlichen Gesetzeslage permanent Gefahr, beim Teilen von Solarstrom aus Unkenntnis Rechtsbrüche zu begehen. Zwar werden diese bislang offenbar nicht verfolgt, doch theoretisch

könnten die Rechtsbrüche auch nach Jahren noch Vergütungsrückforderungen und Strafen nach sich ziehen – so das Fazit des Rechtsgutachtens.

Als Kernproblem wird die Definition der Eigenversorgung anhand der Personenidentität ausgemacht. Diese weniger strikt auszulegen, ist nach Auffassung der Verbraucherzentrale der geeignete Ansatzpunkt für kurzfristig wirksame Verbesserungen. Langfristig müssen schlüssig konzipierte Definitionen, Ausnahmeregelungen und Bagatellgrenzen Abhilfe schaffen.

Neben gewinnorientierten Mieterstrommodellen muss ein zeitgemäßer Rechtsrahmen auch die kleineren Modelle der gemeinschaftlichen Eigenversorgung und Lieferbeziehungen zum Beispiel zwischen benachbarten Häusern berücksichtigen. Ziel muss es sein, die gemeinschaftliche Eigenversorgung von Prosumern von untragbaren Pflichten und Risiken zu befreien und die energierechtlichen Auflagen für diese wichtigen Akteure der Energiewende auf das Sinnvolle zu reduzieren. Hoffnung machen vor diesem Hintergrund unter anderem die jüngsten Impulse der EU zur Stärkung der Eigenversorgung.



[www.verbraucherzentrale.nrw/gemeinschaftliche-eigenversorgung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/gemeinschaftliche-eigenversorgung)

## E-LADESTATIONEN: INTRANSPARENTE PREISANGABEN

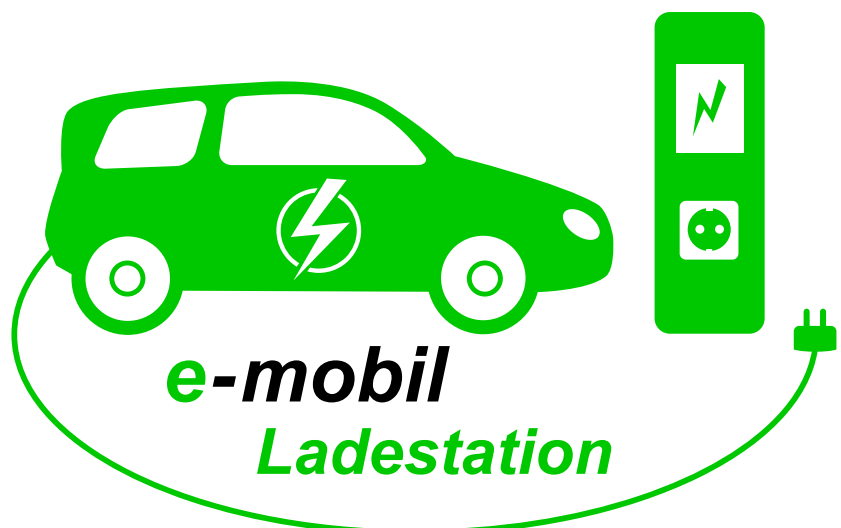
Wer sein E-Auto an öffentlichen Ladestationen betankt, kann verlangen, vorher eindeutig über den Preis informiert zu werden. Weil die Shell-Tochter »The New Motion Deutschland GmbH« nach Einschätzung der Verbraucherzentrale NRW ihre Pflicht zur klaren Preisinformation in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen unzulässig auf die Kunden abwälzt, hat sie das Unternehmen abgemahnt. Denn gesetzlich vorgeschrieben ist, dass ein Unternehmen aktiv über den Endpreis informieren muss, bevor ein Vertrag zustande kommt.

Kunden der New Motion können ihre E-Autos an Ladesäulen verschiedener Betreiber aufladen. Innerhalb dieses Ladenetzwerks gibt es allerdings sehr unterschiedliche Preise und auch Abrechnungsmodelle – etwa nach Strommenge, nach Zeit oder pro Ladevorgang. Im Kleingedruckten verpflichtet New Motion Kunden, den Preis für das Betanken seines E-Autos selbst zu recherchieren. Dazu verweist das Unternehmen auf Apps, ein Portal und eine Website. Allerdings garantiert es hierbei nicht einmal, dass die angezeigten Informationen über die Preise

richtig, vollständig und zutreffend sind. Was angesichts der großen Preisunterschiede von Ladestation zu Ladestation zentrale Entscheidungskriterien sind. Denn ob ein Wagen etwa für 48 Cent pro Kilowattstunde aufgetankt wird oder für 30 Cent, macht bei einem 40-kWh-Akku immerhin einen Unterschied von 7,20 Euro aus.

So inakzeptabel das Fehlen transparenter Preisangaben an Ladesäulen für E-Autos, so verbreitet ist diese Praxis derzeit. Deshalb nimmt die Verbraucherzentrale NRW weitere Lade-Anbieter in den Blick, um durch Preistransparenz und -verbindlichkeit auch das Vertrauen der Kunden in die Branche der E-Mobilität zu stärken. Denn immer mehr Menschen interessieren sich für den klimafreundlichen Umstieg.

New Motion hat inzwischen erklärt, die kritisierten Klauseln ab April 2020 nicht mehr verwenden zu wollen.





Wer für den Schutz des Klimas aktiv werden möchte, steht vor vielen Entscheidungen: Welche Maßnahmen bieten sich im Verbraucheralltag? Was hat wirklich einen Effekt? Welche Schritte sind wirtschaftlich? Und was ist eher keine gute Idee? Um Menschen in NRW bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen und in ihrem Engagement zu bestärken, hat die Verbraucherzentrale NRW eine Reihe von Aktivitäten initiiert.

### HIGHLIGHTS

- Über 80.000 Besuche auf den Kampagnenseiten
- Mitmach-Aktionen in 61 Beratungsstellen
- Pioniere und Initiativen begleitet



Klaus Klar, Vorstandsvorsitzender der Rheinbahn, Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski setzen die Kampagne »aufs Gleis«.

### (KEINE) ZEIT FÜR (FALSCH) ENTSCHEIDUNGEN

Bei der Kampagne »(Keine) Zeit für (falsche) Entscheidungen« hat die Verbraucherzentrale NRW für wegweisende Entscheidungen im Energiebereich geworben. Soll ich auf eine Wärmepumpenheizung setzen? Ist eine Infrartheizung eine gute Idee? Verbrauchern, die eigentlich das Richtige fürs Klima tun wollen, drohen falsche Entscheidungen, zum Beispiel weil Maßnahmen entweder unnötig teuer sind, gar keinen Klimaschutzeffekt haben oder einfach nicht die größtmögliche Wirkung erzielen. Nur wer gut informiert handelt, holt mit den Investitionen für sich selbst und das Klima das Beste raus. In Vorträgen, bei Aktionen sowie in Beratungen wurden Interessierte in dieser Kampagne des EU- und landesgeförderten Projekts Energie 2020 vor Fehlentscheidungen gefeit. Außerdem gab es im Internet Videos und Rechner, um weder Zeit noch Geld durch falsche Entscheidungen zu verlieren.



## GlücksTaten FÜR MEHR WERTSCHÄTZUNG VON LEBENSMITTELN

Rund elf Millionen Tonnen Lebensmittel im Wert von zirka 20 Milliarden Euro landen in Deutschland pro Jahr im Müll. Abfälle entstehen entlang der gesamten Wertschöpfungskette vom Acker bis zum Teller. Damit werden unnötig Rohstoffe, Energie und Wasser verbraucht und das Klima wird belastet. Mehr Wertschätzung von Lebensmitteln – ein Beitrag zum Klimaschutz, den jeder ganz einfach im Alltag umsetzen kann. Im EU- und landesgeförderten Projekt MehrWertKonsum lenkte die Verbraucherzentrale den Blick auf mögliche »Glückstater« – ob im eigenen Haushalt, in der Nachbarschaft, im Verein, der Kirchengemeinde oder am Arbeitsplatz.

Auf Wochenmärkten oder bei Veranstaltungen – die Beratungskräfte der 61 Beratungsstellen suchten das Gespräch, um sich über den sorgsamen Umgang mit Nahrungsmitteln auszutauschen. Essensreste verwerten? Geplant einkaufen? Obst und Gemüse selbst anbauen? Regionale Produkte bevorzugen? Die

## SONNE VOM DACH TANKEN

Solardächer auf Eigenheimen, die zu privaten Tankstellen für E-Autos werden – so lautet eine Empfehlung des EU- und landesgeförderten Projekts Energie 2020, um bei der Energiewende weiter Fahrt aufzunehmen. Zudem ist es ein logischer Schritt für Haushalte, die nach mehr Unabhängigkeit von externen Energieanbietern streben.

Bei Vorträgen, an Infoständen sowie im Internet wurde gezeigt, wie die Sonne am besten in den Tank kommt. Denn eigener Solarstrom lohnt sich – und ganz besonders für Haushalte mit E-Auto. Ein weiterer Schub für Elektromobilität ist ab 2021 zu erwarten, wenn für die ersten Photovoltaikanlagen die 20-jährige EEG-Vergütung ausläuft. Dann wird das Laden des Elektroautos zur attraktivsten Verwendung für Solarstrom.

Die Verbraucherzentrale NRW beziffert das technische Potenzial auf knapp eine Million Photovoltaik-Anlagen bis 2030 allein auf Ein- und Zweifamilienhäusern – in ganz NRW sind aber insgesamt erst gut 260.000 Solarstromanlagen in Betrieb.



Verbraucherzentrale griff die Ideen der Menschen auf, regte zum Handeln an und gab Hinweise, wie man sich vor Ort ganz konkret engagieren kann. Um die Vernetzung von örtlichen Gruppen und Initiativen für Lebensmittelwertschätzung zu fördern, haben die Umweltberatungen der Verbraucherzentrale lokale Kooperationspartner zu Vernetzungstreffen und Workshops eingeladen. Als Ideen für gemeinschaftliches Engagement standen zum Beispiel Foodsharing oder das Einrichten von Gemüsebörsen hoch im Kurs.

@ [www.mehrwert.nrw/glueckstater](http://www.mehrwert.nrw/glueckstater)






Welchen Anteil des Stroms für ein E-Auto kann die eigene Solaranlage liefern? Wie groß muss die Photovoltaikanlage dazu sein? Wann ergibt ein Batteriespeicher Sinn? Welche Leistung benötigt meine Ladestation? Neben Wissenswertem zu den wichtigen technischen Fragen gab die Verbraucherzentrale auch einen Überblick über verfügbare Fördermittel, mit denen Ladestationen und Batteriespeicher bezuschusst werden.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/sonne-im-tank](http://www.verbraucherzentrale.nrw/sonne-im-tank)



### HIGHLIGHTS

-  100 Teilnehmende beim Symposium Schulfrühstück
-  Über 350 Veranstaltungen und Fortbildungen für Fachkräfte und Schulen
-  Impulse für Gesundheitsförderung in Kita und Schule



Nahezu jedes vierte Kind frühstückt an Schultagen nicht zu Hause. Mit zunehmendem Alter vergrößert sich dieser Anteil, so eine Studie des Robert-Koch-Instituts. Weil ein Großteil auf die Morgenmahlzeit zu Hause verzichtet, kommen Körper und Geist wegen der mangelnden Zufuhr von Kohlenhydraten, Vitaminen und Mineralstoffen nicht in Schwung. Was dann nicht ohne Auswirkungen für Konzentration und Leistungsfähigkeit im anstrengenden Schulalltag bleibt. Beim Symposium Schulfrühstück hatten das Verbraucherschutzministerium NRW und die Verbraucherzentrale NRW eingeladen, um mit rund 100 Wissenschaftlern, Multiplikatoren und Vertretern aus der Praxis kulturelle, ernährungsphysiologische und soziale Komponenten des Frühstücks zu diskutieren. Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (Foto oben rechts) betonten in ihren Grußworten, dass Ernährungsbildung in der Schule eine wichtige Aufgabe sei. Fazit: Abwechslung, kreative Ideen, Engagement und der Wille zu einer gesunden und ausgewogenen Ernährung sind gefragt, um ein attraktives und ausgewogenes Schulverpflegungsangebot zu bieten.



## KITA TUT GUT!

Kitas bieten ein ideales Feld zur Gesundheitsförderung: Hier kommen zum einen alle Kinder unabhängig von ihrer sozialen Herkunft zusammen. Zum anderen können bei den gemeinsamen Mahlzeiten wichtige Bausteine für eine ausgewogene Ernährung vermittelt und durch Aktivitäten zur Ernährungsbildung Voraussetzungen für ein gesundes Aufwachsen geschaffen werden. Denn Essgewohnheiten werden in den ersten Lebensjahren geprägt, was das große Potenzial der Kitas unterstreicht, um frühzeitig Grundlagen für einen gesunden Lebensstil zu legen. »Kita tut gut! – Ernährung als Baustein der Gesundheitsförderung« – unter diesem Motto hatte die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW zum 5. Tag der Kitaverpflegung am 3. Juli nach Köln eingeladen. Die rund 120 Teilnehmenden – Kitaleitungen, pädagogische Kräfte, Hauswirtschaftskräfte, Kita-Träger, Vertreter von Landes- und Jugendamtselternbeiräten sowie der NRW-Fachministerien – tauschten sich aus, um Kitas auf Erfolgskurs in Sachen gute Ernährung zu bringen. Von der Speiseplanung über Qualitätsstandards bis hin zu Ritualen rund um die Mahlzeiten reichte dabei der fachliche Input. Ebenfalls auf der Agenda: Ein Workshop, wie Mitarbeitende fit durch den Kita-Arbeitsalltag kommen.

Beim »Markt der Möglichkeiten« gab es Gelegenheit zum Austausch und zur Information. Das Gorilla-Ernährungstheater stellte zum Abschluss das für Kitas entwickelte Kochprojekt »Das Geheimnis der Gemüsesuppe« vor. Die Veranstaltung lieferte somit vielfältige Beiträge, damit die Bausteine für Gesundheitsförderung in der Kita kein Geheimnis bleiben.




Bei den »Tagen der Schulverpflegung NRW 2019« hat die Verbraucherzentrale unter dem Motto »Vielfalt schmecken und entdecken« die Versorgung von Schülerinnen und Schülern mit Getränken in den Blick genommen. Mehr als die Hälfte der Kinder in Deutschland erreicht die empfohlenen Richtwerte für die Wasserzufuhr nicht. Dabei ist diese fürs gesunde Aufwachsen sowie die Leistungsfähigkeit bedeutsam und reduziert zudem das Risiko, übergewichtig zu werden.



Wasser zu trinken ist cool – diese Botschaft sprudelte daher bei den Aktionstagen an vielen Schulen. Und auch bei der 9. Fachtagung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung standen Aspekte eines gelungenen Essalltags im Mittelpunkt. Was – vom Wasserhahn bis zum Trinkwasserspender – dabei alles Schule machen kann, hat die Verbraucherzentrale in einer ausführlichen Handreichung zusammengestellt. Neben einer Marktübersicht enthält sie Hintergrundinformationen und Checklisten, um Schulleitungen und -trägern die Entscheidung und Auswahl zu erleichtern.

Wasser zu trinken ist cool – diese Botschaft sprudelte daher bei den Aktionstagen an vielen Schulen. Und auch bei der 9. Fachtagung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung standen Aspekte eines gelungenen Essalltags im Mittelpunkt. Was – vom Wasserhahn bis zum Trinkwasserspender – dabei alles Schule machen kann, hat die Verbraucherzentrale in einer ausführlichen Handreichung zusammengestellt. Neben einer Marktübersicht enthält sie Hintergrundinformationen und Checklisten, um Schulleitungen und -trägern die Entscheidung und Auswahl zu erleichtern.

 [www.kita-schulverpflegung.nrw](http://www.kita-schulverpflegung.nrw)

## BYE BYE BOTTLE!

Auch bei der Umweltberatung der Verbraucherzentrale NRW hat das Thema »Trinkwasser an Schulen« 2019 hohe Wellen geschlagen: »Bye bye bottle!« hieß es bei Aktionen, die insbesondere die Verpackungsflut von Einwegplastikflaschen thematisierten. Bei Workshops lernten Schüler, dass kein Flaschenwasser die Ökobilanz von Leitungswasser aus der eigenen, immer wieder befüllten Flasche toppen kann. Gleichzeitig kostet der Liter Leitungswasser bis zu 100 Mal weniger als abgepacktes Wasser. Ein Plakat erinnerte dauerhaft an die Selbstverpflichtung »Bye bye bottle!«, damit sich die Kinder und Jugendlichen nicht schnell wieder vom Plastikabfall-Verzicht verabschieden.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/leitungswasser](http://www.verbraucherzentrale.nrw/leitungswasser)



### HIGHLIGHTS

- Kitas und Schulen bei klimafreundlicher Verpflegung gecoach
- Lebensmittelabfälle in Jugendherbergen reduziert
- Nachhaltige Kriterien für Ausschreibungen zur Schulverpflegung entwickelt
- Brücken für nachhaltige Ernährungsbildung geschlagen

## VON DER THEORIE AUF DEN TELLER: LEBENSMITTELABFÄLLE REDUZIEREN

Die Ansprüche an die Kita- und Schulverpflegung sind hoch: Das Essen soll gut schmecken, satt machen und gesund sein. Mit Unterstützung des Projekts MehrWertKonsum der Verbraucherzentrale NRW können Kitas, Schulen und Caterer klimafreundliche Gerichte anbieten und Speiseabfälle effektiv vermeiden. Das bringt zudem mehr Nachhaltigkeit auf die Teller.

Wie viel der in Kitas, Grund- und weiterführenden Schulen zubereiteten Speisen wird weggeworfen? Und was lässt sich dagegen tun, dass Essen im Müll landet? Messungen des Projekts in 17 Kindertageseinrichtungen haben eine durchschnittliche Abfallquote von 19 Prozent ergeben. Bei Grund- und weiterführenden Schulen landet im Schnitt sogar ein Viertel der produzierten Speisen im Müll. Die Gründe sind vielfältig: Teilweise sind weniger Essensgäste erschienen als geplant, Portionen wurden zu groß bemessen oder es hat nicht geschmeckt.

Vorteilhaft, dass in vielen Tageseinrichtungen vor Ort gekocht wird. Denn das erleichtert den direkten Austausch, um bedarfsgerecht zu produzieren. Jedoch gibt es kein Patentrezept, weil die Gründe für Speiseabfälle in jeder Einrichtung anders sind und es eigene Lösungen braucht. Deshalb ist wichtig, Küchen- und Lehrpersonal, Kinder, Jugendliche, Eltern sowie die Träger aktiv zu beteiligen. Kinder und Jugendliche zu informieren, wie sich die Ernährung auf das Klima auswirkt, und ihnen einen wertschätzenden Umgang mit Lebensmitteln zu vermitteln, ist zudem ein entscheidender Beitrag für die nachhaltige Ernährungsbildung.

Das EU- und landesfinanzierte Projekt MehrWertKonsum läuft bis einschließlich September 2021.



Seit 2019 unterstützt das Projekt MehrWertKonsum der Verbraucherzentrale NRW 150 Schulen und Kindertagesstätten sowie 13 Jugendherbergen aus den Landesverbänden Rheinland und Westfalen-Lippe dabei, ihre Speisenangebote attraktiv, abfallarm und klimaschonend zu gestalten.



[www.mehrwert.nrw/gemeinschaftsverpflegung](http://www.mehrwert.nrw/gemeinschaftsverpflegung)



Beim Ortstermin in der Jugendherberge Köln-Riehl nahmen auch Dr. Heinrich Bottermann vom Verbraucherschutzministerium NRW, Oliver Mirring, Geschäftsführer des Landesverbands Rheinland des Deutschen Jugendherbergswerks, und Ulrike Schell, Bereichsleiterin bei der Verbraucherzentrale NRW, in der Küche Maß, wie dort Lebensmittelabfälle vermieden werden.



### ABFALL-DIÄT

In der Jugendherberge in Köln-Riehl hat das Küchenteam seit Dezember 2018 Abfallmengen erfasst, Ursachen analysiert und Maßnahmen umgesetzt, um Lebensmittelabfälle zu vermeiden. Mit Unterstützung durch die Verbraucherzentrale konnten Verantwortliche leicht nachvollziehen, was und warum die Küche zu viel produziert hatte. Sie stellten daraufhin die Mengen entsprechend um. Zudem wurden die Portionen der Menüs verkleinert. Am Salatbuffet wird nun häufiger nachgefüllt und bei der Dessert-Auswahl die zweite Pudding-Schüssel erst dann aufgetragen, wenn die erste leer ist. Die Gäste erfahren auf Hinweisschildern von den Zielen der Aktion und davon, dass sie jederzeit einen Nachschlag erhalten können.

In der Jugendherberge blieben in nur drei Monaten ein Drittel weniger Reste auf den Tellern, am Buffet und in den Töpfen zurück. Auf ein Jahr gerechnet ergeben sich so Einsparungen in der Vollverpflegung (Frühstück, Mittag- und Abendessen) von insgesamt rund 5.000 Kilogramm Speiseabfälle – mit einem Wert von bis zu 9.000 Euro. Auch die Klimaschutzbilanz kann sich sehen lassen: Durch die Abfallvermeidung können bis zu 16 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart werden.

### NACHHALTIGE VORGABEN

Über in ihren Ausschreibungen festgelegte Kriterien könnten Kommunen Vorgaben für eine abfallarme und nachhaltige Schulverpflegung machen. Doch warum wird das bisher so wenig genutzt? In einer Umfrage der Verbraucherzentrale NRW bei Schulträgern und Caterern haben sich zwei Problemschwerpunkte herauskristallisiert: Schulträgern mangelt es häufig an Fachkenntnissen sowohl im Bereich Ernährung als auch zu einer abfallarmen, nachhaltigen Schulverpflegung. Und das niedrige Preisniveau ist das zentrale Hindernis für Caterer, mehr Klima- oder Tierschutz, mehr Bio oder besseres Fleisch in der Schulverpflegung umzusetzen. Die Online-Umfrage wurde 2019 im Forschungsprojekt REFOWAS (Pathways to reduce Food Waste), das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung finanziert wird, durchgeführt. Insgesamt hat die Verbraucherzentrale dazu 201 Schulträger und 78 Verpflegungsanbieter befragt.


Die Ergebnisse zeigten, dass es bei Ausschreibungen und auf dem Markt der Schulverpflegung zahlreiche strukturelle Probleme gibt. Abfallvermeidung und Nachhaltigkeit haben bisher kaum Eingang in Ausschreibungen gefunden. Während mehr als die Hälfte der Caterer bereit ist, jährliche Abfallmessungen (und andere Anforderungen zur Abfallvermeidung) in die Angebote aufzunehmen, können sich nur 19 Prozent der befragten Kommunen vorstellen, diese als Kriterium in die Leistungsbeschreibung aufzunehmen. Wünschenswert wären mehr Verpflegungsbeauftragte, die als »Brücke« zwischen Schule, Mensa, Caterern und Schulträgern entscheidend dazu beitragen können, Ausschreibungen und damit auch die Schulverpflegung weiterzuentwickeln.



## HIGHLIGHTS

- Grünes Licht für verständliche Nährwertkennzeichnung
- Lobbying für europaweite Regelung
- Impulse für gesündere Ernährung

Wie gesund ist ein Fertiggericht? Wer bislang den Nährwertgehalt eines Lebensmittels – auch im Vergleich zu anderen Produkten – checken wollte, hatte es angesichts komplizierter Nährwerttabellen nicht immer leicht. Es fehlte eine einheitliche und auf einen Blick verständliche Nährwertkennzeichnung auf den Verpackungen, die Verbrauchern verlässliche Orientierung bot. Auf vielen Ebenen hat sich die Verbraucherzentrale NRW – gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband – erfolgreich für die Einführung eines Ampelsystems stark gemacht: Die Bundesregierung hat die Zeichen für den Nutri-Score im September 2019 auf Grün gestellt. Das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft hat einen Entwurf zur Änderung der Lebensmittelinformations-Durchführungsverordnung vorgelegt, den die Verbraucherverbände ausdrücklich begrüßen. Die Verordnung soll noch 2020 in Kraft treten.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/nutriscore](http://www.verbraucherzentrale.nrw/nutriscore)

## Pro Nutriscore



Die Lobbyarbeit rund um die Forderung nach einer verbraucherfreundlichen Nutri-Score-Kennzeichnung hat die Verbraucherzentrale NRW breit aufgestellt: Verbraucherinformationen im Internet und in den Beratungsstellen, Postings in sozialen Medien, Diskussionen mit Verbänden und Fachgespräche.

Da die Einführung in Deutschland nach europäischem Recht nur freiwillig sein kann, muss der Nutri-Score nun auch auf europäischer Ebene verpflichtend vorgeschrieben werden. Daher unterstützt die Verbraucherzentrale NRW die europäische Bürgerinitiative »Pro Nutri-Score«, die die EU-Kommission auffordert, Nutri-Score europaweit verpflichtend zu machen. Wenn sich eine Million Unterzeichner dieser Forderung angeschlossen haben, muss sich die EU-Kommission mit dem Anliegen beschäftigen.



Der Nutri-Score signalisiert auf einer fünfstufigen Skala – vom grünen A bis zum roten E – wie der ernährungsphysiologische Wert eines Lebensmittels einzuordnen ist: dabei steht das »A« in Grün für die günstigste und »E« in Rot für die ungünstigste Nährwertbilanz. Mit einberechnet werden sowohl problematische Bestandteile wie Fett, gesättigte Fettsäuren, Salz, Zucker und der Energiegehalt als auch günstige Bestandteile wie Ballaststoffe, Proteine, Obst, Gemüse und Nüsse. Für die verschiedenen Inhaltsstoffe gibt es gewichtete Plus- und Minuspunkte, die eine Gesamtpunktzahl ergeben. Diese wird dann beim Nutri-Score in einen farblich unterlegten Buchstaben übersetzt.

In einer Verbraucher-Umfrage des Bundesernährungsministeriums hatte mehr als die Hälfte der Befragten den Nutri-Score als bestes von vier zur Auswahl stehenden Modellen favorisiert. 90 Prozent der Befragten hatten den Nutri-Score als »schnell und intuitiv verständlich« bezeichnet. 85 Prozent fanden, dass er »gut beim Vergleich verschiedener Produkte« helfe. Auch einige große Lebensmittelhersteller hatten sich für diese Variante ausgesprochen. In einer Reihe europäischer Länder, so in Frankreich, Belgien, Spanien, Portugal, Schweiz und Luxemburg, ist der Nutri-Score schon länger eingeführt.

## LEITUNGSWASSER

Eignet sich Leitungswasser zum Trinken? Berichte über Spurenstoffe wie Pestizide und Medikamente in Gewässern, Debatten über erhöhte Nitratreinträge durch die Landwirtschaft, aber auch die Werbung von Filterherstellern verunsichern Verbraucher vielfach – und sie entscheiden sich dann, erheblich teureres Flaschenwasser zu kaufen. Gleichzeitig wünschen sich Verbraucher häufig aber auch, weniger Plastik zu verbrauchen und auf den klimaschädlichen Mineralwasserflaschen-Transport zu verzichten. Die Verbraucherzentrale NRW warb auf vielen Kanälen daher dafür, dass Städte und Kommunen kostenloses Trinkwasser über frei zugängliche Trinkbrunnen und Wasserspender an stark frequentierten Plätzen oder etwa an Bahnhöfen zur Verfügung stellen. Verbraucher sollen sich auch außer Haus und unterwegs mit Trinkwasser versorgen können, ohne Verpackungsmüll zu produzieren.



## ERFRISCHUNGSGETRÄNKE






Bei einem Marktcheck hat die Verbraucherzentrale den Zuckergehalt von Erfrischungsgetränken verschiedener Anbieter unter die Lupe genommen. Hintergrund: Bei den nicht wiederverschließbaren Trinkpäckchen und Dosen wird in der Regel der Inhalt eines einmal geöffneten Getränks auch sofort vollständig getrunken. Damit werden dann durchaus 500 Milliliter in einer Portion verzehrt. Legt man die Empfehlung der Weltgesundheitsorganisation zugrunde, soll die Zuckermenge pro Tag weniger als zehn Prozent der täglichen Energie liefern. Das sind ca. 50 bis 60 Gramm für Erwachsene und etwa 30 Gramm für ein sechsjähriges Kind. Laut Nährwertangaben der Hersteller zeigte sich im Check, dass manche Getränke mehr als die Tagesmenge an Zucker für die Kleinen, teilweise auch mehr als die Hälfte der Menge für Erwachsene liefern. Der höchste Zuckergehalt lag bei 55 Gramm in einem 500 ml-Trinkpäckchen – was 18 Stückchen Würfelzucker entspricht.



## HANF-LEBENSMITTEL

Nicht nur Lebensmittel mit Hanf liegen im Trend. Auch um den Hanf-Inhaltsstoff Cannabidiol (CBD) entwickelte sich 2019 ein regelrechter Hype. Als Hilfe bei Menstruationsbeschwerden, Schlafstörungen oder Depressionen priesen einige Hersteller ihre Produkte an. Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale NRW belegte, dass in Drogerien, Supermärkten und Onlineshops zahlreiche CBD-haltige Produkte wie Kapseln, CBD-Öl oder Kaugummis angeboten wurden. In diesen Produkten können gesundheitlich beeinträchtigende Mengen des psychoaktiven Stoffes Tetrahydrocannabinol (THC) enthalten sein. Während die Vermarktung von Lebensmitteln mit bestimmten Pflanzenteilen – nur Samen oder Blätter – der Hanfpflanze legal ist, muss aus Sicht des Bundesamts für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit für CBD-haltige Erzeugnisse, also auch Nahrungsergänzungsmittel, entweder ein Antrag auf Zulassung eines Arzneimittels oder ein Antrag auf Zulassung als neuartiges Lebensmittel (Novel Food) gestellt werden, bevor sie in Verkehr gebracht werden. Entsprechende Zulassungen liegen bislang nicht vor. Somit dürften die Produkte gar nicht verkauft werden. Da die Sicherheit von CBD in Lebens- und Nahrungsergänzungsmitteln nicht hinreichend belegt ist, riet die Verbraucherzentrale NRW vom Verzehr ab und forderte die zuständigen Behörden auf, die unklaren Zuständigkeiten zwischen Arznei- und Lebensmittelüberwachung nicht auf dem Rücken der Verbraucher auszutragen und die entsprechenden Produkte endlich aus dem Verkehr zu ziehen.

### HIGHLIGHTS

-  **Auszeichnung von zwei jungen Wissenschaftlern mit dem Nachwuchsförderpreis »Verbraucherforschung 2019«**
-  **Förderung von drei Forschungsprojekten**
-  **Zwei Workshops zu sozialer Ungleichheit und Verbraucherpolitik sowie zur Rolle von Verbraucherforschung bei der Politikberatung**
-  **Veröffentlichung von zwei Sammelbänden »Beiträge zur Verbraucherforschung«**
-  **Drei Preisträger beim Nachwuchspreis Mehrwert NRW**

### IM AUSTAUSCH

Die halbjährlichen Workshops des Kompetenzzentrums Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) boten auch 2019 viel beachtete Foren für den interdisziplinären Austausch. So wurde beim 14. Workshop »Armutskonsum – Reichtumskonsum« der Frage nachgegangen, welche Auswirkungen die ungleiche Verteilung materieller Ressourcen auf Konsummuster und die Verbraucherpolitik haben.

Unter dem Titel »Verbraucherforschung und Politikberatung« hat die 15. Veranstaltung im Heinrich-Heine-Institut in Düsseldorf in den Blick genommen, ob und wie wissenschaftliche Erkenntnisse zur Legitimierung politischen Handelns genutzt werden.



Zudem zeichnete das KVF NRW bei dieser Veranstaltung zwei junge Wissenschaftler mit dem »Nachwuchsförderpreis Verbraucherforschung 2019« aus. Der mit jeweils 5.000 Euro dotierte Preis ging an Dr. Jonas David Brinkmann (Universität Bielefeld), der sich in seiner Doktorarbeit mit der Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie in die deutsche Gesetzgebung auseinandergesetzt hat. Dr. Martin Henze hat mit seiner an der RWTH Aachen eingereichten Promotion verschiedene technische Lösungen für Cloud-Infrastrukturen entwickelt, die die Privatsphäre von Verbrauchern besser respektieren lassen.

Die ausgeschriebenen Geldpreise für Bachelor- oder Masterarbeiten sowie für Dissertationen werden alljährlich für wissenschaftlich hervorragende Examensarbeiten zu praxisrelevanten Verbraucherthemen vergeben. Die Auszeichnung erfolgt aufgrund einer Empfehlung des wissenschaftlichen Beirats des KVF NRW.





Thorsten Menne aus dem Ministerium für Kultur und Wissenschaft und Michael Hülsenbusch vom NRW-Verbraucherschutzministerium freuten sich gemeinsam mit Dr. Martin Henze sowie Dr. Jonas David Brinkmann über die Auszeichnung. Laudatorin Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich, Inhaberin des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Zivilprozess- und Handelsrecht an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, und Verbraucherzentralen-vorstand Wolfgang Schuldzinski gratulierten und unterstrichen, dass die Arbeiten wichtige Impulse für verbraucherpolitische Maßnahmen geben können.



## FÖRDERN

Drei Forscherteams der Universitäten Siegen und Duisburg-Essen haben sich 2019 in der Förderrunde »Verbraucherforschung NRW« durchgesetzt: Ihre Forschungsprojekte werden vom Ministerium für Kultur und Wissenschaft mit insgesamt rund 100.000 Euro gefördert. Sie befassen sich mit Kinderernährung, dem Einkauf von Lebensmitteln und digitalen Sprachassistenten für ältere Menschen. Das Projekt »Laien-

theorien zu Kinderlebensmitteln« untersucht, was Verbraucher über spezielle Kinderlebensmittel wie etwa Würstchen, Fruchtjoghurts und Kekse denken. Diese gelten oftmals als ungesund, sind aber aufgrund ihrer Gestaltung für Kinder attraktiv. Herausgefunden werden soll, wie die Wahrnehmung dieser Lebensmittel das Kaufverhalten beeinflusst.

Ebenfalls mit der Ernährung befasst sich das Projekt »Förderung des Food Well-Being junger Familien und deren Kinder durch die optimale Gestaltung und Nutzung des Lebensmitteleinkaufs«. In diesem Vorhaben geht es darum, wie ein bewusster Lebensmitteleinkauf dazu beitragen kann, das Wohlergehen von Kindern langfristig zu fördern und diese zu einem selbstbestimmten Konsum anzuleiten.

Die Bedürfnisse von Seniorinnen und Senioren rückt das Projekt »Zwischen Fremdsteuerung und Selbststeuerung – Der Umgang älterer VerbraucherInnen mit digitalen Sprachassistenten« in den Fokus. Das Forschungsteam der Universität Siegen untersucht, welche Rolle digitale Sprachassistenten beim Einkauf und Konsum älterer Menschen spielen und wie diese mit digitalen Sprachassistenten umgehen.



Das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit den Ministerien für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz sowie für Kultur und Wissenschaft NRW. 2011 zunächst als Projekt gestartet, ist es seit 2018 eine institutionell geförderte Einrichtung unter dem Dach der Verbraucherzentrale NRW.



[www.verbraucherforschung.nrw](http://www.verbraucherforschung.nrw)

## PUBLIZIEREN

Niemand würde sich auf einen Kauf einlassen, wenn er nicht ein Mindestmaß an Vertrauen in den Anbieter hätte. Instrumente des Verbraucherschutzes, wie Lebensmittelüberwachung, Zertifizierungen, allgemeine Geschäftsbedingungen und gesetzliche Regelungen, sollen Sicherheit und Vertrauen stärken. Was aber ist Vertrauen? Wie wird es gebildet? Wem vertrauen Konsumenten? Was kennzeichnet das Verhaltensmuster des »vertrauenden Verbrauchers«? Darauf versuchen die Autoren des 9. Sammelbandes der Schriftenreihe »Beiträge zur Verbraucherforschung« des KVF NRW Antworten zu geben.

Was macht Verbraucherbildung aus? Die Vermittlung von Kompetenzen, um sicher auf den unterschiedlichen Märkten kaufen zu können? Oder die Fähigkeit, Konsum und Konsumgewohnheiten zu hinterfragen? Der Sammelband »Verbraucherbildung: Ein weiter Weg zum mündigen Verbraucher« will dazu beitragen, theoretische und praktische Aspekte der Verbraucherbildung wissenschaftlich zu fundieren und somit für die Verbraucherarbeit nutzbar zu machen. So wird zum Beispiel der Frage nachgegangen, welche Potenziale finanzielle Grundbildung birgt oder wie Kompetenzen durch verhaltenswissenschaftliche Ansätze gestärkt werden können.





## NACHWUCHSPREIS MEHRWERT NRW

Zum zweiten Mal hat das MehrWert-Projekt der Verbraucherzentrale in Kooperation mit der Effizienz-Agentur NRW den Nachwuchspreis »MehrWert NRW« vergeben. Als Unterstützerin war 2019 erstmals auch die NRW.BANK dabei. Verliehen wurde die Auszeichnung im November 2019 im Deutschen Sport- und Olympiamuseum in Köln.

Verbraucherprodukte und Dienstleistungen zu entwickeln, die es Konsumenten leicht machen, Rohstoffe und Energie zu sparen. So lautete die Aufgabenstellung für Studierende und Hochschulabsolventen aus NRW, die sich mit Ideen für ressourcenschonende Verbraucherprodukte und Dienstleistungen um den Preis bewerben wollten. Eine fachkundige Jury hat aus den zahlreichen Einreichungen drei Preisträger in den Kategorien Dienstleistung, Produkt und Vision ausgewählt.

So will die von vier Studenten der Technischen Hochschule Köln entwickelte App »GreenB« Verbrauchern Orientierung angesichts der großen Vielfalt an Bauprodukten für Renovierung, Sanierung und Neubau bieten. Mit Hilfe von eingescannten Strichcodes prüft die App Ökobilanzen, Umweltzertifikate, soziale Produktionsstandards zum Beispiel von Dämmplatten oder Farben und macht erkennbar, wie umwelt-, gesundheits- und sozialverträglich ein Produkt ist.

Ein Student des Nachhaltigen Designs an der Kölner ecosign/Akademie für Gestaltung hat ein Gehäuse für einen Mini-Rechner entwickelt, das nicht aus Kunststoff, sondern aus 100 Prozent recyceltem Karton besteht. Es schützt aber dennoch vor Luftfeuchtigkeit, Schmutz und anderen äußeren Einflüssen.

Die Arbeit »Schlaraffenstadt 2040« einer Studentin des Graduiertenprogramms »Heterotopia Design« an der Folkwang Universität der Künste Essen überzeugte die Jury, weil sie den Kreislaufgedanken konsequent auf die urbane Lebensmittelproduktion überträgt und Impulse für utopisches Denken auf dem Weg zu einer nachhaltigen Gesellschaft setzt.



Die Preisträger mit Phillip Salm (l., NRW.BANK), Julia R. Tschesche (2.v.l., Effizienz-Agentur NRW) und Ulrike Schell (2.v.r., Verbraucherzentrale NRW).

Der Nachwuchspreis MehrWert NRW ist 2017 aus einer Kooperation zwischen der Effizienz-Agentur NRW und der Verbraucherzentrale NRW hervorgegangen. Die mit 3.000 Euro dotierte Auszeichnung will innovative Ideen junger Leute ins Rampenlicht rücken. 2019 konnten zudem alle Bewerber erstmals an kostenlosen Gründerworkshops der NRW.BANK teilnehmen.





### HIGHLIGHTS



**Ehrenamtliche Verbraucherbegleiter gestartet**



**Verbraucherscouts: Neu im Ruhrgebiet**



**Bürgerschaftliches Engagement gestärkt**

## VERBRAUCHERBEGLEITER IM QUARTIER

Ehrenamtliche verstärken seit Mitte 2019 das Team der aufsuchenden Verbraucherarbeit in drei Kölner Stadtteilen. Neben der Beratungsstelle an der Frankenwerft bietet die Verbraucherzentrale in den Quartieren Chorweiler, Höhenberg-Vingst und Kalk offene Sprechstunden, um Verbraucherprobleme und -fragen vor Ort loszuwerden. In Bürgerschaftszentren oder Nachbarschaftstreffs finden Bewohner ihre Anlaufstelle dann quasi nebenan. Darüber hinaus ist das Team bei Veranstaltungen oder Festen in den drei Quartieren mit Aktions- und Infoständen vor Ort. Ehrenamtliche Verbraucherbegleiter unterstützen sie dann beim Verteilen von Flyern, als »Quizmaster« beim Glücksrad rund ums Verbraucherrecht oder auch bei der Vor- und Nachbereitung der Außenaktivitäten. Geplant ist, dass die Verbraucherbegleiter künftig auch bei Bildungsveranstaltungen als helfende Hände zum Einsatz kommen.

In Chorweiler springen die Verbraucherbegleiter auch ein, wenn in den offenen Sprechstunden Unterstützung beim Sortieren von Unterlagen oder beim Abschreiben von Musterbriefen gefragt ist.

Fachlich geschult, regelmäßig fortgebildet und im stetigen Austausch macht die Verbraucherzentrale NRW die Ehrenamtlichen fit, damit sie zu echten Begleitern für die Quartiersbewohner in den drei Kölner Stadtteilen werden.

## ERFOLGREICHES SCOUTING

Als beim Förderverein der Verbraucherzentrale NRW angesiedeltes Projekt waren die Verbraucherscouts 2016 im Kreis Mettmann an den Start gegangen. Dorthin zu gehen, wo ältere Menschen zusammentreffen, um ihnen Wissenswertes rund ums Verbraucherdasein nahezubringen – so lautete die Zielsetzung. Ein Dutzend Verbraucherscouts waren mit rund 160 Vorträgen etwa zu sicheren Geldgeschäften oder zu Fallstricken von privat zu zahlenden Leistungen in der Arztpraxis an über 90 Einsatzorten unterwegs. Schnell sind sie zu stets willkommenen Lotsen geworden, um in Bürgervereinen oder in Kirchengemeinden, in Begegnungszentren oder bei kleinen Nachbarschaftsrunden verständlich und alltagsnah durch den Konsumalltag zu navigieren.

Mit dem Aufbau weiterer Angebote für bürgerschaftliches Engagement in der Verbraucherarbeit sind die Verbraucherscouts seit Ende 2018 bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelt. Das erfolgreiche »Modell Mettmann« war dabei Blaupause, um ehrenamtliche Scouts auch in anderen Städten zu gewinnen. In einer ersten Ausbaustufe wurde dabei das Ruhrgebiet in den Blick genommen. In Bottrop, Oberhausen, Essen und Mülheim an der Ruhr sollen ältere Bürgerinnen und Bürger nun ebenfalls bei Vorträgen die Chance bekommen, auf Stolperfallen im Verbraucheralltag aufmerksam gemacht oder auf problematische Verhaltensweisen hingewiesen zu werden. Auch soll das Vortragsangebot um Themen wie Nahrungsergänzungsmittel erweitert werden.

Was die Scouts motiviert und welche Erfahrungen sie machen – Stimmen dazu hat die nebenstehende Seite eingefangen.



[www.verbraucherzentrale.nrw/verbraucherscouts](http://www.verbraucherzentrale.nrw/verbraucherscouts)

”

Mein Engagement als Scout hat mir Perspektiven im Ehrenamt eröffnet. Ich stelle mich gerne den Herausforderungen und der Weiterentwicklung neuer Projekte.

*Gaby Fromm*

“



”

Vorträge zu halten, Menschen zu unterrichten und Inhalte verständlich aufzubereiten – eine Aufgabe, die mich mein ganzes (Berufs-)Leben begleitet hat und mir Freude macht.

*Hans Bongen*

“

”

Als Verbraucherscout bin ich zeitlich flexibel, lerne immer wieder neue Inhalte und vor allem neue Menschen kennen. Dabei steht die Hilfe und Unterstützung für meine Mitmenschen im Vordergrund.

*Günter Stephan*

“



”

Mein Berufsleben war geprägt von der Arbeit mit und für Menschen. Es macht mir große Freude, als Verbraucherscout auch weiterhin Unterstützung bieten zu können.

*Elisabeth Knebel*

“

”

Ich bin gerne Verbraucherscout, weil ich damit nicht nur ältere Menschen unterstütze, sondern selber auch noch jede Menge lerne. Das Interesse der Gruppen an unseren Themen und der Austausch darüber bereichern mich sehr.

*Claus Radke*

“





### PFLEGE-SCOUTS: PREISWÜRDIGER EINSATZ

Ehrenamtliche Pflege-Scouts unterstützen Pflegebedürftige und deren Angehörige, um das komplexe Verfahren vom Beantragen von Pflegeleistungen bis zur Einstufung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MdK) zu verstehen. So lautete die Idee der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann, als sie das Angebot im August 2018 initiierte. Mit diesem »Erste-Hilfe-Ansatz« liefen die Initiatoren auch bei den Städten Erkrath und Monheim offene Türen ein – als Ergänzung zur jeweiligen kommunalen Pflegeberatung. Das Projekt wird durch den Kreis Mettmann finanziell unterstützt. Dies unterstreicht eindrucksvoll, dass sich die Scouts eines Themas mit hoher gesellschaftlicher Relevanz angenommen haben.

Die Scouts sind keine »Pflege-Experten« und wollen diese auch nicht ersetzen. Fachlich geschult und gut vorbereitet wollen sie vielmehr konkret erklären, wie der Besuch des MdK zur Prüfung der Pflegebedürftigkeit abläuft und worauf es dabei ankommt. Und nicht zuletzt sollen dadurch auch Unsicherheiten und Ängste abgebaut werden. Die Scouts unterstützen bei der Vorbereitung des Termins und helfen, alle wichtigen Unterlagen zusammenzustellen, zum Beispiel ärztliche Atteste oder benötigte Hilfsmittel aufzulisten. Notfalls können dann notwendige Unterlagen noch beim Arzt angefordert werden. Das entlastet nicht nur die Betroffenen, sondern erleichtert auch die Tätigkeit der MdK-Gutachter. Falls gewünscht, ist ein Pflege-Scout auch beim MdK-Besuch anwesend.

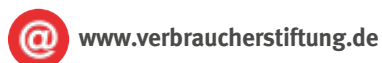


*Die Pflege-Scouts aus dem Kreis Mettmann bei der Preisverleihung in Berlin: Dietrich Schäfer, Gaby Fromm, Erwin Knebel, Otto Berger sowie Elisabeth Knebel. Daneben Laudatorin Irmtraud Pütter, Vorstandsmitglied der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen, und Daniela Lucassen, Geschäftsführerin Deutsche Stiftung Verbraucherschutz.*

Diese Win-win-Situation für alle Beteiligten haben sich inzwischen mehr als 40 Antragsteller in den beteiligten Städten zu Nutze gemacht – und auf die Unterstützung der Scouts gesetzt. Darüber hinaus haben viele Ratsuchende ihre Fragen rund um den Antrag auf Pflegeleistungen telefonisch gestellt.

Für ihr Engagement zeichnete die Stiftung Verbraucherschutz die Pflege-Scouts im Oktober mit dem Bundespreis Verbraucherschutz und einem Preisgeld in Höhe von 2.500 Euro aus. Das Angebot leiste im Kreis Mettmann einen wichtigen Beitrag, damit sich Pflegebedürftige und deren Angehörige im komplexen Antragsverfahren orientieren und auf den Besuch des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherungen gut vorbereiten könnten – so lobte Bundesverbraucherschutzministerin Christine Lambrecht, die auch Schirmherrin des Preises ist.

Der Bundespreis Verbraucherschutz wurde in Berlin zum vierten Mal verliehen. Damit werden Menschen ausgezeichnet, die sich vorbildlich für die Belange von Verbraucherinnen und Verbrauchern einsetzen.







## EHEMALIGE EHRENAMTLICH IM EINSATZ

Ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich in ihrem Ruhestand weiterhin für Verbraucherarbeit engagieren wollen, bietet die Verbraucherzentrale mit einer neuen Säule des Ehrenamtskonzepts ein attraktives Betätigungsfeld: Als erste »Ehemalige« geht Ursula Plitzko (r.), rund 30 Jahre als wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Gruppe Lebensmittel und Ernährung für Fragen der Kita- und Schulverpflegung zuständig, seit 2019 den neuen Weg der ehrenamtlichen Unterstützung der Beratungskräfte. Bei Aktionen, Veranstaltungen oder Bildungsangeboten, wie etwa bei einem Infostand zum Thema Trinkwasser, bringt sie ihre fachliche Kompetenz mit ein. Schwerpunkt ist jedoch der Aufbau und die Kooperation mit dem Ernährungsrat Rhein-Kreis Neuss, den die Verbraucherzentrale in Neuss begleitet und in dem die Ernährungsfachfrau eine gefragte »Senior-Expertin« ist.

## ENGAGEMENT MACHT STARK

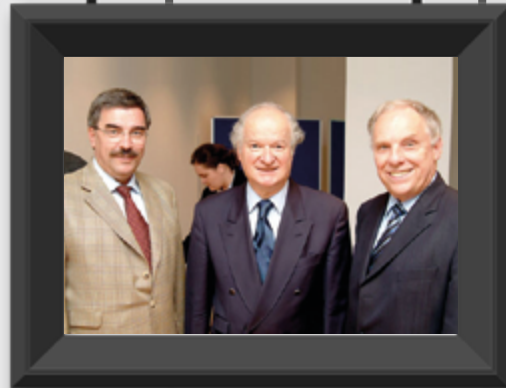
Zur 15. »Woche des bürgerschaftlichen Engagements« im September haben auch die Ortsarbeitsgemeinschaften und Verbrauchervereinigungen ihren ehrenamtlichen Einsatz für den Verbraucherschutz sichtbar gemacht. Engagement macht stark – so das plakative Motto, unter dem sich die Verbrauchervereinigung Lünen aufstellte, um zum Nachahmen einzuladen. Auch das Projekt MehrWertKonsum, das die rund 650 Initiativen für nachhaltigen Konsum in NRW mit nützlichen Werkzeugen bei deren Arbeit unterstützt und mit einer Mitmachkarte zu Angeboten lotst, hatte ein Info-Telefon zum bürgerschaftlichen Engagement geschaltet.



## STAFFELÜBERGABE IN CASTROP-RAUXEL

Nach 24 Jahren hat Horst Sommerfeld (r.) den Staffelstab als Vorsitzender der Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher (OAGV) in Castrop-Rauxel an Udo Behrenspöhler übergeben. Bereits seit der OAGV-Gründung 1995 hatte er deren Geschichte als Vorsitzender gelenkt. Ob bei der Büchertauschbörse, bei Aktivitäten gegen Lebensmittelverschwendung oder zur Abfallvermeidung – stets hat Horst Sommerfeld die OAGV-Mitglieder motiviert, sich engagiert in die Arbeit der Beratungsstelle einzubringen. Auch im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale war er von 1998 bis 2011 ein verlässlicher Mitstreiter.





## NACHRUF

Ein Wegbereiter der Verbraucherarbeit in Deutschland ist im Januar 2020 unerwartet gestorben: Dr. Karl-Heinz Schaffartzik war 27 Jahre lang Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.

1976 hatte der gelernte Bankkaufmann und promovierte Volkswirt seinen Lebensweg als Verbraucherschützer bei der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) in Bonn begonnen. Zwei Jahre später war er maßgeblich am Aufbau der Stiftung Verbraucherinstitut in Berlin beteiligt, bevor er 1979 Vorstand der Verbraucherzentrale NRW wurde und die Weichen für deren Entwicklung zu einer modernen und professionell arbeitenden Organisation stellte. Von Wirtschaft und Politik unabhängiger Verbraucherschutz, der die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern in den Mittelpunkt stellt und ordnungspolitische Aufgaben wahrnimmt – diesen Anspruch hat er auf allen verbraucherpolitischen Tätigkeitsfeldern eingefordert. Verbraucher als die schwächeren Marktpartner sollten befähigt werden, Anbietern auf Augenhöhe zu begegnen.

Den Ausbau eines flächendeckenden Beratungsstellennetzes in NRW – dieses Ziel hat er beharrlich verfolgt. Eine Landkarte in seinem Büro, auf der Fähnchen vorhandene Standorte und weiße Flecken kennzeichneten, war dabei ein sicherer Kompass, um auf diesem Weg Schritt für Schritt voranzugehen. In einem harten Verhandlungsmarathon hat er – ungeachtet klammer Kassen und Haushaltssicherungen – für rund 30 Städte die anteilige 50-Prozent-Finanzierung der Kommunen für die freiwillige Leistung Verbraucherberatung erreicht.



Verbraucherarbeit auf eine breite zivilgesellschaftliche Basis zu stellen, war ihm stets ein wichtiges Anliegen. Dazu hat Karl-Heinz Schaffartzik nicht nur den intensiven Dialog mit den Mitgliedsverbänden und Ortsarbeitsgemeinschaften gepflegt, sondern auch die Gründung eines Beirats und den Aufbau des Fördervereins initiiert. Diese Verdienste hat der Verwaltungsrat nach seinem Ausscheiden als Vorstand 2006 mit der Wahl zum Ehrenmitglied der Verbraucherzentrale NRW gewürdigt.



Vernetzung – dieses aktuelle Schlagwort hat Karl-Heinz Schaffartzik wegweisend vorgelebt. Als langjähriger Vorsitzender des Kuratoriums der Stiftung Warentest, in den bundesweiten Gremien der Verbraucherzentralen, im WDR-Rundfunkrat oder auch auf europäischer Ebene im IEIC, dem Europäischen Institut regionaler Verbraucherorganisationen, war er unermüdlich engagiert, Verbraucherschutz durch Zusammenarbeit und Austausch voranzubringen. Auch die Neuaufstellung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) im Jahr 2000 hat er maßgeblich mit angestoßen.

Für seine Verdienste um den Verbraucherschutz ist Karl-Heinz Schaffartzik 2009 mit dem Bundesverdienstkreuz am Bande ausgezeichnet worden. Wie verbunden er mit seiner Arbeit auch im Ruhestand war, zeigt nicht zuletzt, dass er den Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nie abreißen ließ. Das Apfelbäumchen, das er, behängt mit guten Wünschen für das Wachsen der Verbraucherarbeit, zum 60. Geburtstag geschenkt bekommen hatte, trug in seinem Garten oft reiche Früchte. Selbstverständlich, dass er Jahr für Jahr einen Teil der Ernte in seiner Verbraucherzentrale vorbeibrachte.



### EINZELVERBÄNDE

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer  
Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen  
Evangelischen Frauenbundes e. V.  
a) Landesverband Nordrhein  
b) Landesverband Westfalen
- AWO Arbeiterwohlfahrt  
a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.  
b) Bezirksverband Niederrhein e. V.  
c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.  
d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw-beamtenbund und tarifunion  
Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt. Berufsverband der  
Haushaltsführenden e. V.  
a) Landesverband Rheinland e. V.  
b) Landesverband Westfalen e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.
- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- KAB Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- Landesintegrationsrat NRW
- Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH NRW e. V.  
(bis 6. April 2019)
- LandFrauen  
a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.  
b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland e. V.–NABU  
Nordrhein-Westfalen
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V. Landesverband  
Nordrhein-Westfalen
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.
- Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der  
Verbraucherzentrale NRW

### ÖRTLICHE ZUSAMMENSCHLÜSSE

- 1 Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im  
Kreis Mettmann (AGV) e. V.
- 2 Deutscher Frauenring (DFR) e. V., Ortsring Mülheim
- 3 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel
- 4 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Gelsenkirchen
- 5 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Mülheim/Ruhr
- 6 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.
- 7 Verbrauchervereinigung Lünen

### EHRENMITGLIED

**Dr. Karl-Heinz Schaffartzik**, Euskirchen †

## VERWALTUNGSRAT

### VORSITZENDER

**Erwin Knebel, Hilden**

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

### STELLVERTRETENDE VORSITZENDE

**Jürgen Effenberger, Duisburg**

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

**Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln**

DHB – Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

### MITGLIEDER

**Andreas Arcais, Münster**

Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Nordrhein-Westfalen

**Anita Esper, Ratingen**

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

**Jutta Kuhles, Ratingen**

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

**Sigrid Lewe-Esch, Duisburg**

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte  
(AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.,  
Landesverband Nordrhein

**Annette Neuhaus, Detmold**

dbb nrw – beamtenbund und tarifunion  
Landesbund Nordrhein-Westfalen

**Ursula Sänger-Strüder, Köln**

kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands –  
LAG NRW

## VORSTAND

**Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf**

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2019 beliefen sich auf 122.058 Euro.

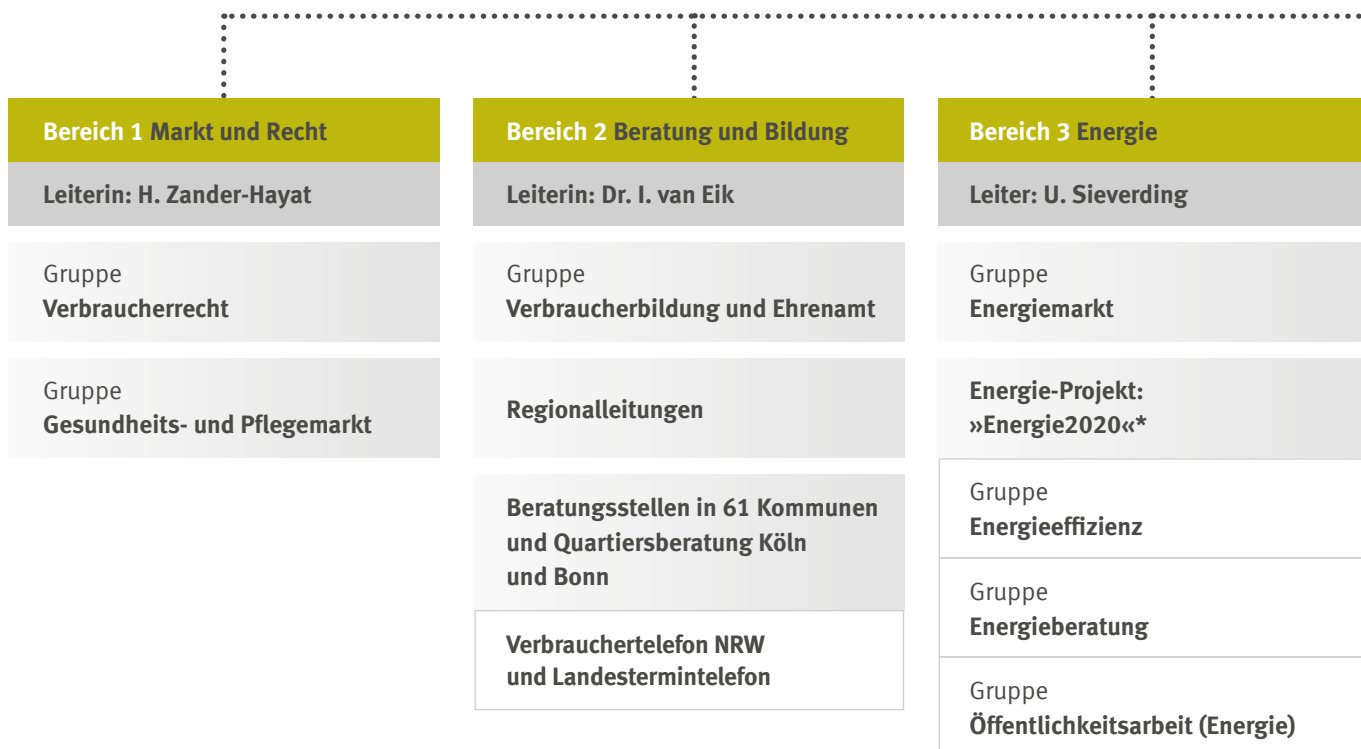
## VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA

**MITGLIEDERVERSAMMLUNG**

**VERWALTUNGSRAT**

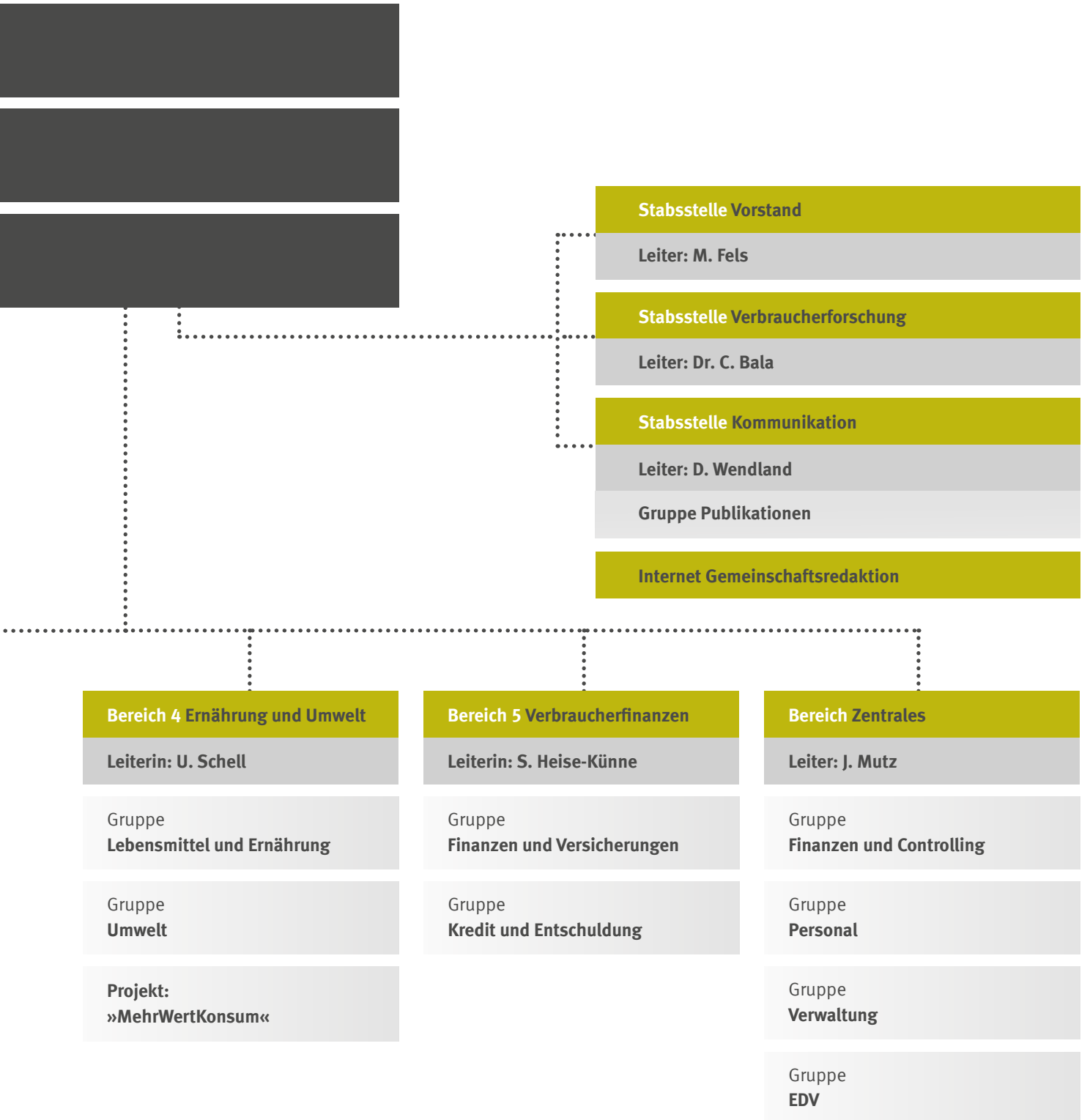
**VORSTAND:**  
Wolfgang Schuldzinski

**BEIRAT**



\* »Energie2020 - der Energieverbraucheralltag wird digital«





	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Bürokräfte
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	127,72						179,95 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in</b>								
Aachen		2	–	1,35	0,63	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1,35	–	–	2,15 <sup>4)5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,50	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	1,0 <sup>4)</sup>	0,5
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	2,93 <sup>2)4)</sup>	0,5
Bochum		3	1	1,10	1,38	2	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Bonn		5,5 <sup>6)</sup>	–	1,35	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1,30	–	–	–	0,5
Detmold		1	–	1,35	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	–	0,5 <sup>3)</sup>
Dorsten		1	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	1,90	2	1,25 <sup>4)</sup>	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	0,75 <sup>2)</sup>	0,5
Düsseldorf		5	1	1,35	3	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Duisburg		2	–	–	–	1	1,15 <sup>4)</sup>	0,5
Essen		3	–	–	2,50	–	–	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1,35	2,5	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2 <sup>3)</sup>	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	1,50	–	–	0,5
Herne		1	1	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		7,5 <sup>6)</sup>	–	1,35	1	3	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	1,22 <sup>4)</sup>	0,5

**LEGENDE:****MA** - Mitarbeiter/innen in der Geschäftsstelle**VB** - Verbraucherberater/innen**UB** - Umweltberater/innen**EN** - Energieberater/innen**Schuld.** - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater/innen sowie Schuldenprävention**BGA/AV + ImmoF/Ver** - Berater/innen für Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Versicherungen**1)**

Zum Teil nur Dienstsitz

**2)**

Projekte Energie, BMEL, Umwelt u. a.

**3)**

AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune

**4)**

Projekte Energiearmut, »Get in« etc.

**5)**

Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz in der Region Aachen/Eifel

**6)**

Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF	Projekte	Bürokräfte
<b>Beratungsstellen in</b>								
Langenfeld		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Lennestadt		1	–	1,35	2	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1	1	0,68	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1,35	–	–	–	0,5
Mönchengladbach		2,5	–	–	–	1	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Moers		1	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	1 <sup>4)</sup>	–	0,5
Münster		3	–	1,35	0,80	–	–	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 <sup>3)</sup>
Ratingen		–	–	1,35	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		1	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		2,4	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1,35	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1,35	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1	1	1,35	–	–	–	0,5
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5
Solingen		2	1	0,81	1,35	–	–	0,5
Troisdorf		1	0,5	0,65	–	–	–	0,5
Unna		–	0,71	–	–	–	–	–
Velbert		1	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Wesel		1	–	0,83	–	–	–	0,5
Witten		2	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Wuppertal		3	1	1,35	1,30	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
<b>3. Verbrauchertelefon NRW</b>	<b>7,4</b>							
<b>4. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>135,12</b>	<b>123,15</b>	<b>18,78</b>	<b>32,37</b>	<b>21,36</b>	<b>11</b>	<b>195,9</b>	<b>30,75</b>
<b>Σ 568,43</b>								

Außer den hier aufgeführten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 65 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 28 in der Mietrechtsberatung, 17 Honorarkräfte für Ernährungsberatung, 15 Honorarkräfte auf dem Gebiet Versicherungen, Insgesamt sind 59 Honorarkräfte für die Themengebiete Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung und Versicherungen tätig. Darüber hinaus arbeiten 17 Honoraranwälte im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

7 Honorarkräfte sind beim Verbrauchertelefon NRW im Einsatz, zwei arbeiten beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren insgesamt 92 Energieberater tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« sowie aus dem Projekt »Energie2020 – der Energieverbraucheralltag wird digital« finanziert wurden. In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.



## 56 | Bilanz 2019

<b>AKTIVA</b>		<b>2019</b>		<b>2018</b>	
<b>ANLAGEVERMÖGEN</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>
<b>IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>					
• gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		124.900		190.900	
<b>SACHANLAGEN</b>					
• Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	101.800		135.000		
• Betriebs- und Geschäftsausstattung	839.000		1.088.700		
<b>Summe Sachanlagen</b>	<b>→</b>	<b>940.800</b>	<b>→</b>	<b>1.223.700</b>	
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>1.065.700</b>		<b>1.414.600</b>	
<b>UMLAUFVERMÖGEN</b>					
<b>VORRÄTE</b>					
• fertige Erzeugnisse und Waren	323.500		32.100		
• geleistete Anzahlungen	22.400		257.100		
<b>Summe Vorräte</b>	<b>→</b>	<b>345.900</b>	<b>→</b>	<b>289.200</b>	
<b>FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>					
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.200.400		2.803.400		
• sonstige Vermögensgegenstände	157.300		126.300		
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	<b>→</b>	<b>3.357.700</b>	<b>→</b>	<b>2.929.700</b>	
• Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		4.424.900		4.460.300	
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>8.128.500</b>		<b>7.679.200</b>	
• Rechnungsabgrenzungsposten		59.000		55.200	
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>9.253.200</b>		<b>9.149.000</b>	

<b>PASSIVA</b>		<b>2019</b>		<b>2018</b>	
<b>EIGENKAPITAL</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>	<b>EURO</b>
• gebundenes Zuschusskapital	1.274.300		1.060.400		
• Jahresüberschuss/-defizit (-)	283.400		213.800		
<b>Summe Eigenkapital</b>	<b>→</b>	<b>1.557.700</b>	<b>→</b>	<b>1.274.200</b>	
• Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.086.900		1.447.400	
<b>RÜCKSTELLUNGEN</b>					
• sonstige Rückstellungen		2.285.400		2.174.300	
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>					
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	2.211.300		2.033.000		
• sonstige Verbindlichkeiten	812.400		917.900		
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	<b>→</b>	<b>3.023.700</b>	<b>→</b>	<b>2.950.900</b>	
• Rechnungsabgrenzungsposten		1.299.500		1.302.200	
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>9.253.200</b>		<b>9.149.000</b>	

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2019	2018	
ERHALTENE ZUWENDUNGEN	EURO	EURO	EURO	
• MULNV NRW (Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	21.539.300		21.096.000	
• Kommunen und Kreisen	11.029.000		10.793.400	
• EU	7.330.600		5.701.400	
• BMJV/BMEL (Bundesministerien Justiz und Verbraucherschutz sowie Ernährung und Landwirtschaft)	1.529.700		1.562.400	
• MKFFI NRW (Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration)	404.100		300.100	
• MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	221.900		425.400	
• VM (Ministerium für Verkehr)	262.400		259.200	
• sonstige Zuwendungsgeber	2.259.700		2.224.500	
<b>Summe Zuwendungen</b>	<b>→</b>	<b>44.576.700</b>	<b>→</b>	
• Umsatzerlöse		3.433.600	3.362.000	
• Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		56.700	-22.300	
• sonstige betriebliche Erträge		951.700	1.625.100	
<b>MATERIALAUFWAND</b>				
• Aufwendungen für bezogene Waren	126.000		71.700	
• Aufwendungen für bezogene Leistungen	2.276.900		1.803.700	
<b>Summe Materialaufwand</b>	<b>→</b>	<b>2.402.900</b>	<b>→</b>	
<b>PERSONALAUFWAND</b>				
• Löhne und Gehälter	29.157.500		28.141.500	
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	7.502.400		7.157.600	
<b>Summe Personalaufwand</b>	<b>→</b>	<b>36.659.900</b>	<b>→</b>	
• Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		543.000	584.000	
<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>				
• Büromaterial, Fachzeitschriften	185.000		137.600	
• Post- und Fernmeldegebühren	391.400		378.100	
• Mieten und Pachten	3.623.600		3.578.700	
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	701.900		747.300	
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	607.800		633.400	
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	395.600		505.800	
• Mitgliedsbeiträge	11.300		11.200	
• sonstiger betrieblicher Aufwand	3.238.200		3.403.700	
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	<b>→</b>	<b>9.154.800</b>	<b>→</b>	
• sonstige Zinsen und Erträge		0	400	
• Zinsen und ähnliche Aufwendungen		900	700	
• Außerordentliche Erträge		0	0	
• Außerordentliche Aufwendungen		0	0	
• Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		257.200	172.600	
• sonstige Steuern		-26.100	-41.200	
<b>JAHRESÜBERSCHUSS / -FEHLBETRAG (-)</b>		<b>283.300</b>	<b>213.800</b>	

## 2019: KURZ UND KNAPP

**Anliegen, Anfragen und Kontakte\*:**

persönlich	202.886
schriftlich	31.219
telefonisch	145.940
Veranstaltungskontakte	260.349
Ratgeberanforderungen	103.285
Internetnutzer**	22.257.538
Beratungsstellen in NRW	61
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	818
Etat in Millionen Euro	48,01

\* Die Anschlussfähigkeit an die Statistikdaten der Vorjahre ist durch eine bundesweit einheitliche Veränderung in der Erfassungssystematik in den Beratungsstellen nicht gegeben. Aufgrund der sukzessiven Umstellung auf die neue Erfassungssoftware konnten die Verbraucheranliegen nicht zu einem Jahreswert addiert und mussten für das erste Halbjahr hochgerechnet werden. Zeitgleich kam es bei der Einführung der neuen Software zu länger andauernden Problemen bei Technik und Performance und hierdurch bedingt zu unvollständiger Erfassung der Verbraucheranliegen.

\*\* Hierin enthalten sind 19.247.976 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

**Unsere Beratungsstellen von A bis Z finden Sie hier:**

[www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort)

**Zu unseren Beratungsangeboten geht's unter:**

[www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-nrw)

**Der Ratgeber-Shop öffnet unter:**

[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)

**Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:**

[www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt-nrw)

## VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ:

 [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

 [www.checked4you.de](http://www.checked4you.de)

Verbraucherzentrale NRW in sozialen Netzwerken:

 [www.facebook.de/vznrw](http://www.facebook.de/vznrw)

 [www.twitter.com/vznrw](http://www.twitter.com/vznrw)

 [www.youtube.de/vznrw](http://www.youtube.de/vznrw)

 [www.instagram.com/verbraucherzentrale.nrw](http://www.instagram.com/verbraucherzentrale.nrw)

 Alle Social-Media-Profile der Verbraucherzentrale NRW: [www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](http://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)



## HERAUSGEBER:

### Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11 / 38 09-0

Telefax 02 11 / 38 09-172

[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

## TEXTE UND REDAKTION:

Dr. Mechthild Winkelmann

## GESTALTUNG UND PRODUKTION:

[lav.ka](http://lav.ka) kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://www.lav-ka.de)

## DRUCK:

Griebsch & Rochol Druck & Co. KG, Hamm

gedruckt auf 100 % Altpapier

**Auflage:** 2.500 Exemplare

**ISSN:** 0942-7775

© 2020, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf  
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!

## © FOTOGRAFENLISTE:

**Marcel Drawe, Hellweger Anzeiger Kamen** • S. 8 (Foto Mitte)  
**Europäische Bürgerinitiative ECI (2019) 000008** • S. 38 (oben)  
**Daniel Gebauer, Willich** • S. 1, 6 (1. u. 4.), 8 (5.), 12, 13 (2), 15 (unten rechts), 16, 17 (3), 28, 32 (2 oben), 33 (unten), 34 (4), 36 (unten), 37 (2), 40, 41, 42 (oben), 45 (5)  
**GPM** • S. 9 (unten)  
**Petra Grebe, Euskirchen** • S. 9 (oben)  
**Holger Gross, Deutsche Stiftung Verbraucherschutz** • S. 46 (2)  
**Matthias Kehren** • S. 36 (oben links), 43 (3)  
**Moritz Leick, Stadt Essen** • S. 10 (oben)  
**Frank Merschhaus, Stadt Ahlen** • S. 8 (3. Foto unten)  
**NRZ Moers** • S. 32 (unten)  
**Ingo Otto, Funke Foto Service** • S. 25 (rechts)  
**Nicola Tanski, MdL-Büro** • S. 10 (Mitte)  
**Jürgen Theobald, Funke Mediengruppe** • S. 32 (Mitte rechts)  
**Verbraucherzentrale NRW** • S. 8 (oben), 9 (Mitte), 10 (unten), 11 (2), 14, 15 (unten links), 18, 19, 25 (links), 33 (oben), 35 (unten), 39 (Mitte), 42 (unten), 47 (3), 48 (Archiv Verbraucherzentrale NRW), 49 (Archiv Verbraucherzentrale NRW)  
**Anne de Vries** • S. 27 (3)

## © ADOBESTOCK

**Jan Schuler** • S. 6 (2. von oben)  
**blende11.phote** • S. 7 (3. von oben)  
**Kadmy** • S. 7 (2. von oben)  
**Thunderstock** • S. 7 (4. von oben)  
**magele-picture** • S. 7 (unten rechts)  
**shurkin\_son** • S. 15 (oben rechts)  
**Fokussiert** • S. 20  
**Jürgen Fälchle** • S. 21  
**Marco2811** • S. 22  
**Gajus** • S. 23  
**adragan** • S. 24  
**christianchan** • S. 25 (unten)  
**AA+W** • S. 29 (oben)  
**bluedesign** • S. 30  
**Salome** • S. 31  
**amine1976** • S. 38 (unten)  
**jozsitoeroe** • S. 39 (oben)  
**Micro One** • S. 48-49 (Hintergrund)

