



Verbraucherschutzbericht 2011/2012

– Langfassung

Schwerpunktthemen
in Nordrhein-Westfalen

Verbraucherschutzbericht 2011/2012
– Langfassung

Schwerpunktthemen
in Nordrhein-Westfalen

Inhalt

6 Vorwort

8 Sicherheit

- 9 Damit tierische Lebensmittel sicher sind –
Der Zoonoseplan
- 11 Die gute Tradition modernisieren – Fleischhygiene
- 12 Engmaschige Überwachung – Rückstände und unerwünschte Stoffe in Lebensmitteln
- 15 Dioxin in Eiern und die Antwort –
Der 14-Punkte-Plan
- 18 Igitt, das stinkt – Chemie in Spielzeug
- 20 100 % Sicherheit in NRW –
Kontrollen nach Fukushima
- 21 Wirtschaftsdünger aus den Niederlanden –
NRW wehrt sich gegen Gülle

24 Gesundheit

- 25 Frisches für die Kleinen –
EU-Schulobstprogramm NRW
- 28 Ausdruck einer Fehlentwicklung –
Antibiotika in der Tierhaltung
- 34 Fürs Leben gezeichnet – Tätowiermittel
- 38 Der EHEC-Ausbruch 2011 –
Ursachenermittlung und Maßnahmen in NRW

42 Information

- 43 Kontrolle ist gut, Veröffentlichen ist besser –
Transparenzsystem für Lebensmittelkontrollen
- 45 Besserer Zugang zu Informationen –
Novelle des Verbraucherinformationsgesetzes
- 48 Der wahre Preis der Ware –
Schwerpunktprüfung im Lebensmitteleinzelhandel

- 50 Kosten und CO₂-Emissionen senken –
Energieberatung ausbauen, Energiearmut vermeiden
- 55 Orientierung im Dschungel der Ernährungs-
Informationen – Das Ernährungsportal NRW

58 Bildung

- 59 Hier geht's ums Geld –
Netzwerk Finanzkompetenz NRW
- 63 In der Pause gesund, im Unterricht fit –
Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung
- 65 Ins Internet mit Sicherheit – Forum 60plus
- 68 Wissen erlangen, Wissen vermitteln –
Verbraucherforschung in NRW

70 Verantwortung

- 71 Verbraucherrechte effektiv durchsetzen –
Der Verbraucherpolitische Kongress NRW
- 73 Gemeinsam für Ihre Rechte –
Landesregierung und Verbraucherzentralen
- 76 Erfolgreich für Verbraucherinteressen –
Die Verbraucherzentrale NRW
- 80 Mehr Geld für den Verbraucherschutz –
Wettbewerbsrecht und Kartellbußen
- 83 Gegen das Wegwerfen – Lebensmittel
wertschätzen und nachhaltig konsumieren

88 Service

- 90 Anschriften der Beratungsstellen der
Verbraucherzentrale NRW e. V.
- 114 Weitere Beratungsangebote in Nordrhein-Westfalen
- 115 Linkliste

118 Impressum

Liebe Leserin, lieber Leser,



Sie halten gerade den vierten Verbraucherschutzbericht des Landes Nordrhein-Westfalen in der Hand. Wie immer lassen wir nicht nur die wichtigsten Themen der letzten zwei Jahre Revue passieren und erläutern unsere Arbeit, sondern geben auch einen Ausblick auf zukünftige Aktivitäten und Schwerpunkte im Verbraucherschutz.

Wie ein roter Faden zieht sich durch alle Themenfelder unser Anspruch, Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher ein Höchstmaß an Transparenz und unabhängiger Information zu bieten. Das gilt sowohl bei der Frage des Antibiotikaeinsatzes in den Ställen, bei Dienstleistungsverträgen im Finanzbereich, für die Auswahl und Gestaltung der Schulernährung als auch was den hygienischen Zustand unserer Gaststätten anbelangt. Wir glauben, dass wir Ihnen damit die beste Grundlage für die eigenverantwortliche Entscheidung bieten.

Aber wir scheuen uns auch nicht, regulierend einzugreifen. Wenn z. B. die Sicherheit unserer Lebensmittel auf dem Spiel steht, müssen wir die gesetzlichen Bestimmungen bezüglich ihrer Realitätstauglichkeit überprüfen und wenn nötig ändern. Da nur selten die Gesetzgebungskompetenz bei den Ländern liegt, spielen der Bund und die EU eine wichtige Rolle. Das Land NRW hat hier zahlreiche Vorstöße unternommen und ist auf dem Berliner und Brüsseler Parkett aktiv und präsent.

Ich wünsche Ihnen beim Lesen viel Spaß – und wenn Sie noch mehr wissen möchten:

Schauen Sie auf unsere Homepage www.umwelt.nrw.de.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johannes Remmel', with a small blue checkmark to the left.

Johannes Remmel

Minister für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen

» Sicherheit



Damit tierische Lebensmittel sicher sind – Der Zoonoseplan

Lebensmittel müssen sicher sein – das bedeutet auch: Sie müssen frei von gefährlichen Erregern und Keimen sein. Alle Aspekte müssen, von der Tierhaltung und Lebensmittelgewinnung, über Futtermittel bis hin zum Einzelhandel, als Gesamtheit betrachtet werden.

Die aktuellen Diskussionen um multiresistente Keime (abgekürzt MRSA oder ESBL), das EHEC-Geschehen im letzten Jahr und Belastungen der Lebensmittel mit potentiell gefährlichen Keimen wie Salmonellen oder Campylobacter haben das Verbraucherschutzministerium NRW zum Handeln veranlasst: Der **Zoonoseplan Lebensmittelkette** wurde aufgestellt. Mit diesem Plan legt das Ministerium eine Strategie vor, um nachhaltig den Eintrag von gefährlichen Keimen in die Lebensmittelkette zu verringern und die Belastung dauerhaft zu senken.



GUT ZU WISSEN

Zoonosen sind von Tier zu Mensch und von Mensch zu Tier übertragbare Infektionskrankheiten. Die eigentlichen Erreger können u. a. Viren, Bakterien oder Pilze sein.

Analysieren, Beraten und Gefahren beherrschen

Der Zoonoseplan Lebensmittelkette führt eine umfassende Bewertung der Situation in NRW durch und berücksichtigt dabei die dort auftretenden Antibiotikaresistenzen. Zu den geplanten Maßnahmen gehören der Aufbau eines Frühwarnsystems zur Erkennung und Beherrschung von Infektionsgeschehen, die durch Lebensmittel ausgelöst werden.



Gesunde Tiere sind die Voraussetzung für sichere Lebensmittel.

Das Krisenmanagement im Bereich der Zoonosen und bakteriellen Erreger bei Lebensmitteln wird verbessert. Die mikrobiologische Sicherheit von Futtermitteln muss gewährleistet werden.

Zur Steuerung aller Aktivitäten im Bereich der Tierhaltung, der Futtermittelsicherheit und der Lebensmittelverarbeitung bis hin zum Verkauf wird ein Zoonosenbeirat beim Verbraucherschutzministerium eingerichtet. Hier werden Fachleute ihre Expertise einbringen, um die Sicherheit von Lebensmitteln noch einmal deutlich zu verbessern und die Landesregierung bei sämtlichen Aktivitäten in diesem Bereich zu beraten.

Die gute Tradition modernisieren – Fleischhygiene

Seit Beginn des letzten Jahrhunderts wird jedes Tier und jeder einzelne Tierkörper auf dem Schlachthof untersucht – eine gute und wichtige Tradition, die aber eine neue Ausrichtung braucht.

Seit Einführung der sogenannten »Schlachttier- und Fleischuntersuchung« haben sich die in den Tierbeständen auftretenden und auf den Menschen übertragbaren Erkrankungen stark verändert. Die damals bedrohlichen Zoonosen wie z. B. Brucellose oder Tuberkulose spielen heute kaum noch eine Rolle. Dagegen können z. B. Schweine heute Infektionserreger wie Salmonellen oder Toxoplasmen übertragen, an denen sie selber nicht erkranken, die aber beim Menschen zu schweren Erkrankungen führen können.

Dieser Veränderung des gesundheitlichen Risikos für den Verbraucher muss durch eine Modernisierung der Schlachttier- und Fleischuntersuchung begegnet werden. Nordrhein-Westfalen hat daher als eines der ersten Bundesländer und einer der Vorreiter auf EU-Ebene an ausgewählten Schlachthöfen die sogenannte »risikoorientierte Fleischuntersuchung« bei Schweinen und Kälbern eingeführt. Durch das Zusammenführen von Daten aus dem Tierhaltungsbetrieb und dem Schlachtbetrieb in Verbindung mit serologischen Untersuchungen auf bestimmte Krankheitserreger können gesundheitliche Risiken für den Verbraucher gezielter erkannt und ausgeschlossen werden. Die Einführung dieser zukunftsweisenden Fleischuntersuchung an weiteren Schlachthöfen ist in Vorbereitung.

Engmaschige Überwachung – Rückstände und unerwünschte Stoffe in Lebensmitteln

Mit der Nahrung nehmen wir nicht nur Nährstoffe und Energie auf, sondern manchmal auch Stoffe, die schädlich sein können. Während eine einmalige Aufnahme in der Regel vollkommen folgenlos bleibt, reichern sich manche Stoffe im Fettgewebe an und können langfristig gesundheitsschädlich sein.

Um den Verbraucher in NRW davor zu schützen, hat das Verbraucherschutzministerium verschiedene Programme aufgelegt, um Gesundheitsgefahren zu erkennen und die Belastung zu senken.

Das Verbraucherschutzministerium NRW hat neben anderen Substanzen insbesondere Dioxine und PCB im Blick. Hier werden regelmäßig Proben genommen. Die gute Nachricht vorweg: Die Belastungen in den meisten Lebensmitteln sinken kontinuierlich.

Fische aus Oberflächengewässern

Hier wurde ein Untersuchungsprogramm festgelegt, das eine regelmäßige Untersuchung von Fischen auf Schwermetalle, Organozinnverbindungen, PFC, Dioxine und dioxin-ähnliche PCBs sowie bromierte Flammenschutzmittel vorsieht.

Im Jahr 2011 wurde ein besonderes Augenmerk auf die Belastung der fettreichen Aale mit Dioxinen und dl-PCB gelegt. Als Konsequenz wurde eine Verzehrempfehlung erarbeitet und auf der Homepage des LANUV veröffentlicht (www.lanuv.nrw.de).



Eine Minderungsstrategie soll die Belastung der Lebensmittel aus tierschutzgerechter Weidehaltung weiter senken.

Rinder aus Stall- und Weidehaltung

Im Rahmen eines Monitoring-Programms aus dem Jahr 2010 zur Ermittlung des Gehaltes an Dioxinen und dl-PCB in Fleisch und Leber von Rindern wurden insgesamt 86 Proben untersucht, ohne dass die Tiere gezielt ausgesucht wurden.

Bei Rindern aus Stallhaltung waren weder bei den Muskelfleischproben noch bei den Leberproben Überschreitungen der Höchstmengen festzustellen. Die Untersuchungen von Tieren aus der Weidehaltung zeigten bei 7 von 22 Muskelfleischproben und bei 3 von 13 Leberproben Überschreitungen des Summenhöchstwertes für Dioxine und dl-PCB. Der Höchstwert für Dioxine war bei 1 der 22 Muskelfleischproben sowie bei 2 der 13 Leberproben überschritten.

Die Überprüfungen wurden im Jahr 2011 weitergeführt. Hierbei wurden 30 Proben Muskelfleisch von Rindern aus Weidehaltung untersucht. Als weiterer Parameter wurde in diesem Jahr der Boden auf Dioxine und dl-PCB untersucht, um einen möglichen Einfluss auf die Fleischbelastung zu ermitteln. Das Ministerium arbeitet an einer Minderungsstrategie, um die Belastung der Lebensmittel aus der besonders art- und tierschutzgerechten Weide- und Freilandhaltung weiter zu minimieren.

Kuhmilch

Milch wird seit dem Jahr 1990 im vierjährigen Rhythmus überprüft. 2010 wurden in allen 16 Molkereien in den Monaten April, Mai, Juli und Oktober 64 Rohmilchproben direkt aus dem Sammel-tank entnommen und im Chemischen und Veterinäruntersuchungsamt Münsterland-Emscher-Lippe untersucht. Alle gemessenen Konzentrationen lagen deutlich unterhalb den EU-Höchstgrenzen. Im Vergleich zeigte sich, dass die Dioxinbelastung von Molkereiprodukten aus Nordrhein-Westfalen gegenüber dem Jahr 1990 um ca. 75 % abgenommen hat. Im Vergleich zum Messprogramm im Jahr 1998, in dem erstmalig die dl-PCB untersucht wurden, hat die Konzentration an dl-PCB um ca. 60 % abgenommen.



Regelmäßige Kontrollen belegen eine deutliche Senkung der Dioxinbelastung von Molkereiprodukten aus Nordrhein-Westfalen.

Dioxin in Eiern und die Antwort – Der 14-Punkte-Plan

Zum Jahreswechsel 2010/2011 beherrschte der Skandal um Dioxine in Futtermitteln die Medien-Schlagzeilen: Ein schleswig-holsteinisches Unternehmen hatte an zahlreiche Futtermittelhersteller illegal Fettsäuren geliefert, die teilweise deutlich überhöhte Dioxinwerte aufwiesen. Der Futtermittelhersteller soll technische Mischfettsäuren verwandt haben, die mit Dioxin belastet waren. So gelangten die Stoffe über das Tierfutter in einige Lebensmittel hinein.

Um Verbraucher zu schützen, mussten verschiedene Betriebe mit landwirtschaftlicher Nutztierhaltung und auch weitere Futtermittelhersteller in Nordrhein-Westfalen und anderen Bundesländern gesperrt werden. Die Ereignisse haben klar gezeigt: Futtermittel- und Lebensmittelherstellung muss strikt von anderen wirtschaftlichen Nutzungen getrennt werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass keine Schadstoffe in die Lebensmittelkette gelangen.

Im Januar 2011 haben die für die Agrarwirtschaft und für den Verbraucherschutz zuständigen Ministerinnen und Minister, Senatorinnen und Senatoren ein Maßnahmenpaket beschlossen. Dieser sogenannte 14-Punkte-Plan basiert auf einem 10-Punkte-Plan, den Nordrhein-Westfalen bereits frühzeitig im Geschehen veröffentlicht hatte.

Gemeinsamer Aktionsplan der Länder und des Bundes »Unbedenkliche Futtermittel, sichere Lebensmittel, Transparenz für den Verbraucher«: Der 14-Punkte-Plan.

Nordrhein-Westfalen war an der Erarbeitung dieses 14-Punkte-Plans maßgeblich beteiligt. Seine Umsetzung wurde und wird in NRW zügig vorangetrieben.



DER 14-PUNKTE-PLAN

Folgende Maßnahmen wurden beschlossen und größtenteils bereits umgesetzt:

- ✓ **Futterfettersteller müssen zukünftig eine Zulassung beantragen, die an strenge Auflagen geknüpft ist.** (umgesetzt durch eine Änderung des Futtermittelrechts)
- ✓ **Futterfette sollen zukünftig nicht mehr in Anlagen hergestellt werden dürfen, in denen auch Industriefette produziert werden.** (umgesetzt durch eine Änderung des Futtermittelrechts)
- ✓ **Futtermittelunternehmer müssen festgelegte Eigenkontrollen durchführen und alle Ergebnisse an die Behörden weiterleiten.** (umgesetzt durch Änderung des Lebensmittel- und Futtermittelrechts)
- ✓ **Private Untersuchungslabore müssen bedenkliche Untersuchungsergebnisse den Behörden melden.** (umgesetzt durch Änderung des Lebensmittel- und Futtermittelrechts)
- **In der EU soll eine Positiv-Liste durchgesetzt werden, die Stoffe aufführt, die bei der Futtermittelherstellung verwendet werden.** (EU-Recht, daher noch nicht umgesetzt)
- **Futtermittelhersteller sollen verpflichtet werden, eine Haftpflichtversicherung für Betrieb und Produkt herzustellen.** (teilweise umgesetzt; Versicherungswirtschaft bietet Lösungen an, eine gesetzliche Verpflichtung zum Abschluss solcher Versicherungen steht aber noch aus)
- ✓ **Bei Verstößen gegen das Lebensmittel- und Futtermittelrecht können schärfere Strafen erfolgen.** (umgesetzt durch Änderung des Lebensmittel- und Futtermittelrechts)
- ✓ **Die Länder sollten prüfen, ob die Strafverfolgung verbessert werden kann, z. B. durch die Bildung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften.** (in NRW bereits umgesetzt durch Zusammenarbeitserlass zwischen Innenministerium, Justizministerium und Verbraucherschutzministerium)

- ✓ **Die Verbreitung von Dioxin in Lebens-, Futtermitteln und Umwelt soll in einem gemeinsamen Datenpool erfasst werden, um mögliche Gefahren früher erkennen zu können.** (umgesetzt in zentraler Datenbank des Bundesamtes für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit)
- ✓ **Die Rückverfolgbarkeit belasteter Lebens- bzw. Futtermittel soll verbessert werden.** (umgesetzt; entsprechende Verordnung auf EU-Ebene trat Mitte 2012 in Kraft)
- **Die Futtermittelüberwachung soll wie die Lebensmittelüberwachung am Risiko orientiert werden, d. h. wer verdächtig ist, wird stärker kontrolliert. Außerdem sollte die Futtermittelkontrolle verbessert werden.** (teilweise umgesetzt: neue Kriterien für Futtermittelüberwachung werden in Verordnungen aufgenommen; verbesserte, bundesweite Risikobewertung der Betriebe; Nordrhein-Westfalen hat die Futtermittelüberwachung personell verstärkt und bereits strukturell verbessert)
- **Die Kontrollen der Länder sollen durch ein abgestimmtes Qualitätsmanagementsystem von dritter Seite kontrolliert werden, wobei der Bund mitwirkt.** (teilweise umgesetzt; Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz berät Konzepte zur Einführung von Kontrollen)
- ✓ **Die Behörden müssen überhöhte Grenzwerte und Rechtsverstöße bei Lebensmittelkontrollen umgehend veröffentlichen.** (umgesetzt durch eine Änderung des Futtermittelrechts, Regelung trat im Herbst 2012 in Kraft)
- ✓ **Verbraucher müssen schnell und einfach Zugang zu relevanten Informationen erhalten.** (umgesetzt durch Internetplattform www.lebensmittelwarnung.de sowie durch das Gesetz zur Änderung des Rechts der Verbraucherinformation)

Igitt, das stinkt – Chemie in Spielzeug

In NRW werden jährlich ca. 1000 Spielzeuge auf ihre Unbedenklichkeit hin untersucht. Dabei werden neben Kennzeichnungsmängeln überwiegend chemische Mängel festgestellt. Die Beanstandungsquote liegt zwischen 6 und 10 %. Die EU-Spielzeugrichtlinie aus dem Jahr 2009 kann hier nur bedingt Abhilfe schaffen, auch wenn ihre Ansätze in die richtige Richtung weisen. Die Hintertür für Schadstoffe in Spielzeug bleibt noch weit offen.

Bereits im November 2010 forderte das Verbraucherschutzministerium NRW auf einer eigenen Veranstaltung in Brüssel die Überarbeitung der Richtlinie der Europäischen Union über die Sicherheit von Spielzeug (2009/48/EG) – und zwar hinsichtlich chemischer Bestandteile. Insbesondere für die sogenannten CMR-Stoffe – also krebserregende, erbgutschädigende und fruchtschädigende Stoffe – muss nach Ansicht des Ministeriums ein absolutes Verwendungsverbot eingeführt werden.



WAS SIND CMR-STOFFE?

CMR (engl.) – **c**arcinogenic, **m**utagenic or toxic for **r**eproduction; deutsch: karzinogen, mutagen oder reproduktionstoxisch

Das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) unterstützt die Haltung des Verbraucherschutzministeriums NRW und weist darauf hin, dass neben den CMR-Stoffen auch allergene Duftstoffe ein Problem darstellen. Aus Sicht des Ministeriums und des BfR ist eine »Beduftung« von Spielwaren nicht zwingend erforderlich und sollte deshalb

unterbleiben. Der Kritik an der EU-Kommission und der Spielzeug-Richtlinie von 2009 schloss sich auch die Verbraucherzentrale NRW an. Denn: Auch wenn in der Richtlinie immerhin die weltweit bisher strengsten Regelungen für Spielzeug festgelegt sind, technisch vermeidbare Substanzen sollten bei der Herstellung von Spielzeug nicht eingesetzt werden dürfen.

Das Verbraucherschutzministerium NRW warb auf seiner Veranstaltung in Brüssel dafür, dass die Spielwarenindustrie in Europa mit möglichst niedrigen Schadstoffmengen im Spielzeug eine Vorreiterrolle einnimmt. Damit ließe sich größeres Vertrauen schaffen bei Verbrauchern, das letzten Endes auch wirtschaftliche Erfolge nach sich zöge.

Ein erster großer Erfolg kann vermeldet werden – das Bundesverbraucherschutzministerium hat die Kritik aus NRW an der Spielzeugrichtlinie aufgenommen und im Mai 2012 eine Klage vor dem Gericht der EU (EuG) eingereicht.



Die Bundesregierung setzt sich intensiv für sicheres Spielzeug ein und drängt auf weitere Verbesserungen der Spielzeug-Richtlinie.

100 % Sicherheit in NRW – Kontrollen nach Fukushima

Nach dem verheerenden Erdbeben in Japan im März 2011 und der großen Atomkatastrophe lässt das Verbraucherschutzministerium NRW alle aus Japan importierten Lebens- und Futtermittel untersuchen. Überprüft werden eventuell erhöhte radiologische Werte von Iod-131, Cäsium-134 und Cäsium-137.



Die bisherigen Einfuhrkontrollen zeigen keine erhöhten radiologischen Werte in aus Japan importierten Lebensmitteln.

Für Waren aus den zwölf stark betroffenen Präfekturen in Japan muss die Unbedenklichkeit offiziell bescheinigt werden. Von den Zollbehörden wird beim Eintreffen von Lebens- oder Futtermitteln aus Japan in jedem Fall die zuständige Lebensmittelüberwachung benachrichtigt, die dann Sendung und Begleitpapiere prüft und ggf. eine Untersuchung veranlasst. Nordrhein-Westfalen nimmt es hier besonders genau und ist über die Vorgaben der EU hinausgegangen: Das Ministerium hat die Behörden angewiesen, nicht nur Stichproben zu nehmen, sondern alle Einfuhren zu 100 % zu kontrollieren. Bei sämtlichen bisher durchgeführten Untersuchungen – NRW wie bundesweit – konnten keine Grenzwertüberschreitungen festgestellt werden.

Wirtschaftsdünger aus den Niederlanden – NRW wehrt sich gegen Gülle

Gülle ist ein wichtiger und günstiger Dünger für die Landwirtschaft. Die Versendung dieses Wirtschaftsdüngers, vor allem Rinder- und Schweinegülle, aus den Niederlanden nach Nordrhein-Westfalen bringt aber Probleme mit sich.

Bis Mitte 2011 musste die Versendung von Gülle nach Nordrhein-Westfalen genehmigt werden. Dies war mit Auflagen verbunden, die den Schutz der Gesundheit von Mensch, Tier und Umwelt sicherstellen sollten – u. a. musste die Gülle unter Druck sterilisiert werden, um die Verschleppung von Tierseuchen zu vermeiden. Diese strengen Regelungen wurden von der Europäischen Kommission aufgehoben. Gülle kann nun ungehindert aus den Niederlanden nach Nordrhein-Westfalen gelangen. Mit dem Wegfall der Genehmigung haben die Überwachungsbehörden in Nordrhein-Westfalen keine Möglichkeiten mehr, diese Transporte zu kontrollieren oder im Tierseuchenfall zurück zu verfolgen.



Gülle gelangt ungehindert aus den Niederlanden nach NRW.

Konsequenzen für NRW

Für Nordrhein-Westfalen hat die Änderung der europarechtlichen Regelungen einschneidende Konsequenzen, da es als Anrainer erheblich durch die Versendung von Gülle aus den Niederlanden betroffen ist. Die Konsequenzen:

- keine Kontrollen der Wirtschaftsdünger-Transporte
- keine Rückverfolgung im Tierseuchenfall
- Geruchsbelästigung der Anwohner
- Grund- und Oberflächenwasserbelastung



DER GÜLLE-EXPORT DER NIEDERLANDE

Die Niederlande haben eine extrem hohe Tierbestandsdichte. Sie sind daher auf den Absatz ihrer Gülle in die Nachbarstaaten angewiesen – 99 % der nach NRW versendeten Gülle und des Hühnertrockenkots stammen daher aus den Niederlanden. Genehmigung und Auflagen waren hier ein großes Absatzhindernis für die Niederlande, die daher eine Änderung der europarechtlichen Regelungen anstrebte. Die Europäische Kommission änderte Mitte 2011 die Verordnung. Seitdem entfällt die Genehmigung des Empfängermitgliedstaates bei der Versendung von verarbeiteter Gülle. Dabei gilt Gülle bereits als verarbeitet, wenn sie nur hygienisiert (und nicht drucksterilisiert) wurde.

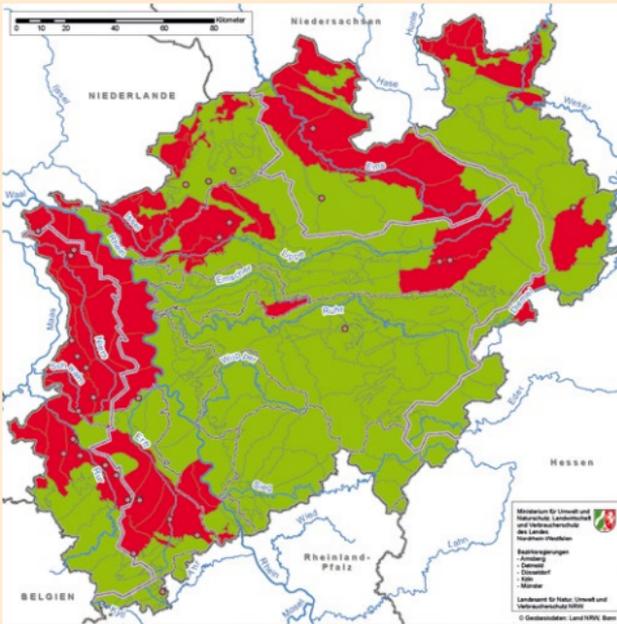
Unnötige Konkurrenz

Von den Landwirten in grenznahen Ackerbauregionen, insbesondere in den Kreisen Düren, Heinsberg und Neuss, wird die niederländische Gülle gerne abgenommen, da sie als organisches Düngemittel preisgünstig ist. Landwirte aus viehdichten Regionen Nordrhein-Westfalens suchen dagegen nach Absatzmöglichkeiten für ihre eigene Gülle. Insofern verschärft die niederländische Gülle die Flächenkonkurrenz in Nordrhein-Westfalen. Hier appelliert das Ministerium an die Landwirte, einen Beitrag zur gleichmäßigen Verteilung der heimischen Güllemengen zu leisten.

NRW gibt nicht auf

Nordrhein-Westfalen hat sich bereits mehrfach an die Bundesregierung und die Europäische Kommission gewandt, um zu verhindern, dass die Niederlande ihre Gülle, die erhebliche Umweltprobleme schafft, nach Nordrhein-Westfalen exportiert – was europarechtlich aber leider möglich ist. Für die Landesregierung NRW ist Gülle kein

CHEMISCHER ZUSTAND DES GRUNDWASSERS IN NRW



Bewertung der Grundwasserkörper

■ guter Zustand ■ schlechter Zustand

Bewertung der Grundwassermessstellen

📍 Messtellentrend signifikant steigend (> 75 % der Qualitätsnorm) und Flächenkriterium

- Grenzen Flussgebiete NRW
- Grenzen Teileinzugsgebiete NRW
- Staats-, Landesgrenze

frei handelbares Gut – im Gegenteil: Die mit der Gülle verbundenen Schäden, die durch Verschleppung von Tierseuchenerregern entstehen und die zusätzliche regionale Nährstoffbelastung von Grund- und Oberflächenwässern, können zu gesellschaftlichen Folgekosten führen, die nicht zu vertreten sind.

Die Landesregierung NRW wird sich auch weiterhin dafür einsetzen, dass hier die zum Schutz der Gesundheit von Mensch, Tier und Umwelt erforderlichen Maßnahmen ergriffen werden.

» Gesundheit



Frisches für die Kleinen – EU-Schulobstprogramm NRW

Die Landesregierung NRW setzt sich für eine gesunde und nachhaltige Schulverpflegung ein, um nordrhein-westfälischen Schulkindern eine gute Voraussetzung für den Schulalltag zu bieten. Denn wer ausgewogen und gesund isst, kann sich besser konzentrieren. Ein kräftiges Frühstück und eine gesunde Pausenverpflegung sind unerlässlich für gutes Lernen.

Nordrhein-Westfalen beteiligt sich bereits seit 2010 an dem EU-Schulobstprogramm – mit großem Erfolg: Seit Beginn des Programms ist eine kontinuierliche Ausweitung auf neue Schulen gelungen und zum Schuljahr 2012 /2013 wurden weitere Schulen aufgenommen.

Nimmt eine Schule an dem Schulobstprogramm teil, bekommen die Schülerinnen und Schüler mehrmals pro Woche frisches Obst und Gemüse – das gesamte Schuljahr über.

ENTWICKLUNG DER REICHWEITE DES PROGRAMMS

Schuljahr	Schulen	SchülerInnen	Verzehrhäufigkeit
2009/2010	355	65.000	5 mal pro Woche
2010/2011	450	85.000	5 mal pro Woche
2011/2012	520	100.000	Wahloption: 5- / 3-mal pro Woche
2012/2013	580	109.000	Wahloption: 5- / 3-mal pro Woche

Quelle: Darstellung des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen

Die Evaluierung der Universität Bonn hat eindrucksvoll belegt: Das Programm wirkt und hat einen positiven Einfluss auf den Obst- und Gemüseverzehr der Schulkinder, der sich bei den teilnehmenden Kindern deutlich erhöht hat. Eltern, Lehrkräfte und Kinder sind mit dem Programm sehr zufrieden und wünschen sich eine dauerhafte Durchführung.

Dabei stützt sich der Erfolg des Schulobstprogramms nicht ausschließlich auf die Verteilung von Obst und Gemüse, auch die pädagogische Einbettung des Programms in den Schulalltag trägt zu seinem Erfolg bei. Die teilnehmenden Schulen werden vom Verbraucherschutzministerium mit Unterrichtsmaterial ausgestattet, zusätzlich werden Unterrichtsbesuche der nordrhein-westfälischen LandFrauen gefördert. In einer Doppelstunde vermittelt eine LandFrau den Schülerinnen und Schülern, was zu einem gesunden Frühstück gehört und sich gut als Pausenfrühstück eignet.



Ein kräftiges Frühstück und eine gesunde Pausenverpflegung sind unerlässlich für gutes Lernen.

PROGRAMMBEURTEILUNG DURCH DAS LEHRPERSONAL

Angaben in %



Bericht zur Evaluation des EU-Schulobstprogramms NRW im Schuljahr 2010/2011 (Quelle: Wingensiefen / Maschkowski / Hartmann, Universität Bonn).

Die Landesregierung NRW möchte das Schulobstprogramm mit den bereits teilnehmenden Schulen weiter führen und auf neue Schulen ausweiten. Möglichst viele nordrhein-westfälische Grund- und Förderschulen sollen von dem Programm profitieren. Das Interesse der Schulen ist groß.

Ausdruck einer Fehlentwicklung – Antibiotika in der Tierhaltung

Schwer krank, aber nichts hilft: Die Resistenz von bakteriellen Erregern gegen Antibiotika ist ein inzwischen weltweites Problem. Aus diesem Grund hat sich der Weltgesundheitsstag vom 07.04.2011 in Berlin dieses Themas angenommen. Seine Botschaft: Wenn eine Trendumkehr nicht gelingt, stehen die Errungenschaften der modernen Medizin auf dem Spiel.



GUT ZU WISSEN: MRSA

Antibiotika sind in hochwirksamen Medikamenten gegen bakterielle Infektionen enthalten – richtig eingesetzt, können Antibiotika Leben retten. Die Bakterien können aber auf Dauer widerstandsfähig gegen einen Wirkstoff werden; dann spricht man von »resistent«. Das Medikament verliert seine Wirkung.

Ein Beispiel ist die Untergruppe eines Erregers: Staphylococcus aureus. Sie ist gegen Standardantibiotika, aber auch gegen Methicillin resistent und wird deshalb als Methicillin-resistente Staphylococcus aureus (MRSA) bezeichnet. Methicillin wird heute zwar nicht mehr eingesetzt, ist aber der Bakterienstamm resistent gegen Methicillin, dann ist er auch gegen viele andere Antibiotika resistent.

Ursache für diese Entwicklung ist der jahrzehntelange, teilweise leichtfertige Einsatz von Antibiotika in der Human- und Tiermedizin.



Antibiotika in der Massentierhaltung fördert resistente Keime, die bei Menschen zu gefährlichen Infektionen führen können.

Resistenz wandert vom Tier zum Menschen

Die Zunahme von Resistenzen beschränkt sich nicht auf bakterielle Krankheitserreger beim Menschen, auch Tiere sind betroffen – und hier insbesondere solche, die für Menschen relevant sein können. So weisen Untersuchungen in Krankenhäusern des Münsterlandes inzwischen auf eine steigende Bedeutung von nutztierassoziierten MRSA in Regionen mit hoher Nutztierhaltung hin.

Bei Schwein, Masthähnchen und Pute konnte MRSA häufig nachgewiesen werden, bei anderen Tierarten eher selten. Haltungsspezifische Unterschiede wurden bisher statistisch abgesichert / nicht festgestellt. Jedoch zeigte sich die Tendenz, dass kleinere und /oder ökologisch wirtschaftende Betriebe eher weniger positive Befunde aufweisen.

Besorgniserregende Ergebnisse

Eine erste umfassende, bundesweit viel beachtete Erhebung bei Masthähnchen, die von März bis Juni 2011 in Nordrhein-Westfalen durchgeführt wurde, zeigt das gesamte Ausmaß des Antibiotikaeinsatzes in der Tierhaltung. Die Ergebnisse sind in vielerlei Hinsicht besorgniserregend und so nicht erwartet worden.



Nahezu alle in NRW erzeugten Masthähnchen kamen mindestens einmal in ihrem kurzen Leben mit Antibiotika in Kontakt.

So wurden Antibiotika bis auf wenige Ausnahmen regelmäßig in der Masthähnchenhaltung eingesetzt. Nahezu alle in NRW erzeugten Masthähnchen im Erhebungszeitraum, nämlich 91,6 %, kamen mindestens einmal in ihrem kurzen Leben von ca. 35 Tagen mit Antibiotika in Kontakt:

ANZAHL DER TIERE MIT BZW. OHNE ANTIBIOTIKANWENDUNG IN 984 (= ALLEN) MASTDURCHGÄNGEN*

Anwendung von Antibiotika	Anzahl der Tiere	in %
mit	16.427.234	91,6
ohne	1.502.772	8,4
alle Tiere	17.930.006	100,0

* Von 984 Mastdurchgängen insgesamt konnten 832 den Betrieben genau zugeordnet werden.

Nur bei 19 Betrieben (=10,3 %), denen Mastdurchgänge genau zugeordnet werden konnten, wurden keine Antibiotika eingesetzt. Es handelte sich dabei überwiegend um kleinere Betriebe mit einer längeren Mastdauer. Dies zeigte sich bei der Auswertung von 16 dieser Betriebe mit Betriebsgrößenangabe. Sie hatten im Mittel 16.400 Mastplätze und eine mittlere Mastdauer von 50 Tagen. Hinsichtlich der verschiedenen Produktionszweige gehörten von diesen 19 Betrieben 5 zum Produktionszweig »Bio«, 10 zum Produktionszweig »Kikok« und 4 zum Produktionszweig »konventionell«.

ANZAHL DER BETRIEBE MIT UND OHNE ANTIBIOTIKAAANWENDUNG*

Anwendung von Antibiotika	Anzahl der Betriebe
mit	165**
ohne	19
alle Betriebe	184

* auf Basis von 832 Mastdurchgängen, die den Betrieben genau zugeordnet werden konnten.

** davon 24 Betriebe, die nicht in allen Mastdurchgängen Antibiotika anwenden.

In der folgenden Tabelle werden die Arzneimiteleinsetzdaten bei Auswertung aller 984 erfassten Mastdurchgänge zusammengefasst.

ZUSAMMENFASSUNG DER ARZNEIMITTELEINSATZ-DATEN BEI AUSWERTUNG ALLER 984 ERFASSTEN MASTDURCHGÄNGE

Mastdurchgänge	Anzahl	984
Mastdurchgänge ohne Behandlung	Anzahl	155
Mastdurchgänge mit mind. einer Behandlung	Anzahl	829
Behandlungen gesamt	Anzahl	2.192
Behandlungen / behandelten Mastdurchgang	Durchschnitt	2,6
Eingesetzte Wirkstoffe / Mastdurchgang bei behandelten Tieren	Anzahl min.	1
	Anzahl max.	8
	Durchschnitt	3,4
Behandlungsdauer (Tage) / Mastdurchgang bei behandelten Tieren	Anzahl min.	1
	Anzahl max.	24
	Durchschnitt	7,6

Insgesamt wurden 2.192 Antibiotika-Behandlungen erfasst. Davon erfolgten 867 bzw. 40 % über 1 bis 2 Tage. Mastdurchgänge mit Antibiotika-Behandlung weisen eine durchschnittliche Behandlungshäufigkeit von 2,6 Behandlungen pro Mastdurchgang auf. Dabei werden im Mittel 3,4 Wirkstoffe eingesetzt, die Behandlungsdauer beträgt im Mittel 7,6 Tage. Insgesamt variiert die Anzahl der eingesetzten Wirkstoffe je behandeltem Mastdurchgang von 1 bis 8, die Behandlungsdauer zwischen 1 und 24 Tage je behandeltem Mastdurchgang.



WEITERE INFORMATIONEN ONLINE

www.umwelt.nrw.de/verbraucherschutz/tierhaltung/antibiotikastudie

Neuausrichtung der Nutztierhaltung

Die vorgenannten Ergebnisse zeigen, dass die antibiotische Behandlung bei Masthähnchen nicht die Ausnahme, sondern die Regel ist. Wiederholte Behandlungen mit Antibiotika bei einer mittleren Lebensdauer von rund 35 Tagen können ein deutlicher Hinweis auf schwerwiegende Probleme im Betrieb sein, sind aber auch Ausdruck einer Fehlentwicklung in der Tierhaltung. Die Tiergesundheit muss verbessert werden und dies erreicht man nur durch veränderte Haltungsbedingungen. Die Landesregierung NRW fordert deshalb seit langer Zeit eine Neuausrichtung der Nutztierhaltung und sie ist sich dessen bewusst, dass diese Umsteuerung der Nutztierhaltung ein langfristiger Prozess sein wird.

Eine zügige Trendumkehr ist gleichwohl erforderlich und daher will die Landesregierung den Antibiotika-Einsatz in der Nutztierhaltung innerhalb von 3 Jahren um 50 % reduzieren, um mittelfristig zu einer grundsätzlich antibiotikafreien Tierhaltung zu kommen. Möglich ist das nur durch eine gemeinsame Anstrengung von Bund und Ländern, da es vielfältiger und einschneidender Maßnahmen bedarf. Dazu zählen Maßnahmen in der Gesetzgebung, der Neuausrichtung der Tierhaltung und der Intensivierung der risikoorientierten Überwachung.

Darüber hinaus hat Nordrhein-Westfalen frühzeitig vorgeschlagen, nationale Datenbanken einzurichten, in denen die Antibiotikaabgabe und –anwendung vom pharmazeutischen Unternehmer und Großhändler über den Tierarzt bis zum Landwirt lückenlos und umfassend dokumentiert wird. Im Vorgriff darauf hat NRW bereits im Januar 2012 eine Datenbank zur Erfassung des Einsatzes von Antibiotika bei Masthähnchen eingeführt. Die Dateneingabe ist für Tierärzte, Landwirte und die Überwachungsbehörden so lange freiwillig, bis eine bundesrechtliche Regelung die Eingabe verpflichtend macht. Diese Datenbank wird den Antibiotika-Einsatz transparent machen und den Vollzug des bestehenden Rechts erleichtern.

Fürs Leben »gezeichnet« – Tätowiermittel

Körperverzierungen sind nichts Neues: Älteste Funde belegen, dass Tätowierungen bereits vor mehr als 5.000 Jahren vorgenommen wurden. Seit ca. 20 Jahren kommen Tätowierungen in unserer Gesellschaft verstärkt in Mode. Heute sind in Deutschland ca. 9 % der Bevölkerung tätowiert, in der Gruppe der 16- bis 29-jährigen sind es fast 25 %.

Leider kann man sich nicht darauf verlassen, dass die gängigen Tätowierfarben gesundheitlich getestet und unbedenklich sind. Bis heute gibt es keine europäischen Gesetze, keine rechtsverbindlichen Vorgaben für die 27 Mitgliedsstaaten der EU, die den Handel oder das Verwenden von Tätowiermitteln regeln.

Rechtslage in Deutschland

Seit 2005 werden aber in Deutschland Tätowiermittel den kosmetischen Mitteln gleichgestellt. Allerdings ist es ein Unterschied, ob Mittel auf die Haut aufgetragen oder in die Haut eingelassen werden. Auch ist zu unterscheiden, ob ein Mittel vorübergehend oder dauerhaft wirkt.



In zahlreichen Tätowierfarben wurden bedenkliche Werte von Schwermetallen und Konservierungsstoffen nachgewiesen.

Diese Überlegungen führten im Jahr 2009 zur deutschen Tätowiermittelverordnung, die u. a. Kennzeichnungsvorschriften und eine Liste enthält, die bekannte, gesundheitlich bedenkliche Substanzen verbietet. Die Rezepturen der in Deutschland verwendeten Tätowiermittel müssen dem Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) mitgeteilt werden, damit bei möglichen Gesundheitsgefahren schnell reagiert werden kann.

Mit diesen Regelungen allein kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass weiterhin ungeprüfte und schädliche Stoffe verwendet werden. Denn das, was nicht verboten ist, ist zulässig. Nordrhein-Westfalen ist deshalb aktiv geworden und hat die Bundesregierung aufgefordert, durch eine Änderung der Tätowiermitteländerungsverordnung einen umfassenden gesundheitlichen Schutz sicherzustellen.



UNTERSUCHUNGEN VON TÄTOWIERMITTELN

In Nordrhein-Westfalen wurden im Jahr 2011 zahlreiche Tätowierfarben untersucht. In 20 % der Proben wurden bedenkliche Werte von Schwermetallen und Konservierungsstoffen nachgewiesen. Untersuchungen aus anderen Bundesländern bestätigen diese Ergebnisse. In Baden-Württemberg waren 2010 nur ca. 5 % der untersuchten Tätowiermittel frei von gesundheitlich schädlichen Substanzen. In zwei Drittel der Produkte wurden Farbpigmente aus Autolacken gefunden. Schwarze Tätowiertinte enthält häufig polyzyklische aromatische Kohlenwasserstoffe (PAK). Diese stammen vermutlich aus dem schwarzen Farbstoff Ruß. Die Tätowiermittelverordnung beinhaltet bisher noch keine Reinheitsanforderungen für die verwendeten Farbstoffe. Der Einsatz von PAK in Tätowiermitteln ist jedoch – wie bei kosmetischen Mitteln auch – verboten: PAK dürfen nicht nachweisbar sein!

Nebenwirkungen durch Tätowierungen

Tätowierungen können zu Allergien führen, die von den Inhaltsstoffen ausgehen; auch kann die unsachgemäße Anwendung problematisch sein. Einige Tätowierer vermischen Farben mit diversen Flüssigkeiten, um Farb-Schattierungen zu erreichen. Durch unsachgemäße Lagerung und Handhabung kann es zu mikrobiellen Verunreinigungen der Farben kommen, die bei den Kundinnen und Kunden zu Infektionen führen. Nicht sterilisierte Nadeln sind ein weiteres Risiko.

Auch nach einer erfolgreichen Tätowierung gibt es weitere Unsicherheiten. Es ist z. B. nicht hinreichend erforscht, wie die Farben unter UV-Strahlung reagieren. Weiterhin gibt es Hinweise, dass einige Farbstoffe die Ergebnisse einer Kernspintomographie verfälschen können. Vereinzelt wird auch berichtet, dass während einer Kernspintomographie die tätowierten Hautpartien »brennen«.



Wer sich trotz der unklaren Langzeitwirkungen ein Tattoo stechen lassen will, sollte sich vorab gründlich im Tätowierstudio informieren.

Entfernung von Tätowierungen

Wenn viele tätowierte Personen nach einiger Zeit die Entfernung ihrer Tätowierung wünschen, so erfolgt dies in den meisten Fällen durch Laser, wobei insgesamt 6–8 Anwendungen erforderlich sind und selbst dann eine 100%ige Entfernung nicht immer erreicht wird. Durch die Laserbehandlung kann es zu Narbenbildung kommen. Zudem ist bisher nicht bekannt, welche Stoffe durch das Lasern entstehen und welche langfristigen Auswirkungen sie auf die menschliche Gesundheit haben.

Alternativ zur Lasertechnik werden chemische Verfahren angeboten. Durch Injektion einer stark reizenden Flüssigkeit, meist 40 %ige Milchsäure, kann eine künstliche Entzündung der Haut hervorgerufen werden. Mittels Chemie sollen Farbkörper ausgeschwemmt oder Hautregionen abgestoßen werden. Von diesen Verfahren muss abgeraten werden: Es sind Fälle bekannt, bei denen es zu schweren Entzündungen mit Narbenbildung kam.

Wie kann ich mich schützen?

Wer sich trotz der unklaren Langzeitwirkungen ein Tattoo stechen lassen will, sollte unbedingt und vorab die folgenden Punkte im Tätowierstudio klären:

- Wie ist der hygienische Eindruck?
Verfügt das Studio über Sterilisationsmöglichkeiten?
- Welche Farben werden eingesetzt? Sind die verwendeten Farben gekennzeichnet, wie man es auch von Kosmetika kennt?
- Wird die Aufklärung durch den Tätowierer ernst genommen, also wird mit Nachdruck auf die möglichen Risiken sowie die »Lebenslänglichkeit« einer Tätowierung hingewiesen?
- Werden für jeden Kunden fabrikneue und sterile Nadeln verwendet?
- Wird mit OP-Handschuhen und Mundschutz gearbeitet?

Der EHEC-Ausbruch 2011 – Ursachenermittlung und Maßnahmen in NRW

Im Jahr 2011 verunsicherte der EHEC-Erreger in Lebensmitteln viele Verbraucher, zumal es tragischerweise auch zu Todesfällen kam. Während der Krise wollten und mussten die Behörden so schnell wie möglich die Ursache des Ausbruchs ermitteln. Inzwischen ist die Situation analysiert und es sind Maßnahmen für zukünftige Szenarien erarbeitet worden.



EHEC 2011 IN DEUTSCHLAND – DIE FAKTEN

Der bundesweite EHEC-Ausbruch 2011 war durch Lebensmittel ausgelöst und hatte einen Schwerpunkt in Norddeutschland. Insgesamt waren in Deutschland 3842 Personen erkrankt, davon 855 mit der zusätzlichen Variante HUS (hämolytisch-urämisches Syndrom). Deutschlandweit verstarben 53 Personen infolge der Infektion.

In Nordrhein-Westfalen erkrankten über 370 Personen an EHEC und 123 Personen an HUS. 8 Menschen verstarben in NRW in Zusammenhang mit dem Ausbruch.

Die Suche nach der Quelle

Aufgrund der Anfangsindizien und auf der Basis der Verzehrsempfehlungen des Robert-Koch-Institutes (RKI) und des Bundesinstitutes für Risikobewertung (BfR) überprüften die Lebensmittelüberwachungsbehörden zunächst verstärkt Großmärkte und solche Betriebe, die vor allem Tomaten, Gurken und Salate vertrieben oder zubereiteten. Als bekannt wurde, dass Sprossen (später konkreter: Bockshornkleesamen) als EHEC-Quelle in Frage kamen, wurden die Ermittlungen entsprechend ausgeweitet.



Aus Ägypten eingeführte Bockshornkleesamen konnten als Ursache für das EHEC-Ausbruchsgeschehen ermittelt werden.

So genannte EHEC-Ausbruchscluster wurden in NRW gefunden mithilfe eines vom Robert-Koch-Institut speziell entwickelten Fragebogens. Ausbruchscluster sind Verzehrorte mit eindeutigen Zusammenhang zu Erkrankungsfällen. EHEC-Ausbruchscluster traten in den Kreisen Gütersloh, Paderborn, Unna, Rhein-Erft und in den Städten Bochum und Köln auf. Dort befragten die Lebensmittelüberwachungsämter gemeinsam mit den Gesundheitsämtern die Erkrankten – soweit ihr Gesundheitszustand dies zuließ – so schnell wie möglich. Die Behörden nahmen zudem Proben in den Wohnungen der Erkrankten und auch dort, wo die Lebensmittel gekauft worden waren. Daneben wurden – wenn noch möglich – die Lieferwege dieser Erzeugnisse ermittelt.

In NRW wurden insgesamt 1.128 Proben auf den EHEC-Erreger O104:H4 untersucht. Proben wurden anfangs nicht nur von Gurken, Tomaten und Salat, sondern auch von Milch, Fleisch bzw. Fleischerzeugnissen, weiteren Obst- und Gemüseerzeugnissen sowie Wasser genommen. Als Sprossen in den Fokus der Recherchen kamen, wurden verstärkt Sprossen, Keime und Saaten untersucht. Nur in einer Probe konnte der EHEC-Erreger nachgewiesen werden.

Darüber hinaus wurden aus 22 Gewässern, jeweils unterhalb von Kläranlagen, in den Kreisen Gütersloh, Paderborn und der Stadt Bielefeld, in denen viele Krankheitsfälle aufgetreten waren, Proben genommen und im Chemischen und Veterinäruntersuchungsamt Ostwestfalen-Lippe untersucht. In keiner dieser Proben wurde der EHEC-Keim nachgewiesen.

Es wurde auch überlegt, dass der EHEC-Erreger möglicherweise über Gülle ins Oberflächenwasser gelangt war. Deshalb wurden nordrhein-westfälische Betriebe, die ihre Erzeugnisse mit Oberflächenwasser beregnen, von den zuständigen Behörden ermittelt und von den Lebensmittelüberwachungsbehörden überprüft und beprobt. Es wurden sowohl die erzeugten Produkte als auch das verwendete Wasser untersucht. Sämtliche Untersuchungsergebnisse hierzu waren negativ.

Zur Gefahrenaufklärung der Bevölkerung in NRW wurde im Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz Nordrhein-Westfalen (LANUV) eine Hotline eingerichtet, die von den Verbrauchern über die NRW-Grenzen hinaus stark frequentiert wurde.

Die Quelle ist gefunden und versiegt.

Aus Ägypten eingeführte Bockshornkleesamen konnten schließlich als Ursache für das EHEC-Ausbruchsgeschehen ermittelt werden. Insgesamt waren 25 Tonnen dieser Samen von einem in Nordrhein-Westfalen ansässigen Importeur in Verkehr gebracht wurden. Noch vorhandene sowie ausgelieferte Ware wurde vernichtet.



Die nordrhein-westfälischen Gesundheits- und Verbraucherschutzbehörden optimieren die gemeinsame Zusammenarbeit.

Zukünftige Maßnahmen

Die nordrhein-westfälischen Gesundheits- und Verbraucherschutzbehörden haben schnell, kompetent und umfassend alles Notwendige veranlasst, um die Bevölkerung über die Gefahren aufzuklären und sie zu schützen. Allerdings hat die gemeinsame Auswertung der beteiligten Behörden gezeigt, dass Verbesserungen in einzelnen Bereichen möglich sind.

So wird der Erlass über die gemeinsame Zusammenarbeit überarbeitet und nach den neuen Erkenntnissen aus dem EHEC-Ausbruchsgeschehen angepasst. Dies betrifft u. a.

- die Schulung des beteiligten Personals
- die Durchführung von Krisenfallübungen mit allen Behörden
- die Verbesserung der EDV-technischen und sonstigen Ausstattung in den Behörden
- die Optimierung der Zusammenarbeit auf kommunaler Ebene
- die schnelle und sachgerechte Information der Verbraucher beispielsweise durch gemeinsame Pressearbeit und eine gemeinsam zu betreuende Hotline.

Zudem beteiligen sich das Gesundheits- wie das Verbraucherschutzministerium an der bundesweiten Evaluation mit den zuständigen Bundesministerien und -behörden über die Verbraucherschutzministerkonferenz, Gesundheitsministerkonferenz und Agrarministerkonferenz.

» Information

The image shows a close-up, angled view of a nutrition label. The label is divided into several colored boxes, each containing text and numbers. The colors include green, yellow, light green, light blue, orange, purple, and brown. The text is in German and includes terms like 'Kohlenhydrate', 'Fett', 'Ballaststoffe', 'Natrium', and 'Niacin'. The numbers represent quantities in grams (g). The text is slightly blurred due to the angle and focus.

30 g	Pflanzl Pro
270 g 90 g	Kohlenh davon Z
70 g 20 g	Fett davon gesätt Fettsäuren
25 g	Ballaststoffe
24 g	Natrium
Niacin der empfohlenen Tagesmenge**	

Kontrolle ist gut, Veröffentlichen ist besser – Transparenzsystem für Lebensmittelkontrollen

Selbstbewusste und Kritische brauchen vor allem eins: unabhängige, seriöse Informationen. Nur dies ist die Grundlage für richtige Entscheidungen – z. B. für oder gegen den Kauf bestimmter Lebensmittel. Deshalb soll ein bundesweites System zur Information von Verbrauchern über Ergebnisse von Betriebskontrollen der amtlichen Lebensmittelüberwachung – also ein Transparenzsystem – eingeführt werden.

Im Rahmen der amtlichen Lebensmittelüberwachung wird geprüft, wie und in welchem Umfang der Lebensmittelunternehmer seiner Verantwortung für die Lebensmittelsicherheit nachkommt. Dabei wird eine Risikobeurteilung vorgenommen, bei der Merkmale wie Personalschulungen, Eigenkontrollsysteme, Temperaturkontrollen, bauliche Beschaffenheit, Personal- und Produktionshygiene bewertet werden. Die Bewertung ist mit Punkten hinterlegt (maximal 80 Risikopunkte – je mehr Mängel, um so **höher** die Punktzahl) und wird dann in Form eines Balkendiagramms (»Kontrollbarometer«) abgebildet. Diese schnell und einfach zu erfassende grafische Darstellung muss der Lebensmittelunternehmer veröffentlichen.

Nach jeder amtlichen Regelkontrolle wird eine Risikobeurteilung vorgenommen bzw. die bestehende aktualisiert. Es werden keine Nachkontrollen außerhalb des fachlich erforderlichen Zeitrahmens auf Antrag des Lebensmittelunternehmers durchgeführt. Werden Mängel festgestellt, hat das Folgen: Je nach Schwere kann die Behörde den Betrieb sogar schließen. Das Transparenzsystem hat dabei keinen Einfluss auf Art und Umfang der behördlichen Maßnahmen.



Im Rahmen der amtlichen Lebensmittelüberwachung wird der Betrieb überprüft und eine Risikobeurteilung vorgenommen.



TRANSPARENZ MIT SYSTEM

Die wichtigsten Aspekte des neuen Kontroll- und Informationsmodells:

- Bundeseinheitliche, rechtlich verankerte Beurteilungsgrundlage
- Kostenneutralität/geringer Aufwand für die Behörden
- Verständlichkeit für den Verbraucher
- Aktualität und Sachlichkeit der Information
- Anreiz zur Verbesserung für den Lebensmittelunternehmer

Erfasst werden alle Betriebe, die mit Lebensmitteln umgehen (Ausnahme: landwirtschaftliche Primärproduktion). Sobald die Rechtsgrundlage gegeben ist, soll das System nach Betriebsgruppen gestaffelt bundesweit eingeführt werden. Somit erhalten Verbraucher noch mehr Sicherheit beim Lebensmittelkauf und Lebensmittelbetriebe haben einen weiteren, wichtigen Anreiz, verantwortungsvoll und mängelfrei zu produzieren.

Besserer Zugang zu Informationen – Novelle des Verbraucherinformationsgesetzes

Wissen, was Sache ist – in Deutschland haben Verbraucher das Recht dazu, denn seit 2008 gilt das Verbraucherinformationsgesetz (VIG).

Alle Bürgerinnen und Bürger können auf der Grundlage des Verbraucherinformationsgesetzes (VIG) bei den zuständigen Behörden Informationen zu Lebensmitteln und Futtermitteln sowie Gegenständen des täglichen Bedarfs abfragen. Das VIG ermöglicht hiermit auf Antrag den Zugang zu Informationen, die die Überwachungsbehörden in den genannten Bereichen gesammelt haben. Soweit die Theorie – in der Praxis ist es leider nicht so einfach für Verbraucher, ihr Recht auf Information auch durchzusetzen.

Die Bundesregierung beschloss im Juli 2011 einen Gesetzesentwurf zur Änderung des VIG mit dem Ziel, die Bürgerfreundlichkeit zu erhöhen, Verwaltungsverfahren zu beschleunigen sowie die Rechtsauslegung zu erleichtern. Insgesamt galt es, die Effektivität des Gesetzes und die Rechtssicherheit zu erhöhen. Das neue VIG soll den Informationsanspruch der Verbraucher, über Lebensmittel und Futtermittel oder Bedarfsgegenstände (Kleidung, Spielwaren, Reinigungsmittel) hinaus, künftig auch auf technische Verbraucherprodukte im Sinne des Produktsicherheitsgesetzes ausweiten. Darunter fallen z. B. Informationen über Haushaltsgeräte, Möbel oder Heimwerkerartikel.

Insbesondere die Ausweitung der aktiven Informationspflicht der Behörden aufgrund des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuchs (LFGB) ist ein wichtiger Aspekt des überarbeiteten Gesetzes. Bund und Länder hatten als Reaktion auf das Dioxingeschehen Anfang 2011 einen Aktionsplan »Unbedenkliche Futtermittel, sichere Lebensmittel, Transparenz für den Verbraucher« (s. o. Seiten 16, 17)

vereinbart. Bestandteil dieses Plans ist die Verpflichtung der zuständigen Behörden, die Ergebnisse der amtlichen Lebensmittelüberwachung über alle Rechtsverstöße durch Grenzwertüberschreitungen umgehend zu veröffentlichen. Durch eine Ergänzung des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuches ist dieses Vorhaben umgesetzt worden. Auch bestimmte sonstige Verstöße, z. B. gegen Hygienevorschriften, sollen nun veröffentlicht werden, wenn ein Bußgeld von mindestens 350 Euro zu erwarten ist.

Das Gesetz zur Änderung des Rechts der Verbraucherinformation wurde im März 2012 im Bundesgesetzblatt verkündet und ist am 1. September 2012 in Kraft getreten. Pünktlich zu diesem Termin startete in NRW ein Internetportal (www.lebensmitteltransparenz.nrw.de), das die neuen Veröffentlichungspflichten verbraucherfreundlich umsetzt.

Gesetz noch nicht umfassend genug

Die Vorschläge zur Änderung und Ergänzung des VIG sind zu begrüßen, reichen aus Sicht des nordrhein-westfälischen Verbraucherschutzministeriums jedoch nicht aus, um dem Anspruch an ein effizientes, modernes Transparenzgesetz zu genügen. Nicht berücksichtigt wurden verbraucherrelevante Dienstleistungen wie z. B. im Finanz-, Energieversorgungs-, Mobilitäts- und Telekommunikationsbereich sowie die Erweiterung des Gesetzes auf einen Informationsanspruch auch gegenüber privaten Unternehmen. Dies betrifft etwa das Verhalten von Kreditinstituten bei der Anlageberatung, die Ergebnisse von Eigenkontrollen bei Lebens- und Futtermitteln auf gesundheitsrelevante Stoffe oder Informationen über den Herstellungsprozess. Dazu zählt auch die Frage, ob ein Produkt mit Hilfe von Kinderarbeit oder unter unzureichenden Tierschutzbedingungen hergestellt oder erzeugt worden ist.

NRW wird sich dafür einsetzen, dass die betreffenden Änderungsvorschläge möglichst schon bei der nächsten Gesetzesänderung berücksichtigt werden.



Alle Bürgerinnen und Bürger können auf der Grundlage des VIG Informationen zu Lebensmitteln abfragen.

Der wahre Preis der Ware – Schwerpunktprüfung im Lebensmittel- einzelhandel

Wir tun es oft und oft auch unter Zeitdruck: Lebensmittel einkaufen. Dabei sehen wir uns einer großen Vielfalt gegenüber. Obwohl eine große Auswahl grundsätzlich zu begrüßen ist, ist die reiche Produktpalette im Lebensmitteleinzelhandel aber auch problematisch. Denn Produkte lassen sich nur schwer vergleichen und sehr unterschiedliche Packungsgrößen lassen immer wieder die Frage aufkommen: Was kostet die Ware wirklich?

Der Preis ist beim Kauf einer Ware einer der wichtigsten Entscheidungsgründe. Deshalb sind Preisklarheit und Preiswahrheit besonders wichtig. Leider ist die Preisauszeichnung nicht immer im Sinne der rechtlichen Vorgaben, die in der Preisangabenverordnung verankert sind.

Seit dem Wegfall der verbindlichen Vorgaben für die meisten Verpackungsgrößen im Jahr 2009 ist der **Grundpreis einer Ware** für Verbraucher eine entscheidende Orientierungshilfe. Der Preis pro Kilogramm bzw. pro Liter macht einen schnellen, eindeutigen Vergleich möglich, wo Verpackungen schon einmal ein »Mehr« vorgaukeln können.

Wie eine Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW aus dem Jahr 2010 gezeigt hat, bestehen gerade bei der Grundpreisangabe im Lebensmitteleinzelhandel noch große Defizite. Deshalb hat das Verbraucherschutzministerium NRW die kommunalen Ordnungsbehörden gebeten, im Jahr 2012 eine Schwerpunktprüfung durchzuführen. Hierfür wurden die zuständigen Prüfer der Kommunen im Rahmen von Schulungen durch das Verbraucherschutzministerium NRW auf die besondere Thematik vorbereitet. An den fünf Veranstaltungen nahmen fast 350 Mitarbeiter der Ordnungsbehörden sowie der Bezirksregierungen teil.

Die Prüfungen erfolgten im Zeitraum Februar 2012 bis Juni 2012.

Die Prüfungsergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Es wurden 107.653 Preisangaben in 4.467 Geschäften überprüft.
- Die Kontrolle hat insgesamt 18.797 Beanstandungen ergeben, d. h. im Durchschnitt sind pro überprüfem Geschäft/überprüfter Filiale 4 Verstöße gegen die Vorschriften der Preisangabenverordnung festgestellt worden.
- Die meisten Beanstandungen gab es wegen der nicht ausreichenden Lesbarkeit der Preisangaben (29,2 % der Beanstandungen) bzw. des vollständigen Fehlens oder der unrichtigen Berechnung des Grundpreises (24,6 % der Beanstandungen).
- Bis zum Ende des Prüfungszeitraumes wurden 377 Bußgeldverfahren eingeleitet.
- Nach Schätzung der Preisordnungsbehörden ist nur bei ca. 20 % der Preisschilder der ausgezeichnete Grundpreis mindestens halb so groß wie der Endpreis, bei ca. 40 % der untersuchten Preisschilder betrug die Größe des Grundpreises sogar nicht mehr als 1/3 des Endpreises.

Die Ergebnisse verdeutlichen die immer noch vorhandenen Defizite bei der Preisauszeichnung im Lebensmitteleinzelhandel und untermauern die Forderung des Verbraucherschutzministeriums NRW nach eindeutigeren und schärferen gesetzlichen Regelungen zur Lesbarkeit in der Preisangabenverordnung.



Der Preis ist beim Kauf der Ware ein wichtiger Entscheidungsgrund.

Kosten und CO₂-Emissionen senken – Energieberatung ausbauen, Energiearmut vermeiden

Energie ist ein zentrales Verbraucherthema, denn die Kosten für Heizung, Wasser und Strom sind ein erheblicher Posten in der Haushaltskasse. Hier zu sparen lohnt sich – auch im Hinblick auf die Umwelt und die Reduzierung klimaschädlicher Emissionen.

Wer weniger heizen muss, spart automatisch – sowohl Kosten, als auch CO₂-Emissionen. Deshalb ist es wichtig, den sogenannten Raumwärmebedarf zu senken. Hier gibt es in Deutschland großes Potenzial: Etwa 70 % der in Deutschland existierenden rund 39 Mio. Wohneinheiten wurden vor 1979 erbaut. Zu einem Zeitpunkt also, als es noch keine Anforderungen an Wärmedämmung bei Wohngebäuden gab.

Energieverbrauch in privaten Haushalten

Private Haushalte übernehmen im Rahmen des Klimaschutzes eine wichtige Rolle, um die notwendige Reduzierung des CO₂-Ausstoßes zu erreichen. Gegenwärtig fallen rund 30 % des Energieverbrauches in Deutschland in privaten Haushalten an. Davon entfallen etwa drei Viertel auf



Wer weniger heizen muss, spart automatisch. Deshalb ist es wichtig, den sogenannten Raumwärmebedarf zu senken.

die Bereitstellung der Raumwärme. Nimmt man die Warmwasserversorgung dazu, sind es sogar 85 % des Energieverbrauchs der privaten Haushalte. Weitere 10 % entfallen auf Beleuchtung und Geräte. Um vorhandene Einsparpotenziale in Wohngebäuden besser zu nutzen und auszubauen, hat das Verbraucherschutzministerium der Verbraucherzentrale NRW ein umfangreiches Energieberatungsprojekt bewilligt. Die Besitzer von Einfamilienhäusern, Inhaber von Eigentumswohnungen und auch Wohnungsmieter können damit eine unabhängige und kostengünstige Beratung zur energetischen Gebäudesanierung in Anspruch nehmen.



SPAREN VOR ORT

Allein durch die Vor-Ort-Beratungen, also die umfassende Energieberatung in den Räumen des Verbrauchers, werden bei der Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen durchschnittlich 4,6 Tonnen CO₂ je Beratung eingespart. Das entspricht 14,6 MWh Heiz- und Wärmeenergie pro Objekt weniger. Für die gesamte Vor-Ort-Beratung ergeben sich daraus mehr als 100.000 Tonnen CO₂-Einsparung pro Jahr.

(Die Zahlen ergeben sich aus den bisher vorliegenden Evaluierungsergebnissen für vorherige Projekte der Verbraucherzentrale NRW.)

Dafür stellen das Land NRW und die Europäische Union in den Jahren 2012 bis 2015 über 22 Mio. € zur Verfügung. Damit will die Verbraucherzentrale in den nächsten Jahren über 100.000 Energieberatungskontakte herstellen, davon 22.500 Vor-Ort-Beratungen, 30.000 Energieberatungen in den Beratungsstellen und 50.000 Kontakte auf Messen und Vortragsveranstaltungen. Darüber hinaus werden diese Mittel für Marktuntersuchungen, motivierende und informierende Öffentlichkeitsarbeit, Pressearbeit und vieles mehr eingesetzt.

Mit dieser Projektfinanzierung leistet das Verbraucherschutzministerium NRW mit Unterstützung der EU einen wichtigen Beitrag zur Einleitung und Umsetzung der Energiewende für private Haushalte. Verbraucher können mithilfe der Energieeinsparberatung ihre Energiekosten bewusst senken. Gleichzeitig profitieren vor allem regional ansässige Handwerker und Unternehmen von Aufträgen, die sich durch Investitionen in Energieeinspar- und energetische Sanierungsmaßnahmen ergeben.

Energiearmut vermeiden

Das Ministerium hat aber nicht nur die energetische Gebäudesanierung im Blick. Auch Wohnungsmieter können Strom und Heizenergie einsparen. Gerade für einkommensschwache Haushalte ist dies eine Möglichkeit, die ohnehin knappen Gelder besser einzusetzen. Denn mit dem Anstieg der Energiepreise in den letzten Jahren bei gleichzeitig stagnierenden bzw. rückläufigen Haushaltseinkommen wächst auch der Kreis derjenigen, die von Energiearmut betroffen sind.

Wenn ein Privathaushalt die Rechnungen für den täglichen Energiebedarf – also für Heizung, warmes Wasser, Licht und den Betrieb elektrischer Geräte – nicht mehr zahlen kann, spricht man von »Energiearmut«. Oft führen hohe Nachforderungszahlungen in Kombination mit zusätzlich erhöhten Abschlägen zu einer Kostenspirale, die für manche einkommensschwache Privathaushalte letztlich zur Absperrung, z. B. der Stromzufuhr führen kann. Nach einer Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW wurden im Jahr 2010 bereits insgesamt 120.000 Haushalten in Nordrhein-Westfalen die Stromzufuhr abgesperrt. Die Zahl der Sperrandrohungen war sogar 5- bis 6-mal so hoch.

Nicht nur die Stromsperren, sondern auch zusätzlich anfallende Gebühren für Zahlungserinnerungen und die Wiederherstellung der Stromzufuhr tragen erheblich zu einer



Konstruktive und nachhaltige Lösungen des Verbraucherschutzministeriums sollen Stromschulden und -sperrern vermeiden.

Verschlechterung der finanziellen Situation für betroffene Haushalte bei. Dem Verbraucherschutzministerium ist es daher ein wichtiges Anliegen, konstruktive und nachhaltige Lösungen zur Vermeidung von Stromschulden und -sperrern zu erarbeiten.

Im Mai 2011 wurde ein Arbeitskreis zur Vermeidung von Energieschulden und Energiearmut innerhalb der Landesregierung ins Leben gerufen. Ziel ist es, konkrete Lösungsmöglichkeiten unter Einbeziehung der Energieversorger vor Ort weiter zu entwickeln. Bereits bestehende Kooperationen zwischen Energieversorgern und Verbraucher- und Schuldnerberatungsstellen, in denen individuelle Beratungen zur kurzfristigen Existenzsicherung und Rückzahlung der Schulden angeboten werden, sollen weitergeführt werden.

Auf der vom Verbraucherschutzministerium federführend organisierten Tagung »Kalt erwischt – Energiearmut in Nordrhein-Westfalen«, die am 28. März 2012 in Düsseldorf stattfand, wurden diese innovativen Kooperationsmodelle der breiten Öffentlichkeit vorgestellt und deren Übertragbarkeit auf andere Regionen innerhalb Nordrhein-Westfalens erörtert.

Ein zentrales Ergebnis der Tagung sieht das Verbraucherschutzministerium NRW in der Kombination verschiedener Beratungsinhalte. Dabei müssen Budget-, Rechts- und Energieberatung ineinander übergreifen. So können Energieeinsparpotenziale in privaten Haushalten am besten genutzt und verbindliche Vereinbarungen zur Vermeidung von Energieschulden getroffen werden.



NRW BEKÄMPFT ENERGIEARMUT

Seit dem 1. Oktober 2012 hat die VZ NRW gemeinsam mit der Caritas ein umfangreiches Beratungs- und Informationsangebot mit dem Projekt »NRW bekämpft Energiearmut«, welches vom Verbraucherschutzministerium gefördert wird, in fünf Standorten (Aachen, Bielefeld, Köln, Krefeld und Wuppertal) gestartet. Dieses Präventionsangebot wird zum 1. Januar 2013 auf drei weitere Modellkommunen Bochum, Dortmund und Mönchengladbach ausgeweitet und bis Ende 2015 abgeschlossen werden. Regionale Energieversorger beteiligen sich an den Kosten über den dreijährigen Zeitraum des Projekts hinweg und die dabei entstehende Beratungsstruktur soll auch zukünftig vor Ort Bestand haben.

Orientierung im Dschungel der Ernährungs-Informationen – Das Ernährungsportal NRW

Ernährung ist ein wichtiges Thema für jeden von uns und Informationen dazu finden sich im Internet in großer Fülle. Das ist gut und hilfreich, für Verbraucher aber oft unübersichtlich und führt manches Mal zu einer aufwändigen Suche. Und oft bleibt eine zentrale Frage offen: Aus welcher Quelle stammen die Infos und wie seriös sind sie?

Um Verbraucher umfassend, kompetent und vor allem unabhängig zu informieren, hat das Verbraucherschutzministerium zusammen mit der Verbraucherzentrale NRW und der AOK Gesundheitskasse das **Ernährungsportal NRW** eingerichtet. Übersichtlich und verständlich informiert die Seite z. B. über Zusatzstoffe und Vitamine, über Lebensmittel von der Currywurst bis zum grünen Tee, über Wohlfühlgewicht und Essstörungen.

The screenshot shows the homepage of the 'Ernährungsportal NRW'. At the top, there are logos for the Ministry of Health, the State of North Rhine-Westphalia, and the AOK. The main banner features a green background with images of strawberries and a person with arms raised. A search bar is located on the right side of the banner. Below the banner, there is a navigation menu on the left with categories like 'Wir über uns', 'Ernährung und Gesundheit', and 'Nachhaltiger Konsum'. The main content area has a large heading 'Willkommen im Ernährungsportal NRW!' followed by a paragraph of text. Below this, there are several news articles with dates and 'weiter' links. On the right side, there is a map of North Rhine-Westphalia and a section for 'Body-Mass-Index' with a calculator link.

Das Ernährungsportal NRW informiert umfassend, kompetent und vor allem unabhängig über Ernährungsfragen.



SERIÖSE INFO-QUELLE: ERNÄHRUNGSPORTAL NRW

- Internet-Plattform für Verbraucher
- bündelt Informationen rund ums Thema Ernährung
- bietet gesicherte, anbieterunabhängige Informationen

Derzeit beliefern 4 Träger und 13 Partner aus Fachverbänden, Wissenschaft und Verwaltung das Portal in einem automatisierten Verfahren mit Daten. Zur Qualitätssicherung ist festgelegt, dass die Partner keine einzelwirtschaftlichen Interessen verfolgen dürfen.

Neben Ernährungstipps für verschiedene Altersstufen findet man Verbraucherwarnungen und aktuelle Ergebnisse von Lebensmitteluntersuchungen, Artikel zu Ernährung und Gesundheit, hygienischer Zubereitung, Essen außer Haus, Angebote für Zielgruppen wie Kindertagesstätten und Schulen und vieles mehr.



Neben Ernährungstipps für verschiedene Altersstufen bietet das Ernährungsportal NRW auch Angebote, z. B. für Schulen.

Nicht suchen, sondern finden

Eine **NRW-Karte** bietet per Maus-Klick einen komfortablen Zugang zu Ansprechpartnern vor Ort – von der Verbraucherzentrale über die Ernährungsberatung, die zuständige Lebensmittelüberwachung bis hin zu Sportangeboten.

Das Portal wendet sich an Eltern, Lehrerinnen und Lehrer, Erzieherinnen und Erzieher ebenso wie an Sportlerinnen und Sportler, Seniorinnen und Senioren, Großküchenbetreiber, Zuständige aus Kommunen und viele mehr – kurz an alle, die mit dem Thema »gesunde Ernährung« aus verschiedenen Blickwinkeln zu tun haben.

Das Ernährungsportal NRW läuft bereits seit Herbst 2007 mit gutem Zuspruch und im Schnitt über 2.500 Besucher/innen und 10.000 Seitenaufrufen pro Tag. Es wird von renommierten Fachverbänden und Hochschulen unterstützt und ist in seiner Vielfalt bundesweit einmalig.



WEITERE INFORMATIONEN ONLINE

www.ernaehrungsportal.nrw.de

» Bildung



Hier geht's ums Geld – Netzwerk Finanzkompetenz NRW

Es ist wichtig, dass Verbraucher bei einer Kaufentscheidung gut informiert sind. Gut bedeutet dabei, dass sie unabhängige Informationen aus verlässlichen Quellen beziehen können und dadurch in der Lage sind, sich ihre eigene Meinung bei anstehenden Kaufentscheidungen zu bilden. Neutrale Stellen wie die Verbraucherzentrale oder auch die Stiftung Warentest unterstützen sie dabei.

Unabhängigkeit und Verlässlichkeit muss auch für die finanzielle Allgemeinbildung in der Schule gelten. Bei der Vermittlung von theoretischen Kenntnissen über Geldanlagen, Finanzprodukte oder Versicherungen muss Objektivität herrschen. Zum einen haben Kinder und Jugendliche in der Regel noch kein ausgereiftes Hintergrundwissen, um Fehlinformationen zu filtern oder Aussagen distanziert zu betrachten. Zum anderen ist das Themenfeld der ökonomischen Bildung zu weit und zu sensibel. Interessengeleitete Unterrichtseinheiten oder verkappte Werbung für einzelne Unternehmen sind da fehl am Platz. Denn nur umfangreiche und neutrale Informationen versetzen einen Jugendlichen in die Lage, eine für ihn richtige Konsumententscheidung zu treffen.

Seit 6 Jahren organisiert das Verbraucherschutzministerium NRW das »Netzwerk Finanzkompetenz NRW« und möchte so Ressourcen von kompetenten Partnern und Akteuren bündeln und gemeinsam nach Möglichkeiten und Wegen suchen, wie die Finanzkompetenz junger Menschen verbessert werden kann.

Ziel ist, möglichst alle auf diesem Gebiet tätigen Akteure einzubinden und bei jungen Menschen ein Bewusstsein für das Tabu-Thema »Geld« sowie einen verantwortungsvollen Umgang damit zu schaffen. Hierzu hat das Ministerium unterschiedliche Projekte und Materialien entwickelt:

MoKi

Das Unterrichtsmaterial »MoKi – Money & Kids« ist ein umfangreiches Materialpaket für die Nachmittagsbetreuung an Ganztagsgrundschulen. Es wurde nach einer Ausarbeitungs- und Erprobungsphase mit großem Engagement der Netzwerkmitglieder fertiggestellt und kann seitdem von allen Grundschulen in Nordrhein-Westfalen bezogen werden. Mit den Materialien werden Grundschulkindern vielfältig über Themen wie z. B. Wünsche und Bedürfnisse, Taschengeld, Kreislauf des Geldes und Werbung informiert.

Über Geld spricht man doch!

Nach diesem Motto unterstützt das Verbraucherschutzministerium NRW mit einem Praxishandbuch Erzieherinnen



Das »Netzwerk Finanzkompetenz NRW« verbessert mit Projekten und Materialien die Finanzkompetenz junger Menschen.

und Erzieher in KITAs und Familienzentren dabei, das Thema »Geld« offen mit Eltern und Kindern anzusprechen. Denn gerade junge Familien benötigen Unterstützung bei der Planung ihrer finanziellen Angelegenheiten, um dem Einstieg in Verschuldungsspiralen vorzubeugen und somit die soziale und gesellschaftliche Teilhabe von Kindern und Jugendlichen nicht zu gefährden. In einem Pilotprojekt wurden in 35 Familienzentren zusätzliche Bildungs- und Beratungsangebote, insbesondere für junge Familien, etabliert und schwierige Themenkomplexe wie Schuldenprävention und Steigerung des Finanzwissens bzw. der Finanzkompetenz in die Arbeit der Familienzentren integriert.

Mit dem Einkommen auskommen

Mit dem Unterrichtsmaterial »Fit fürs eigene Geld« wird die Kompetenz von Berufsanfängern gefördert, sich kritisch und verantwortungsbewusst mit dem Thema Geld auseinanderzusetzen. Das Material behandelt z. B. die mittel- und langfristige Lebensplanung anhand konkreter Beispiele und setzt den Schwerpunkt auf eine zu den Lebenszielen passende Budget- und Finanzplanung. Auch Sparen und finanzielle Altersvorsorge werden angesprochen. Das Unterrichtsmaterial steht allen Schulformen offen und wird kostenlos über das Verbraucherschutzministerium angeboten.

Alles im Griff

Auch im Schuljahr 2011/2012 haben wieder Experten aus der Schuldner- und Verbraucherberatung aus ganz Nordrhein-Westfalen je 90-minütige Unterrichtseinheiten gestaltet, in denen sie die Schülerinnen und Schüler rund ums Thema Geld geschult haben. Dabei wurden vor allem altersgemäße Themen angesprochen: Taschengeld, Handyverträge, Internet-Abos, Schuldenfallen. Gerade mit den lebensnahen Beispielen konnten die Experten die Jugendlichen in einem ersten Schritt dazu anleiten, mit ihrem Geld verantwortungsvoll umzugehen.



Experten aus der Schuldner- und Verbraucherberatung sprechen in Schulen altersgemäÙe Themen wie z. B. Handyverträge an.

Lokale Vernetzung

Das »Netzwerk Finanzkompetenz« und das Ministerium konnten in den letzten Jahren in NRW den Kontakt zu Bildungsträgern in den Kommunen ausbauen, Treffen mit den regionalen Bildungsbüros einrichten und Verabredungen zur verstärkten Zusammenarbeit treffen. Mit Info-Veranstaltungen in Düsseldorf und Dortmund konnten zudem Lehrerinnen und Lehrer für das Thema sensibilisiert und lokale Akteure für Kooperationen vor Ort gewonnen werden.

Das Verbraucherschutzministerium NRW hat sich durch das Netzwerk und seine Projekte landes- und bundesweit bereits als wichtiger Akteur im Bereich Finanzkompetenz präsentiert. Die Arbeitsgruppen des Netzwerks waren und bleiben dabei wichtige Ansprechpartner sowohl für die Begleitung als auch für die Erarbeitung weiterer Projekte. Es ist geplant, die Netzwerkarbeit fortzusetzen, da sich die daraus entstehenden Synergieeffekte wirkungsvoll umsetzen lassen und einen wertvollen Beitrag zur Verbraucherbildung junger Menschen in Nordrhein-Westfalen leisten.



WEITERE INFORMATIONEN ONLINE

www.netzwerk-finanzkompetenz.de

In der Pause gesund, im Unterricht fit – Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung

Kinder und Jugendliche brauchen ein gesundes, ausgewogenes Essensangebot, damit sie fit und leistungsfähig durch den Schultag kommen. Die Verantwortlichen müssen Angebote machen und sehen sich dabei einer Fülle von Herausforderungen gegenüber.

Kinder und Jugendliche verbringen immer mehr Zeit in der Ganztagschule und müssen dort verpflegt werden. Für Leitungen und Träger stellen sich dabei eine Fülle von Fragen: Welches Verpflegungssystem soll gewählt werden? Was kostet das? Wenn nicht genügend Raum vorhanden ist, was kann unsere Schule tun? Wie organisiere ich den Kommunikationsprozess in meiner Schule und wie binde ich Eltern und Schülerinnen und Schüler ein? Und vor allem: Schmeckt es den Kindern?

Damit Schulen nicht alleine dastehen, haben Verbraucher- und Schulministerium gemeinsam die **Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW** ins Leben gerufen.



ANLAUFSTELLE NR. 1 FÜR SCHULEN

Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW

- arbeitet seit Ende 2008
- aus Landes- und Bundesmitteln finanziert
- unabhängige Beratungsstelle in Trägerschaft der Verbraucherzentrale NRW

Das Angebot zur Unterstützung von Schulen und Schulträgern ist nicht mehr wegzudenken. Kernaufgabe und Ziel ist es, das Schulessen an dem Qualitätsstandard der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) auszurichten.

Dazu bietet die Vernetzungsstelle flächendeckende Unterstützung zu allen Fragen rund um gesunde Schulverpflegung an, führt konkrete Beratungsgespräche und Fortbildungen durch, begleitet Qualitätszirkel vor Ort und spricht mit kommunalen Caterern.

Das intensive Einzelcoaching von Schulen im Rahmen der Aktion **»Schule isst gesund«** gibt es bereits seit 2006. Es wurde von der FH Münster als erfolgreich evaluiert und arbeitet eng mit der Vernetzungsstelle zusammen.

Die Leistungsbilanz von »Vernetzungsstelle« und »Schule isst gesund« kann sich sehen lassen. Allein im letzten Jahr wurden

- rund 200 Fortbildungen und Workshops für MultiplikatorInnen (hauptsächlich Lehr- und Erziehungspersonal) durchgeführt und über 4.000 Personen geschult
- 123 Fachgespräche vor allem mit Schulverwaltungen, Kommunen, Bezirksregierungen geführt und so über 1.000 Personen erreicht
- über 200 Einzelberatungen durchgeführt, davon ein Viertel mit Kommunen und freien Trägern.

Wird das dem Bedarf gerecht? Eine landesweite, repräsentative Schulerhebung durch das Forschungsinstitut für Kinderernährung Dortmund (FKE) 2009/2010 zeigt, dass Schulen noch mehr Beratung wünschen und benötigen. Auf Initiative von Nordrhein-Westfalen hat die Verbraucherschutzministerkonferenz deshalb den Bund aufgefordert, seinen Beitrag ebenfalls weiter zu leisten und eine langfristige Mitfinanzierung der Vernetzungsstellen Schulverpflegung sicherzustellen.



WEITERE INFORMATIONEN ONLINE

www.schulverpflegung.vz-nrw.de

Ins Internet mit Sicherheit – Forum 60plus

Der Umgang mit den digitalen Medien nimmt im Alltag der Verbraucher stetig zu. Jeder Zweite der jungen Seniorinnen und Senioren in der Gruppe von 55 bis 69 Jahren und jeder Fünfte der über 70-Jährigen ist heute regelmäßig im Web unterwegs. Längst spielt das Alter für die Nutzung des Internets keine Rolle mehr.

Das Internet unterstützt unsere Kommunikation. Es ermöglicht in Echtzeit eine Kontaktaufnahme mit neuen und alten Bekannten und kann somit auch einen Beitrag dazu leisten, der Einsamkeit in der eigenen Wohnung im Alter zu entgehen. Nachrichtenportale, Bewertungsplattformen, Kommunikationsnetzwerke sowie Internet-Banking erfreuen sich großer Beliebtheit bei der vom Marketing so genannten Zielgruppe der »Silversurfer«.

Für viele Seniorinnen und Senioren ist das Internet mittlerweile die erste Anlaufstelle für den Kauf von Büchern und Kleidung sowie Reise- und Hotelbuchungen geworden.



Jeder Zweite der jungen Seniorinnen und Senioren zwischen 55 und 69 Jahren ist heute regelmäßig im Web unterwegs.



Die Verbraucherkonferenzen »Ins Internet mit Sicherheit – Forum 60plus« dient der Stärkung der Medienkompetenz im Alter.

Rund 40 % der 50- bis 70-Jährigen shoppen online (Studie Gesellschaft für Konsumforschung 2009). Die Vorteile des Internet-Einkaufs liegen auf der Hand: Öffnungszeiten rund um die Uhr, bequeme Anlieferung der Waren und Nutzerbewertungen, die bei der Produktauswahl helfen.

Aber was ist, wenn die bestellte Ware nicht der Beschreibung entspricht oder die Möglichkeit zur Reklamation nicht gegeben ist, da es keine funktionierende Kontaktadresse gibt? Wie sicher sind eigentlich sensible persönliche Daten (z. B. Konto- oder Kreditkartendaten), die ich für den Bestellvorgang an einen mir völlig unbekanntem Anbieter abgeben muss? Wie kann sich der Einzelne vor Passwortdiebstahl und Schadsoftware schützen?

Viele Fragen stellen sich den Seniorinnen und Senioren beim Surfen im Web, auf die Verbraucherschützer vor Ort in Nordrhein-Westfalen eine Antwort geben. Gemeinsam mit den Kooperationspartnern der Verbraucher Initiative e. V. und der Landesseniorenvertretung NRW e. V. hat das Verbraucherschutzministerium von Januar 2011 bis März

2012 15 Verbraucherkonferenzen unter dem Titel »Ins Internet mit Sicherheit – Forum 60plus« durchgeführt.

Rund 1.600 Seniorinnen und Senioren nutzten dieses Angebot und informierten sich auf den Verbraucherkonferenzen über Chancen und Risiken der Internet-Nutzung. Dabei reichten die Informationen der Web-Experten von konkreten Check-Listen zum sicheren Internet-Einkauf bis hin zu Tipps, wie der Computer vor Viren sicher gemacht werden kann und unseriöse Angebote als »Online-Abzocke« enttarnt werden können. In einem waren sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach den regionalen Veranstaltungen weitgehend einig: Die Verbraucherkonferenzen »Forum 60plus« sind ein wichtiger Beitrag zur Stärkung der Medienkompetenz im Alter.



WEITERE INFORMATIONEN

Mehr Infos finden Sie in der Broschüre **»Ins Internet mit Sicherheit«**, beziehbar über das Verbraucherschutzministerium NRW oder die Verbraucher Initiative e. V., Berlin.

www.verbraucher.org

www.umwelt.nrw.de/verbraucherschutz

Verbraucher Initiative e. V. (Bundesverband)

Elsenstraße 106
12435 Berlin

Wissen erlangen, Wissen vermitteln – Verbraucherforschung in NRW

Um Verbraucher gut und umfassend zu informieren, um ihre Bedürfnisse und Wünsche zu kennen und um Problemstellungen im Verbraucherschutz zu analysieren, muss man vor allem eines: wissen. Im neugegründeten »Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW« wird die Thematik deshalb seit Ende 2011 wissenschaftlich untersucht.

Das Kompetenzzentrum ist ein Gemeinschaftsprojekt des Verbraucherministeriums NRW, des Wissenschaftsministeriums NRW und der Verbraucherzentrale. Es besteht aus einem Lenkungskreis, einem wissenschaftlichen Beirat, dem wissenschaftlichen Netzwerk (Wissenschaftler auf dem Gebiet der Verbraucherforschung in NRW) sowie einer Geschäftsstelle, die bei der Verbraucherzentrale angesiedelt ist.



DIE ZIELE DES »KOMPETENZZENTRUM VERBRAUCHERFORSCHUNG NRW«

- Stärkung der Verbraucherforschung in NRW
- Vernetzung von Forschungsaktivitäten
- Unterstützung gemeinsamer verbraucherorientierter Forschungsvorhaben
- Optimierung von Wissenstransfer
- Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses,
- Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit der in der Verbraucherforschung tätigen Akteure bei der Einwerbung von überregionalen Fördermitteln
- Platzierung der nordrhein-westfälischen Verbraucherforschung national, europäisch und international



Das neue Kompetenzzentrum stärkt die Verbraucherforschung in NRW mit Hilfe einer umfangreichen Netzwerkstruktur.

Zuerst soll eine Netzwerkstruktur aufgebaut werden. Interaktion soll gefördert werden durch Informations- und Kommunikationsplattformen wie z. B. durch Veranstaltungen, Workshops und Diskussionsforen.

So wurde bereits das Thema »Ist das Leitbild des mündigen Verbrauchers noch zeitgemäß? – Neue Strategien in der Verbraucherpolitik« erörtert und dazu ein Thesenpapier verabschiedet. In einem weiteren Workshop wurden die Fragen »Patentrezept Information? – Brauchen Verbraucher mehr oder andere Information?« diskutiert.

Die Finanzierung des Kompetenzzentrums durch die Landesregierung NRW beläuft sich auf rd. 700.000 Euro, zunächst bis 2014. Davon werden 50 % für den Betrieb der Geschäftsstelle und 50 % für Anschubfinanzierung von Forschungsprojekten und Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses verwendet.

» Verantwortung



Verbraucherrechte effektiv durchsetzen – Der Verbraucherpolitische Kongress NRW

Rein theoretisch sind Verbraucher in Deutschland rechtlich gut abgesichert. Sie stehen in der Praxis aber dennoch oft vor der Situation: Recht haben ist das eine, die Durchsetzung das andere. Wird wirklich der Rechtsweg beschritten und Zeit und Geld investiert, wenn die Lebensmittelverpackung weniger als angegeben enthält oder sich das vermeintliche Gratis-Angebot im Internet als kostenpflichtiges Abonnement entpuppt? Wie Verbraucherrechte effektiv durchgesetzt werden können, wurde auf dem Verbraucherpolitischen Kongress Nordrhein-Westfalens 2011 in Köln diskutiert.

Rund 150 Expertinnen und Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft, Politik, Verwaltung und dem haupt- und ehrenamtlichen Verbraucherschutz besprachen im Rahmen des Kongresses die Anforderungen an den regulierenden Verbraucherschutz, den Zugang zu unabhängigen Verbraucherinformationen und die Erfolgchancen nachhaltiger Verbraucherbildung. Dabei wurden immer wieder aktuelle verbraucherpolitische Sachverhalte in den Blick genommen. Die sogenannte »Restaurant-Ampel« für mehr Transparenz über Ergebnisse von Gaststätten-Kontrollen wurde ebenso gefordert wie die Verankerung des Verbraucherschutzes als Aufsichtsziel in der Finanzdienstleistungsaufsicht. Auch die Verbraucherzentralen sind nach Einschätzung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer unersetzlich, denn sie gewährleisten neben anderen Akteuren im Wettbewerbsmarkt den ordnungsrechtlichen Rahmen.

Das Verbraucherschutzministerium NRW setzt sich dafür ein, Unrechtsgewinne nach dem Wettbewerbsrecht und verhängte Bußgelder von Kartellbehörden auch zur Finanzierung der Verbraucherarbeit zu nutzen. Auf EU-Ebene will das Ministerium die Einführung von Sammelklagen durchsetzen, die sich an einem Musterfeststellungsverfahren orientieren. Damit kann bei gleichgelagerten Fällen über die Ansprüche einer Vielzahl von betroffenen Verbrauchern in einem einzelnen Verfahren entschieden werden. Das hilft dem Einzelnen bei der Feststellung seiner Rechte und entlastet die Gerichte.



WEITERE INFORMATIONEN

Die Kongressdokumentation ist über den Infoservice des Verbraucherschutzministeriums zu beziehen.

Per E-Mail: infoservice@mkulnv.nrw.de



Auf EU-Ebene will das Ministerium die Einführung von Sammelklagen durchsetzen.

Gemeinsam für Ihre Rechte – Landesregierung und Verbraucherzentralen

Die Landesregierung NRW und die Verbraucherzentrale NRW haben am 5. April 2011 eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz in den Jahren 2011 bis 2015 unterzeichnet. Es wurden zum einen Fragen der Finanzierung der Verbraucherzentrale NRW bis 2015 geregelt, zum anderen wurden inhaltliche Schwerpunkte der Zusammenarbeit in den nächsten Jahren festgelegt.

Das gemeinsame Ziel von Landesregierung und Verbraucherzentrale ist es, Konsumenten in die Lage zu versetzen, auf Augenhöhe mit Anbietern von Produkten und Dienstleistungen zu kommunizieren. Das erfordert Information und Beratung in allen Bereichen des täglichen Konsums. Um dies für möglichst viele Verbraucher zu erreichen, wird das Beratungsstellennetz der Verbraucherzentrale in den kommenden Jahren um fünf neue, auf dann 62 örtliche Beratungsstellen erweitert. Insbesondere Verbraucher in den ländlichen Regionen Nordrhein-Westfalens erhalten so einen besseren Zugang zu den Angeboten der Verbraucherzentrale. Aber auch bestehende Beratungsstellen sollen dort, wo es nötig ist, personell verstärkt werden – so kann die Service-Qualität weiter verbessert werden und die Wartezeiten werden kürzer. Darüber hinaus wurde die Einrichtung einer virtuellen Beratungsstelle in einem sozialen Netzwerk vereinbart, um die Präsenz der Verbraucherzentrale im Internet deutlich zu verbessern.

Die Finanzen im Blick

Die Finanzmarktkrise und die daraus resultierenden Verluste der Anleger haben dazu geführt, dass Kunden verunsichert sind und die Qualität der Anlageberatung kritisch hinterfragen. Diesem Vertrauensverlust muss mit klaren rechtlichen Vorgaben, insbesondere einem besseren Anlegerschutz, und der Schließung von Rechtslücken begegnet werden. Auch die staatliche Kontrolle über die Anbieter von Finanzprodukten soll verbessert werden. Hier wollen Verbraucherzentrale und Landesregierung mit ihren Möglichkeiten tätig werden. Darüber hinaus soll die Verbraucherzentrale in die Lage versetzt werden, ihre unabhängige honorarbasierte Finanzberatung auszubauen. Dies dient nicht nur der Information und Beratung der Endverbraucher, sondern hat auch weitergehende Bedeutung: Die Verbraucherzentrale kann so noch stärker als bisher identifizieren, welche Probleme die Verbraucher auf dem Finanzmarkt haben und wo unter Umständen auch gesetzlicher Handlungsbedarf besteht.

Für gesunde Entscheidungen

Das Gesundheitswesen ist im Umbruch: Zunehmend wird hier wie in der freien Wirtschaft agiert. Immer mehr Patienten werden gegenüber Ärzten, Apothekern und Krankenkassen zu Verbrauchern – und müssen eigenverantwortlich Entscheidungen treffen. Zudem steigt der Anteil der Gesundheitsausgaben im Rahmen des privaten Konsums. Die Landesregierung setzt sich deshalb dafür ein, dass Verbraucherrechte im Gesundheitsmarkt gewährleistet und durchgesetzt werden. Die Verbraucherzentrale spielt auch hier eine Schlüsselrolle und wird beim Ausbau ihrer Kapazitäten unterstützt.



Das Beratungsstellennetz der Verbraucherzentrale wird in den kommenden Jahren um fünf neue Beratungsstellen erweitert.

Die Beratung weiter fördern

Damit die Verbraucherzentrale das Beratungsstellennetz noch dichter knüpfen sowie die zusätzlichen Aufgaben in den Bereichen Finanzmarkt und Gesundheitsmarkt bewältigen kann, hat die Landesregierung eine Aufstockung der institutionellen Förderung zugesagt. In 2011 hat das zuständige Ministerium die Förderung der Verbraucherzentrale – entsprechend der Vereinbarung – bereits um 1 Million Euro erhöht. Für 2012 bis 2015 ist eine weitere Steigerung von jährlich 800.000 Euro vorgesehen. Dadurch erhält die Verbraucherzentrale für mehrere Jahre Planungssicherheit und Verbraucher können sich auch weiterhin auf kompetente Beratung und Information verlassen.

Erfolgreich für Verbraucherinteressen – Die Verbraucherzentrale NRW

Mehr als 1,29 Millionen Mal suchten Bürgerinnen und Bürger im Jahr 2011 persönlich, schriftlich, telefonisch oder bei Veranstaltungen Kontakt zur Verbraucherzentrale NRW. Über 4,8 Millionen Internetbesucher und mehr als 200.000 verkaufte Ratgeber – die Bilanzzahlen zeigen, dass die politische Rahmensetzung der Landesregierung für einen starken Verbraucherschutz den Wünschen und Interessen der Bürgerinnen und Bürger entspricht.

Die Verbraucherzentrale NRW setzt sich in vielen Belangen engagiert für die Interessen der Verbraucher ein. Einige Beispiele der vielfältigen Arbeit der Verbraucherzentrale im Jahr 2011:

Finanzen

- Zur Einführung des neuen Pfändungsschutz-Kontos (P-Konto) hatte die Verbraucherzentrale NRW nicht nur ein kritisches Auge auf die Schwachstellen in der praktischen Umsetzung, sondern informierte in einer öffentlichkeitswirksamen Kampagne auch über Umstellungsmodalitäten und leistete tausendfach Hilfestellungen zur Sicherung des Existenzminimums. Durch Einladungen der beteiligten Akteure – Geldinstitute, Sozialleistungsträger, Jobcenter – zu »Runden Tischen« konnten in vielen Städten die Rahmenbedingungen für eine möglichst reibungslose Einführung des P-Kontos abgestimmt werden.
- Über 11.150 Mal haben gestrandete Anleger oder verprellte Versicherungsnehmer in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW um Rat gefragt. Denn leider sind Geldinstitute und Finanzdienstleister auch im Jahr »3« nach der Finanzmarktkrise von einer kundenorientierten Beratung weit entfernt: Weil anbieterunabhängige

Beratung für eine passgenaue Vermögensbildung und solide Altersvorsorge wichtig ist, will die Verbraucherzentrale NRW dieses Angebot dank zusätzlicher Förderung durch das Land nun ausbauen.

- 2011 wurden wegweisende Urteile für mehr Verbraucherschutz im Finanzmarkt erstritten. So sind nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs Entgelte für die Kontoführung unzulässig, die im Rahmen eines Privatarlehens von der Bank erhoben werden. Begünstigt von dem Urteil sind Millionen Kunden, die etwa einen Konsumentenkredit oder eine Immobilienfinanzierung abgeschlossen haben.

Energie

- Die Reaktorkatastrophe in Fukushima war der Anlass, den Energiekonsum zu überdenken. Mit der Kampagne »Meine-Wende« konnte die Verbraucherzentrale fast 110.000 Bürgerinnen und Bürgern die Handlungsmöglichkeiten für die persönliche Energiewende aufzeigen.
- Die Energiewende geht mit neuen sozialen Problemlagen einher: Energiearmut grassiert – dies hat eine Umfrage der Verbraucherzentrale NRW bei den 110 Grundversorgern in NRW belegt. Das NRW-Wirtschaftsministerium, das Verbraucherschutzministerium NRW, örtliche Grundversorger, die Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung und die Verbraucherzentrale NRW suchen derzeit gemeinsam nach praktikablen, kundenfreundlichen Ansätzen, um wachsende Energiearmut in Nordrhein-Westfalen zu bekämpfen.
- Mit Abmahnungen von unlauteren Garantieverprechen für Photovoltaik-Anlagen, der Erarbeitung von Standards für ökologische Investments oder Hilfestellungen zum Ordern von zertifiziertem Ökostrom begleitete die Verbraucherzentrale NRW die Energiewende auf vielen ihrer Tätigkeitsfelder.

Recht

- Ob mit Treuepräsenten, Tankgutscheinen und unverhofftem Geldregen gelockt oder am Telefon Stromverträge oder Teilnahmen an Gewinnspielen aufgeschwatzt wurden: Abzockern gingen die Maschen nicht aus. Tausendfach zeigte die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW den Weg, um untergeschobenen Verträgen zu widersprechen oder auf dubiose Zahlungsaufforderungen richtig zu reagieren.
- Zum Weltverbrauchertag wurde unter dem Motto »Abgefragt, abgebucht, abgezockt« trügerischen Gewinnversprechen am Telefon der Kampf angesagt. Angesichts massenhafter Abmahnungen wegen vermeintlicher Urheberrechtsverletzungen beim Musikdownload ist 2011 ein neues Beratungsangebot etabliert worden.



Zum Weltverbrauchertag wurde trügerischen Gewinnversprechen am Telefon der Kampf angesagt.

Internet + Kommunikation

- Der Beschwerdekatalog der Verbraucher zum Thema Telekommunikation ist lang – er reicht vom langen Warten auf den schnellen Anschluss bis zur mangelnden Qualifikation der Ansprechpartner an oft teuren Hotlines. In allen Fällen kann die Verbraucherzentrale anbieterunabhängigen Rat bieten.
- Mit präventiver Öffentlichkeits- und erfolgreicher Lobbyarbeit hat die Verbraucherzentrale NRW rund um die Dauerbrenner unerlaubte Telefonwerbung sowie Kostenfallen im Internet doppelt gepunktet: Zum einen sind ihre Warnungen vor den perfiden Maschen bei vielen Bürgerinnen und Bürgern inzwischen angekommen – was sich auch in einem Rückgang der Anfragen bei diesen »Massenthemen« im ersten Quartal 2012 widerspiegelt. Zum anderen zeigt Wirkung, dass die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit Kriminalpolizei und Staatsanwaltschaften an einem Strang zieht, um strafrechtlich gegen die schwarzen Schafe vorzugehen. Gerichte haben inzwischen in ersten Verfahren gegen die Abzocker-Branche hohe Bußgelder verhängt und damit auch mögliche Nachahmer abgeschreckt. Darüber hinaus hat der Gesetzgeber etwa mit der Novelle zum Telekommunikationsgesetz verbraucherfreundliche Weichen gestellt, um Fallstricken künftig von vornherein einen Riegel vorzuschieben.

Einmal mehr war die Verbraucherzentrale NRW auch mit vielfältigen Aktivitäten vor Ort präsent, um Verbrauchertemen zu bewegen: Ob »Besser weihnachten« oder »Stecker raus« auf dem Programm stand, für klimafreundliches Kaminfeuer erwärmt oder Schlafhandys fürs Recycling geweckt wurden – auch 2011 waren die Beratungsstellen in Städten und Kommunen als Botschafterinnen für nachhaltiges Konsumverhalten unterwegs.

Mehr Geld für den Verbraucherschutz – Wettbewerbsrecht und Kartellbußen

Wettbewerb funktioniert, wenn auf den Märkten verschiedene, miteinander konkurrierende Unternehmen, mit transparenten und fairen Angeboten den gut informierten Verbrauchern gegenüberstehen. Auf solchen Märkten können sich Marktpreise bilden, die Angebot und Nachfrage tatsächlich abbilden.

In der Realität ist dieses Modell des idealen Wettbewerbsmarktes nicht zu finden. Dennoch muss Wettbewerbs- und Verbraucherpolitik gesetzliche Rahmenbedingungen und Mechanismen dafür schaffen, Märkte fair und transparent zu halten und Wettbewerb möglichst nicht zu beschränken.

Deshalb ist es Aufgabe des Kartellrechts und der Kartellbehörden, Wettbewerbsbeschränkungen durch Kartellbildung und Preisabsprachen von Unternehmen zu verhindern und zu sanktionieren. Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) zielt darauf ab, irreführende und täuschende Angebote von den Märkten fernzuhalten. Dennoch kommt es immer wieder zu Gesetzesverstößen – von unerlaubter Telefonwerbung bis zu langjährigen Preisabsprachen von Kaffeeröstern. Diese hatte das Bundeskartellamt 2009 mit Bußgeldern von fast 160 Mio. € geahndet.



Wettbewerbs- und Verbraucherpolitik müssen gesetzliche Mechanismen schaffen, um Märkte fair und transparent zu halten.

Unredlichkeit darf sich nicht lohnen

Um die Verbraucherverbände als Gegengewicht zu unredlich werbenden oder wettbewerbswidrig handelnden Unternehmen zu stärken, hat sich die Verbraucherschutzministerkonferenz 2010 in Potsdam dafür ausgesprochen, dass die durch die Kartellbehörden erhobenen Bußgelder ganz oder zumindest teilweise der Verbraucherarbeit zuzuführen sind. Darüber hinaus sollen die gesetzlichen Grundlagen der Gewinnabschöpfung im UWG und im Kartellrecht grundlegend und praxisnah überarbeitet werden. Denn wettbewerbswidriges Verhalten soll sich nicht lohnen.

Den Beschluss der Konferenz hat das Verbraucherschutzministerium NRW zum Anlass genommen, eine Studie zu dem Thema »Zweckgebundene Verwendung von Unrechts-erlösen und Kartellbußen zur Finanzierung der Verbraucherarbeit« in Auftrag zu geben. In dieser Ausarbeitung hat Prof. Dr. Fezer von der Universität Konstanz konkrete Vorschläge erarbeitet und begründet, wie die Forderungen der Verbraucherschutzministerkonferenz umgesetzt werden könnten. Die Expertise wurde im März 2012 in Berlin im Rahmen einer öffentlichen Fachveranstaltung vor- und zur Diskussion gestellt.



WEITERE INFORMATIONEN ONLINE

[www.umwelt.nrw.de/ministerium/presse/
presse_aktuell/presse120322.php](http://www.umwelt.nrw.de/ministerium/presse/presse_aktuell/presse120322.php)

Stärkung der Verbraucherarbeit

Es ist nicht gerecht: Verbraucher tragen die Folgen von Preisabsprachen für Konsumgüter, die verhängten Bußgelder fließen aber dem Bundeshaushalt zu. Anlässlich der Beratungen der 8. Kartellrechtsnovelle im Bundesrat hat das Verbraucherschutzministerium NRW deshalb eine Aufwertung des Verbraucherschutzes im Wettbewerbsrecht gefordert: 20 % der vom Bundeskartellamt verhängten Bußgelder sollen künftig zur Finanzierung der Verbraucherarbeit, der Verbraucherorganisationen und zur Erstattung von Prozesskosten klagebefugter Einrichtungen – wie insbesondere der Verbraucherzentralen – eingesetzt werden. Darüber hinaus hat sich das nordrhein-westfälische Verbraucherschutzministerium im Bundesratsverfahren dafür ausgesprochen, dass illegitime wirtschaftliche Vorteile, die durch Kartellrechtsverstöße erwirtschaftet werden, leichter als bisher abgeschöpft werden können – unabhängig davon, ob ein Verstoß vorsätzlich oder fahrlässig erfolgt ist. Die Länderkammer hat sich diese Positionen zu eigen gemacht und eine entsprechende Stellungnahme verabschiedet. Das Gesetzgebungsverfahren war bei Redaktionsschluss dieses Verbraucherschutzberichtes noch nicht abgeschlossen.



20 % der vom Bundeskartellamt verhängten Bußgelder werden zukünftig der Verbraucherarbeit zugeführt.

Gegen das Wegwerfen – Lebensmittel wertschätzen und nachhaltig konsumieren

Wir alle konsumieren jeden Tag, unser Leben lang. Als Verbraucher sehen wir uns vielen bewussten oder unbewussten Konsumententscheidungen gegenüber, die Einfluss auf unsere Umwelt und die Ressourcen dieses Planeten haben. Rund 11 Tonnen CO₂-Emissionen jährlich produziert jeder Bundesbürger im Schnitt. 40 % davon entstehen in den Bereichen Ernährung und Konsum. Ein verantwortungsvolles Konsumverhalten und ein nachhaltiger Umgang mit den uns zur Verfügung stehenden und begrenzten Ressourcen sind für die Erreichung der angestrebten Klimaschutzziele unerlässlich. Hierzu gehört die Reduzierung von klimaschädlichen CO₂-Emissionen ebenso wie der bewusste Umgang mit Lebensmitteln. Denn die »Mittel zum Leben« sind zu wertvoll, um sie einfach wegzuworfen.

Durchschnittlich landen über 20 % der Lebensmittel aus deutschen Privathaushalten im Müll. Wir müssen alle eine neue Wertschätzung für Produkte und Nahrungsmittel entwickeln, um die immense Lebensmittelverschwendung deutlich zu reduzieren. Hier setzt man am besten früh an: Ernährungsbildung in Schulen kann Schülerinnen und Schülern bewusst machen, wo Nahrungsmittel herkommen, wie sie erzeugt werden und welche Arbeitsschritte bis hin zum fertigen Produkt erforderlich sind. So entwickeln bereits Kinder einen stärkeren Bezug zu dem, was sie essen. Obst und Gemüse kommt eben nicht aus der Packung oder der Dose; Fleisch ist nicht von Anfang an ein Schnitzel oder Kotelett. Wissen ist hier die Grundlage für Wertschätzung. Das Ziel ist, ein nachhaltiges Konsumverhalten zu verankern und die Voraussetzungen für einen nachhaltigen Lebensstil zu schaffen.

Aktuelle Lehr-Materialien

Trotz einer Fülle von Materialangeboten zur Ernährungs- bildung gibt es für den Aspekt der Lebensmittelverschwen- dung keine aktuellen Materialien für den schulischen Unterricht. Daher hat das Verbraucherministerium die Erarbeitung eines Unterrichtsmoduls zur Wertschätzung von Lebensmitteln gefördert. Die Universität Paderborn hat die Entwicklung eines solchen Moduls übernommen. Das Thema »Wertschätzung und Verschwendung von Le- bensmitteln« soll von der Primar- bis zur Sekundarstufe II durchgängig behandelt werden. Dabei werden vielfältige Anknüpfungsmöglichkeiten für unterschiedliche Unter- richtsfächer herausgestellt.

Ergänzend hierzu förderte das Verbraucherministerium die Erarbeitung eines Coaching-Konzepts für eine Klima- gesunde Schulverpflegung. Ergebnis soll ein transparenter und handlungsorientierter Kriterienkatalog sein, der darüber hinaus die individuelle Schwerpunktsetzung der Schulen berücksichtigt. Den Schulen werden Handlungsoptionen aufgezeigt, mit denen sie eine gesunde und klimafreundliche Schulverpflegung umsetzen können. Denn nicht nur das Wissen über eine nachhaltige Ernährung, sondern auch deren tägliche Umsetzung sind wichtige Schritte hin zu einer nachhaltigen Schulverpflegung.

Runder Tisch »Neue Wertschätzung für Lebensmittel«

Im Dezember 2010 hat das NRW-Verbraucherschutzministe- rium den Runden Tisch »Neue Wertschätzung für Lebens- mittel« aus Vertreterinnen und Vertretern der Landwirt- schaft, der Lebensmittelwirtschaft, des Einzelhandels und des Handwerks, der Gastronomie, von Verbraucher- und Wohlfahrtsverbänden sowie der Wissenschaft ins Leben gerufen. Unser Ziel: Eine gemeinsame Handlungsstrategie entwickeln, mit der die Vernichtung von Lebensmitteln verringert werden kann.



Das Verbraucherministerium hat die Erarbeitung eines Unterrichtsmoduls zur Wertschätzung von Lebensmitteln gefördert.

Die Fachhochschule Münster wurde beauftragt, die Ursachen der Verschwendung von Lebensmitteln zu ermitteln und Handlungsoptionen aufzuzeigen. Die Studie zeigt sehr deutlich, dass auf allen Stufen der Wertschöpfungsketten – also von der Landwirtschaft über den Handel bis hin zu den Privathaushalten – Verluste entstehen. Weiterhin hat die Studie aufgezeigt, wo und wie Abfälle deutlich reduziert werden können.



DIE WESENTLICHEN ERGEBNISSE SIND:

- **Das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD)** dient danach nicht mehr nur – wie bei seiner Einführung – der Qualitätssicherung von Lebensmitteln, sondern wird von den Unternehmen als Organisationsinstrument für die Mengensteuerung und als Marketinginstrument verwendet. Zudem werden Lebensmittel ohne MHD wie Brot, Obst und Gemüse häufiger weggeworfen als Lebensmittel mit Datum.
- **Gemüse:** Hier sind häufig Produktspezifikationen, Vermarktungsnormen und standardisierte Verpackungen im Handel Gründe für die Entstehung von Lebensmittelverlusten. Bei der Direktvermarktung von Gemüse ist der Verlust dagegen geringer.

- **Backwaren:** Die zentralen Ursachen für Verluste sind hier die kurze Produktfrische bei gleichzeitig geforderter Verfügbarkeit der frischen Waren bis kurz vor Ladenschluss.
- **Milchprodukte:** In der Wertschöpfungskette für Milch und Milchprodukte treten nennenswerte Ursachen meist durch technische Fehler (z. B. Fehlproduktion durch Maschinenschäden) auf. Auf der Handelsstufe ist das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) von Milch und Milchprodukten ein wichtiges Kriterium für den Absatz. Bei zu kurzer MHD-Restlaufzeit werden Waren aussortiert.
- **Fleisch und Wurstwaren:** Die industrialisierte Wertschöpfungskette für Fleisch und Wurstwaren steht unter hohem Zeit- und Kostendruck. Personal und Zeit einzusetzen, um Abfälle zu verringern/vermeiden ist wirtschaftlich nicht darstellbar. Darüber hinaus führen Abweichungen von vorgegebenen Spezifikationen in Bezug auf Qualität, Optik, Textur und Temperatur aufgrund des hohen gesundheitlichen Risikos tierischer Lebensmittel automatisch zu Warenverlusten.

Die Verbraucherzentrale NRW ließ Verbraucher im Hinblick auf den Umgang mit dem Mindesthaltbarkeitsdatum befragen. Dabei kam heraus, dass es häufig jüngere Menschen und Personen mit einer Vorliebe für Außer-Haus- und Fertiggerichten sind, die dazu neigen, noch verzehrfähige Lebensmittel in die Mülltonne zu befördern.

Über die Bedeutung des Mindesthaltbarkeits- bzw. -verbrauchsdatums waren drei Viertel der Befragten dagegen zutreffend informiert.



Die Bedeutung des Mindesthaltbarkeitsdatums kennen drei Viertel der Befragten einer aktuellen NRW-Umfrage.

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse einigte sich der Runde Tisch »Neue Wertschätzung für Lebensmittel« im März dieses Jahres auf folgende Maßnahmen:

- Vertreterinnen und Vertreter von Politik, Lebensmittelwirtschaft, Landwirtschaft, Handel sowie Verbrauchern überprüfen gemeinsam die gesetzlichen Vorschriften und die handelsseitigen Normen und Regeln hinsichtlich ihrer Relevanz für Lebensmittelabfälle.
- Vertreterinnen und Vertreter von Politik, Lebensmittelwirtschaft und Verbraucherorganisationen überprüfen das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) hinsichtlich seiner Auswirkungen auf die Lebensmittelabfälle. Ziel ist es, die ursprüngliche Funktion des MHD zu verdeutlichen und das Verbrauchsdatum stärker hervorzuheben.
- Vertreterinnen und Vertreter der Landwirtschaft, der Ernährungswirtschaft und des Handels verpflichten sich, in einen Dialog einzutreten, um zu einer schnittstellenübergreifenden Kommunikation und Aktion zu kommen. Für die Produktgruppen Obst/Gemüse, Fleisch/Fleisch-erzeugnisse, Brot/Backwaren und Milch/Milchprodukte zeigt die Studie deutlich die Schwachstellen auf.

» Service



Weitere Informationen

Auf den Internetseiten des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz (www.umwelt.nrw.de) und des Landesamtes für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW (www.lanuv.nrw.de) finden Sie weitere Informationen.

Oder Sie nutzen unseren Infoservice. Wir nehmen Ihre Fragen und Anregungen, Wünsche und Hinweise gerne entgegen:

Tel.: 0211 4566-666 (Mo. bis Fr. von 8.00 bis 17.00 Uhr)

Fax: 0211 4566-621

E-Mail: infoservice@mkunlv.nrw.de

Angebote der Verbraucherzentrale NRW e. V.

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unterhält mithilfe öffentlicher Zuschüsse ein umfassendes Beratungsnetz auf kommunaler Ebene. Verbraucher können sich hier telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet beraten lassen.

Kompetente und spezialisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen in den insgesamt 57 Beratungsstellen zur Verfügung, um Ihnen in Verbraucherangelegenheiten Rat zu erteilen. Seit 2002 kann die Verbraucherzentrale auch Forderungen von Verbrauchern vor Gericht vertreten.



WEITERE INFORMATIONEN ONLINE

Unter der Internetadresse www.vz-nrw.de finden Sie zahlreiche Informationen sowie Öffnungszeiten und spezielle Angebote der einzelnen örtlichen Beratungsstellen.

Anschriften der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW e. V.



ABKÜRZUNGEN DER BERATUNGSANGEBOTE

AV/GA	Altersvorsorge- /Geldanlagenberatung
DSZ	Demenz-Beratung
EB	Energieberatung
IF	Immobilienfinanzierungsberatung
Inso	Schuldner-/Verbraucherinsolvenzberatung
Mr	Mietrecht
PB	Pflegeberatung
SK	Schadensfall-Kapitalanlage
SV	Schadensfall-Versicherung
UB	Umweltberatung
UR	Urheberrecht
Ve	Versicherung
WB	Wohnen im Alter

Aachen

AachenMünchener-Platz 6 (Kapuziner Karree)

52064 Aachen

Tel.: 0241 44760

Fax: 0241 403826

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Di: 10.00–16.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 10.00–16.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SV, UR, Ve

Ahlen

Westenmauer 10, Rathaus, 1. Etage

59227 Ahlen

Tel.: 02382 84486

Fax: 02382 803003

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.30–13.00 Uhr

Di: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–17.00 Uhr

Do: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–17.00 Uhr

Fr: 08.30–13.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Alsdorf

Bahnhofstraße 36–38

52477 Alsdorf

Tel.: 02404 93901

Fax: 02404 20233

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

Mi: 10.00–15.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

DSZ, EB, Inso, Mr, PB, SV, UR, Ve

Arnsberg

Burgstraße 5
59755 Arnsberg
Tel.: 02932 27000
Fax: 02932 82274

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 15.00–17.00 Uhr
Di: 09.00–12.00 Uhr
Mi: 09.00–12.00 Uhr
Do: 09.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–12.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, UR, Ve

Bergheim

Hauptstraße 108
50126 Bergheim
Tel.: 02271 44642
Fax: 02271 45993

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.30–14.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Fr: 09.30–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Bergisch Gladbach

Am Alten Pastorat 32
51465 Bergisch Gladbach
Tel.: 02202 41415
Fax: 02202 940694

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Bielefeld

Herforder Straße 33 (am Willy-Brandt-Platz)

33602 Bielefeld

Tel.: 0521 66936

Fax: 0521 60266

telefonisch erreichbar nur vormittags

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, SV, UB, UR, Ve

Bochum

Große Beckstraße 15

44787 Bochum

Tel.: 0234 66044

Fax: 0234 9650291

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.30–17.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 09.30–14.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, UB, UR, Ve

Bonn

Thomas-Mann-Str. 2–4 (Stadthauspassage)

53111 Bonn

Tel.: 0228 9766934

Fax: 0228 9766935

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–17.00 Uhr

Do: 10.00–19.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UR, Ve

Bottrop

Ernst-Wilczok-Platz 1, Rathaus

46236 Bottrop

Tel.: 02041 29126

Fax: 02041 21542

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–14.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Brühl

Carl-Schurz-Str. 1

50321 Brühl

Tel.: 02232 48496

Fax: 02232 943052

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo. 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Di. 09.00–13.00 Uhr

Do. 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr. 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, UB, UR, Ve

Castrop-Rauxel

Mühlengasse 4

44575 Castrop-Rauxel

Tel.: 02305 1710

Fax: 02305 32261

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Di: 10.00–15.00 Uhr

Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 10.00–15.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Detmold

Lemgoer Str. 5
32756 Detmold
Tel.: 05231 23515
Fax: 05231 20765

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UR, Ve, WB

Dinslaken

Duisburger Str. 21
46535 Dinslaken
Tel.: 02064 15379
Fax: 02064 71531

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00
Di: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Dormagen

Unter den Hecken 1
41539 Dormagen
Tel.: 02133 43074
Fax: 02133 210060

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Fr: 09.30–13.30 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Dorsten

Julius-Ambrunn-Str. 10

46282 Dorsten

Tel.: 02362 44038

Fax: 02362 50910

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–14.00 Uhr

Do: 10.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Mr, UR, Ve

Dortmund

Gnadenort 3–5

44135 Dortmund

Tel.: 0231 141073

Fax: 0231 7214588

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 09.30–15.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, SV, UB, UR, Ve

Düren

Markt 2

52349 Düren

Tel.: 02421 56810

Fax: 02421 503561

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.00–13.00 Uhr

Di: 08.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 08.00–13.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Düsseldorf

Heinz-Schmöle-Str. 17

40227 Düsseldorf

Tel.: 0211 7106490

Fax: 0211 71064911

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr

Di: 09.30–15.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr

Fr: 09.30–15.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, SV, UB, UR, Ve

Duisburg

Friedrich-Wilhelm-Str. 5

47051 Duisburg

Tel.: 0203 362249

Fax: 0203 362205

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr

Di: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–15.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SV, SK, UR, Ve

Essen

Hollestr. 1

45127 Essen

Tel.: 0201 225320

Fax: 0201 233088

Öffnungszeiten:

Mo.: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Mi.: 09.00 – 13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do.: 11.00–13.00 Uhr / 14.00–20.00 Uhr

Fr.: 09.00–14.00 Uhr

Telefonzeiten:

Mo.: 11.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

Mi.: 11.00–13.00 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

Do.: 14.00–18.00 Uhr

Fr.: 09.00–11.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, UR, Ve

Euskirchen

Wilhelmstraße 37

53879 Euskirchen

Tel.: 02251 52395

Fax: 02251 4082

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, SK, SV, UR, Ve

GGelsenkirchen

Luitpoldstraße 17
45879 Gelsenkirchen
Tel.: 0209 204870
Fax: 0209 209666

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–15.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

EB, Inso, Mr, SK, UR, Ve

GGronau

Konrad-Adenauer-Str. 45
48599 Gronau
Tel.: 02562 22200
Fax: 02562 22926

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

GGütersloh

Blessenstätte 1
33330 Gütersloh
Tel.: 05241 13974
Fax: 05241 13046

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr
Di: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, UR, Ve

Hagen

Hohenzollernstraße 8

58095 Hagen

Tel.: 02331 14259

Fax: 02331 13401

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–18.00 Uhr

Di: 10.00–17.00 Uhr

Do: 10.00–19.00 Uhr

Fr: 10.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UB, UR, Ve

Hamm

Nassauer Straße 33

59065 Hamm

Tel.: 02381 21898

Fax: 02381 12001

Öffnungszeiten:

Mo: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–15.30 Uhr

Mi: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–15.30 Uhr

Do: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–19.00 Uhr

Fr: 08.30–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, UR, Ve

Herne

Freiligrathstraße 12

44623 Herne

Tel.: 02323 44746

Fax: 02323 40048

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 11.00–14.00 Uhr / 16.00–19.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UB, UR, Ve

Iserlohn

Theodor-Heuss-Ring 5

58636 Iserlohn

Tel.: 02371 24271

Fax: 02371 836022

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 14.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, UB, UR, Ve

Kamen

Kirchstraße 7

59174 Kamen

Tel.: 02307 79999

Fax: 02307 923515

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, PB, SK, UB, UR, Ve

Köln

Neue Weyerstraße 2 (Ecke Mauritiussteinweg)

50676 Köln

Tel.: 0221 2407402 und 0221 2407559

Fax: 0221 2408472

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 10.00–18.00 Uhr

Do: 10.00–19.00 Uhr

Fr: 10.00–15.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, SV, UR, Ve

Krefeld

Petersstraße 55–57

47798 Krefeld

Tel.: 02151 29162

Fax: 02151 613416

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr

Di: 09.00–15.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr

Fr: 09.00–15.00 Uhr

AV/GA, IF, EB, Mr, SK, SV, UB, UR, Ve

LLangenfeld

Konrad-Adenauer-Platz 1

40764 Langenfeld

Tel.: 02173 392969

Fax: 02173 392964

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Lennestadt

Hundemstraße 29

57368 Lennestadt

Tel.: 02723 719570

Fax: 02723 719570

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, IF, Inso, EB, Mr, UR, Ve

Leverkusen

Dönhoffstr. 27

51373 Leverkusen

Tel.: 0214 4047510

Fax: 0214 4047793

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Fr: 09.00–13.30 Uhr

AV/GA, IF, EB, Mr, SK, UR, Ve

Lippstadt

Woldemei 36–38

59555 Lippstadt

Tel.: 02941 948820

Fax: 02941 9488230

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, IF, EB, Mr, UR, Ve

Lüdenscheid

Altenaer Str. 5
58507 Lüdenscheid
Tel.: 02351 27197
Fax: 02351 918909

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

EB, Mr, UB, UR, Ve

Lünen

Kirchstraße 12
44532 Lünen
Tel.: 02306 18975
Fax: 02306 205575

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.30–12.30 Uhr
Do: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, PB, SK, UR, Ve, WB

Marl

Bergstraße 228–230
(Riegelbau am Marler Stern)
45768 Marl
Tel.: 02365 17483
Fax: 02365 12006

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–15.30 Uhr
Mi: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–15.30 Uhr

EB, Mr, SK, UB, UR, Ve

Minden

Portastr. 9 (im Schinkelbau)

32423 Minden

Tel.: 0571 84121

Fax: 0571 24849

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UB, UR, Ve

Moers

Kirchstraße 42

47441 Moers

Tel.: 02841 22201

Fax: 02841 177970

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

EB, Mr, UR, Ve

Mönchengladbach

Bahnhofstraße 21

41236 Mönchengladbach

Tel.: 02166 49000

Fax: 02166 48911

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–18.00 Uhr

Di: 09.00–15.00 Uhr

Do: 09.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–15.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, SV, UR, Ve

Mülheim

Leineweberstraße 54

45468 Mülheim

Tel.: 0208 32025

Fax: 0208 32087

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Di: 09.00–14.00 Uhr

Do: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, SV, UR, Ve

Münster

Aegidiistraße 46

48143 Münster

Tel.: 0251 44299

Fax: 0251 519240

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr

Mi: 09.30–18.00 Uhr

Do: 09.30–17.00 Uhr

Fr: 09.30–13.00 Uhr

AV, EB, IF, Inso, Mr, SK, SV, UR, Ve

Oberhausen

Lothringer Str. 20

46045 Oberhausen

Tel.: 0208 25109

Fax: 0208 290605

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr

Mi: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–15.00 Uhr

EB, Mr, UR, Ve

Paderborn

Grunigerstraße 2
33102 Paderborn
Tel.: 05251 281529
Fax: 05251 282124

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–16.00 Uhr
Di: 09.00–16.00 Uhr
Mi: 09.00–12.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UB, UR, Ve

Ratingen

Energieberatungsstelle
Düsseldorferstr. 59
40878 Ratingen
Tel.: 02102 1017890
Fax: 02102 1018850

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Di: 10.00–13.00 Uhr

EB

Recklinghausen

Königswall 14
45657 Recklinghausen
Tel.: 02361 27101
Fax: 02361 109418

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr
Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr
Sa: 09.00–13.00 Uhr (1. Sa. im Monat)

AV/GA, EB, IF, Mr, SV, UR, Ve

Remscheid

Alleestraße 32
42853 Remscheid
Tel.: 02191 293411
Fax: 02191 291359

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UR, Ve

Rheine

Auf dem Thie 34
48431 Rheine
Tel.: 05971 10100
Fax: 05971 12090

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr
Di: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–15.30 Uhr
Do: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr
Fr: 08.30–14.30 Uhr

AV, EB, Mr, SK, UR, Ve

Rietberg

Energieberatungsstelle
Im Klimapark 7
33397 Rietberg
Tel.: 05244 905919
Fax: 05244 905920

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mi: 10.00–12.30 Uhr
Do: 10.00–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

EB

Schwerte

Westwall 4

58239 Schwerte

Tel.: 02304 942260

Fax: 02304 9422611

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr

Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, UR, Ve

Siegburg

Nogenter Platz 10

53721 Siegburg

Tel.: 02241 67545

Fax: 02241 55116

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–18.00 Uhr

Mi: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–15.00 Uhr

Do: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–18.00 Uhr

Fr: 09.00–12.30 Uhr

EB, IF, Mr, SK, UB, UR, Ve

Siegen

Friedrichstr. 1

57072 Siegen

Tel.: 0271 331081

Fax: 0271 3300264

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr

Di: 09.30–17.00 Uhr

Do: 09.30–18.00 Uhr

Fr: 09.30–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SK, SV, UR, Ve

Soest

Nottebohmweg 2–8

59494 Soest

Tel.: 02921 910870

Fax: 02941 9108730

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Mr, SV, VE

Solingen

Werwolf 2

42651 Solingen

Tel.: 0212 17000

Fax: 0212 17040

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr

Di: 09.30–17.00 Uhr

Do: 09.30–18.00 Uhr

Fr: 09.30–13.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, SV, UB, UR, Ve

Troisdorf

Kölner Platz 2

53840 Troisdorf

Tel.: 02241 78783

Fax: 02241 809258

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–14.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UB, UR, Ve

Uнна

Umweltberatungsstelle

Rathausplatz 21

59423 Unna

Tel.: 02303 592505

Fax: 02303 592548

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Di: 9.30–13.30 Uhr

Do: 9.30–13.30 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 9.30–13.30 Uhr

UB

Velbert

Friedrichstraße 107

(Achtung, dies ist eine Seitengasse der Fußgängerzone!)

42551 Velbert

Tel.: 02051 56806

Fax: 02051 951515

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.30 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Di: 09.30–13.30 Uhr

Do: 09.30–13.30 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Fr: 09.30–13.30 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Verl

Energieberatungsstelle

Paderborner Str. 2 (Standesamt)

33415 Verl

Tel.: 05246 81556

Fax: 05246 700575

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–12.30 Uhr

Di: 10.00–12.30 Uhr / 14.00–16.00 Uhr

EB

Warendorf

Beratung im Kreis Warendorf
Waldenburger Str. 2, Raum C 2.60, 2. Etage
48231 Warendorf
Tel.: 02581 531313
Fax: 02581 531399

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Do: 14.00–18.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Wesel

Wilhelmstraße 5–7
46483 Wesel
Tel.: 0281 25607
Fax: 0281 331918

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–14.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Fr: 10.00–14.00 Uhr

EB, Mr, SK, UR, Ve

Wuppertal

Schloßbleiche 20
42103 Wuppertal
Tel.: 0202 447732
Fax: 0202 440451

telefonisch erreichbar während der Öffnungszeiten

Mo: 10.00–17.00 Uhr
Di: 10.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–18.00 Uhr
Fr: 10.00–14.00 Uhr

AV/GA, EB, IF, Inso, Mr, SK, UB, UR, Ve

Verbrauchertelefon NRW

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

Tel.: 0900 1 897969

(1,86 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz,
Mobilfunkpreise abweichend)

**Beratungszeiten allgemeine
Verbraucher- und Rechtsberatung**

Mo–Fr: 09.00–17.00 Uhr

Weitere Beratungsangebote in Nordrhein-Westfalen

Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung wird in Nordrhein-Westfalen in Einrichtungen der Wohlfahrtspflege wie der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas, dem Diakonischen Werk, dem Paritätischen Wohlfahrtsverband und dem Roten Kreuz angeboten. Beratung bieten auch die Kirchen und Verbraucherberatungen sowie öffentlich-rechtliche, in der Regel kommunal organisierte Einrichtungen an.

Näheres zu den einzelnen Beratungsstellen erfahren Sie bei der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung NRW e. V.

c/o AWO UB Unna

Unnaer Str. 29 a, 59174 Kamen

Tel.: 02307 924880-290, Fax: 02307 92488-20

www.schuldnerberatung-nrw.de

Mietervereine

Mietervereine haben eine lange Tradition; als Selbsthilfeorganisation gibt es sie schon über hundert Jahre. Mit ihrer Kompetenz und Erfahrung stehen die Mietervereine den Mietern beratend zur Seite und helfen bei Streitigkeiten und Auseinandersetzungen mit dem Vermieter. Dachorganisation der 53 örtlichen Mietervereine in NRW ist der Deutsche Mieterbund NRW e. V.

Ihren örtlichen Mieterverein erfahren Sie hier:

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

Oststr. 55, 40211 Düsseldorf

Tel.: 0211 586009 0, Fax: 0211 586009 29

www.mieterbund-nrw.de

Internetseiten ausgewählter Verbrauchereinrichtungen

www.vzbv.de

Internetseite des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V.

www.verbraucher.org

Internetseite der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband) mit Datenbanken zu

- **Gütezeichen**
(www.label-online.de),
- **Zusatzstoffen in Lebensmitteln**
(www.zusatzstoffe-online.de),
- **Öko-fairem Handel(n)**
(www.oeko-fair.de),
- **Gentechnik in Lebensmitteln**
(www.transgen.de).

www.vz-nrw.de

Internetseite der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen mit der

- **Schlichtungsstelle Nahverkehr**
(www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

www.stiftungwarentest.de

Internetseite der STIFTUNG WARENTEST

www.oekotest.de

Internetseite der Zeitschrift ÖKO-TEST

www.anwaltauskunft.de

Internetseite des Deutschen Anwaltvereins

Impressum

Herausgeber

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft,
Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen
Referat Öffentlichkeitsarbeit

Redaktion

Referat VI-4 »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«;
Rheindenken GmbH

Gestaltung

Rheindenken GmbH, Kommunikationsagentur, Köln, www.rheindenken.de

Bildnachweis

MKULNV – Titel, Seite 21, 24, 27, 56, 85

www.ernaehrungsportal.nrw.de – Seite 55

www.fotolia.com – Seite 42, 49, 53, 78, 80, 82, 87

www.istockphoto.com – Seite 8, 10, 13, 14, 19, 20, 29, 30, 34, 36, 39, 41, 44,
47, 50, 58, 60, 62, 65, 66, 69, 70, 72, 75, 88, 120

Druck

Mehgro Werbung GmbH, Urbach

Hinweis

Wenn im Text z. B. vom »Verbraucher« die Rede ist, ist dies dem besseren Sprachfluss geschuldet – gemeint sind natürlich jeweils die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Stand

Dezember 2012

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen und an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Ministerium für Klimaschutz,
Umwelt, Landwirtschaft,
Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen
Schwannstraße 3
40476 Düsseldorf
Telefon 02 11 45 66-0
Telefax 02 11 45 66-3 88
infoservice@mkulnv.nrw.de
www.umwelt.nrw.de



Bestellen Sie kostenlos die Kurzfassung des
Verbraucherschutzberichtes auf unserer Homepage:
www.umwelt.nrw.de