



August

## ENERGIEWENDE

Potenzial für Sonnenstrom vom Balkon in den Blick genommen.



Oktober

## CYBERCRIME

Mit dem Landeskriminalamt für ein starkes Passwort geworben.



Mai

## FÜR SIE DA!

Mit neuen digitalen Formaten und Zugangswegen auch in der Pandemie für die Menschen da.



März

## WELTVERBRAUCHERTAG

Beratungsstellen zeigten, wie Rechnungen der »Retter in der Not« im Lot bleiben.



Juli

## NACHHALTIGKEIT

Mit Mindmap und Mitmachkarte Impulse für gemeinsames Engagement gegeben.



September

## SCHULE GEMACHT

Mit Podcasts und Learning-Snacks Verbraucherbildung auf Distanz gemacht.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

# JAHRESBERICHT 2020



# 2020 – IM INTERVIEW MIT WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND

## **Was kennzeichnete die Verbraucherarbeit im Corona-Jahr?**

*Kontaktverbote und »Bleib zuhause« bedeuteten auch für unsere Arbeit besondere Herausforderungen. So richtig die weitgehende Schließung unserer 61 Beratungsstellen für die persönliche Beratung als Beitrag zur Bekämpfung der Pandemie auch war, so komplex natürlich die Aufgabe, weiter verlässlich und direkt für die Menschen ansprechbar zu sein. Und diese Maßgabe wurde noch einmal zusätzlich zur »Bewährungsprobe«, weil sich mit dem veränderten Verbraucheralltag natürlich laufend auch neue Fragen und Probleme stellten.*

## **Wie waren Sie dann für die Menschen da?**

*Service und Unterstützung für übervorteilte und verunsicherte Menschen standen im Vordergrund. Schon wenige Tage nach den ersten Beschränkungen im März 2020 haben wir eine entgeltfreie Erstberatung vor Ort und im landesweiten Servicecenter via Telefon und Kontaktformular eingerichtet. An der Hotline zu Pandemie-bedingten rechtlichen und wirtschaftlichen Problemen konnte die Anfragenwelle zeitnah bearbeitet werden. 8,2 Millionen Zugriffe auf die Corona-Sonderseiten im Internet zeigen, dass wir eine reichweitenstarke Adresse waren. Videoberatung, Onlinevorträge oder digitale Bildungsangebote für Schulen und neu zugewanderte Menschen entwickelten sich zu pandemiefesten Instrumenten.*

## **Bedarf es überhaupt noch persönlicher Beratung?**

*Nicht nur im Lockdown haben wir erfahren, dass das persönliche Beratungsangebot unverzichtbar bleibt: Für Menschen mit Sprachbarrieren und geringen Kenntnissen unseres Wirtschaftslebens, für digital weniger affine Ratsuchende – aber auch bei Fragestellungen, die eine Vertrauensbasis erfordern, etwa bei Beratungen zur Existenzsicherung sowie bei Schuldenproblemen. Den hohen Stellenwert zeigt der Blick in den Kreis Herford: Dort eröffnete im März 2021 die 62. Beratungsstelle – zukunftsweisend mit Multi-Channel-Angebot.*

## **Haben sich Fragen und Probleme der Ratsuchenden gewandelt?**

*Viele Anfragen rankten sich um Themen mit Corona-Bezug. Ob abgesagte Reisen oder gecancelte Flüge – Tausende mussten monatelang warten, bis Vorauszahlungen erstattet wurden. Die Verbraucherzentrale NRW hat durch Abmahnungen und Klagen darauf gepocht, dass Verbraucherrechte in der Pandemie nicht außer Kraft gesetzt wurden. Das Gesetz, für abgesagte Veranstaltungen anstelle einer Rückerstattung Gutscheine auszugeben, ist aus unserer Sicht eine inakzeptable zwangsweise Verlängerung von Verträgen.*



## **Zeigt der Beratungsalltag, dass Corona auch wirtschaftliche Spuren hinterlässt?**

*Kurzarbeitergeld oder der befristete Zahlungsaufschub etwa für Kredite und Mieten haben die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Krise sicher abgemildert. Aber Minijobs fielen weg, Geringverdiener haben ihre Nebenjobs verloren. Da wird die Lage prekär. Wirtschaftliche Spuren zeigen sich zum Beispiel auch, weil Selbstständige verstärkt nach Wechselmöglichkeiten in die gesetzliche Krankenversicherung fragen.*

## **Jenseits von Corona: Welche thematischen Akzente gab es?**

*Wir haben unsere Aktivitäten, um den Klimawandel zu mindern und notwendige Anpassungen für dessen Folgen auf den Weg zu bringen, intensiviert. Es gibt hohen Beratungsbedarf zur Nutzung erneuerbarer Energien oder zur Gebäudedämmung. Aber auch zu Smarthome oder intelligenten Produkten, die Vernetzung in immer mehr Lebensbereichen bringen.*

## **Was ist beim Blick auf die weitere Arbeit hervorzuheben?**

*Mit der Vereinbarung über die weitere Zusammenarbeit für die Jahre 2021 bis 2025 hat die Landesregierung ein wichtiges Signal gesetzt. Sie gibt uns nicht nur Planungssicherheit, sondern skizziert auch inhaltliche Schwerpunkte.*

*Für diese hohe Wertschätzung durch die Politik bedanke ich mich ganz herzlich. Wir werden weiter gemeinsam für einen modernen Verbraucherschutz arbeiten. Auch nach dem Ende der Pandemie: Bei Verbraucherproblemen werden wir nicht »auf Distanz« gehen.*

## 2 | Inhalt



S.24



Meine persönliche Gesundheits- »Apotheke«

S.30



S.6



S.22



S.11



S.11

<b>VERBRAUCHERZENTRALE NRW 2020 IN ZAHLEN</b>	4	<b>TRANSPARENZ IM FINANZMARKT</b>	
<b>ZUKUNFTSFÄHIG AUFGESTELLT</b>		• Check24-Kontovergleich abgemahnt	23
• Zusammenarbeit bis 2025 besiegelt	6	• Girokonto-Kostenvergleich	23
• Servicecenter: Digitale Zugangswege	7	<b>SMARTHOME IM BLICK</b>	
<b>FÜR DIE MENSCHEN DA</b>		• Studie zu intelligenter Haustechnik	24
• Herausforderungen der Pandemie gestellt	8	• Digitale Assistenzsysteme	25
<b>HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN</b>		• Sicherheitslücken bei Smartphones	25
• Themen im Überblick	10	<b>ENERGIEWENDE GESTALTEN</b>	
<b>VOR ORT VERANKERT</b>		• Steckersolargeräte für den Balkon	26
• Häufigste Verbraucherprobleme	12	• Dämmung und Heizungstechnik	27
• Politik zu Gast	13	<b>TRANSPARENZ IM ENERGIEMARKT</b>	
<b>AUF VERBRAUCHERRECHTE GEPOCHT</b>		• Unternehmensspannen bei Strompreisen	28
• Geschäfte mit der Angst	16	• Photovoltaik für Privatleute	29
• Konzertabsagen	16	<b>DIGITALE GESUNDHEITSINFORMATION</b>	
• Telefonkostenfalle Homeoffice	17	• Klartext Nahrungsergänzung	30
• Retourenfristen	17	• Faktencheck Gesundheitswerbung	31
• Lotse bei Flugärger	18	<b>TRANSPARENZ IM GESUNDHEITSMARKT</b>	
<b>LOBBYING FÜR VERBRAUCHERBELANGE</b>		• Glaukomfrüherkennung	32
• Diskurs Ernährung und Landwirtschaft	20	• Kostenfalle Zahn	33
• Prima.Klima.Wohnen	21	<b>VORSORGEN UND PFLEGEN</b>	
• Verkürzter Weg aus den Schulden	21	• Pflegewegweiser NRW	34
<b>GEMEINSAM GEGEN CYBERCRIME</b>		• Ausländische Betreuungskräfte	35
• Mach' Dein Passwort stark!	22	• Grauer Pflegemarkt	35



S.53



S.18



S.55



S.39



S.34



S.48

**GESUND ESSEN**

- Nährwert-Check Gemüsechips 36
- Nutri-Score 37
- Genussvoll älter werden 43

**ANSTÖSSE ZUR ABFALLVERMEIDUNG**

- »Grüne Verpackungen« im Check 38
- Bye bye bottle 39
- Plastikmüll unterwegs gedeckelt 39

**NACHHALTIGES ENGAGEMENT**

- Kommunale Unterstützung gefragt 40
- Mindmap für nachhaltige Ideen 41
- Online-Mitmachkarte 41

**KREATIV FÜR KLIMASCHUTZ**

- Mitgemacht – auf der »Grünen Woche« 42
- Aufgetischt – bei Städtepartnerschaft 42
- Umgesetzt – in Kitas 42

**SCHULE GEMACHT**

- Neue Podcast-Reihe 44
- Auszeichnung Verbraucherschulen 44
- Get in – auch digital 45
- Projekt für Zugewanderte 45

**ESSEN UND TRINKEN IN KITA UND SCHULE**

- Mitmach-Aktionen Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung 46
- Dialog Schulverpflegung 47
- »Zukunftssesser« 47

**FORSCHEN UND FÖRDERN**

- Geförderte Forschungsprojekte des KVF NRW 48
- Beiträge zur Verbraucherforschung 50
- Nachwuchsförderpreise 50
- Digitale Workshops 51

**VERNETZUNG VORANGEBRACHT**

- LAG 21 neuer Mitgliedsverband 52
- BSI: Cybersicherheit im Schulterchluss 53
- NABU: Vernetzung »Gold wert« 53

**EHRENAMTLICH ENGAGIERT**

- Verbraucherscouts 54
- Aktivitäten der Ortsarbeitsgemeinschaften 55

**ZAHLEN – DATEN – FAKTEN**

- Verbraucherzentrale NRW 2020 in Zahlen 4
- Über uns: Ausgestellt – Ausgezeichnet 56
- Mitgliedsverbände 58
- Organe 59
- Organisationsschema 60
- Stellenplan 62
- Bilanz 64
- Für Sie da – Kurz und knapp – Angebote 66

**IMPRESSUM**

67

# DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE NRW 2020 IN ZAHLEN

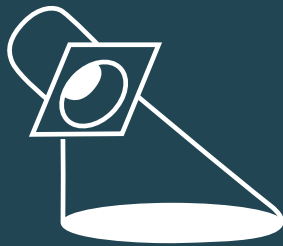
**808**

MITARBEITENDE  
AUF 584 STELLEN



**107.142**

TEILNEHMENDE BEI  
VERANSTALTUNGEN



**42** PROJEKTE

ÜBER

**300**

ONLINESEMINARE



**16.520.000**

**MIO.** EURO  
INSTITUTIONELLE  
FÖRDERUNG

**26**

MITGLIEDSVERBÄNDE  
UND 7 ÖRTLICHE  
ZUSAMMENSCHLÜSSE



**872**

**AUFTRITTE IN HÖRFUNK  
UND FERNSEHEN**

**IN 61  
BERATUNGSSTELLEN**

**352.809**

**VERBRAUCHERANLIEGEN  
BEWEGT**

**ÜBER 120  
KITAS UND SCHULEN  
BEI NACHHALTIGER  
VERPFLEGUNG  
UNTERSTÜTZT**



**40.712.026\***  
**INTERNETBESUCHE**



**VERKAUFTE RATGEBER**



**86.802**

**FÖRDERVEREIN MIT**

**200**

**MITGLIEDERN**



**6.995**

**ENERGIEBERATUNGEN  
ZU HAUSE**

**FLUGÄRGER-APP MIT**

**78.000**

**DOWNLOADS**

\* Darin enthalten sind 35.858.541 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreibt.

## 6 | Zukunftsfähig aufgestellt



### ZUSAMMENARBEIT BIS 2025 BESIEGELT

»Moderner Verbraucherschutz für die Menschen in NRW – Gestärkt in die Zukunft« – der Titel der Übereinkunft zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW zur weiteren Zusammenarbeit ist Programm. Denn er benennt mit Modernität und Stärke die Leitplanken der Schwerpunktsetzung, die für die Jahre 2021 bis 2025 verabredet wurden.

Ein starker Verbraucherschutz braucht ein solides Fundament: So sieht das Übereinkommen für 2021 eine Förderung in Höhe von rund 21 Millionen Euro vor; etwa 4,5 Millionen Euro mehr als 2020. Bis zum Jahr 2025 soll die Förderung um weitere 2,5 Millionen auf dann 23,6 Millionen Euro jährlich anwachsen. Das verschafft zum einen Planungssicherheit, versetzt zum anderen aber auch in die Lage, die hohen Standards auf allen verbraucherpolitischen Tätigkeitsfeldern aufrechtzuerhalten und einen einfachen Zugang zu Rat und Recht sowie zu qualitätsgesicherten Informationen zu ermöglichen. Auch die anteilige Finanzierung der – seit März 2021 inzwischen 62 – Beratungsstellen ist damit gesichert. Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW wissen zu schätzen, dass Städte und Kreise die anteiligen Mittel für deren Erhalt und Ausbau weiterhin aufbringen, damit dieses Beratungsangebot auch künftig zum Portfolio kommunaler Daseinsvorsorge gehört. Darüber hinaus wurde vereinbart, digitale Zugangswege sowie Chat- und Videoberatungen oder Legal-Tech-Anwendungen weiterzuentwickeln, sodass Ratsuchende diese ergänzenden Angebote zeitlich und räumlich flexibel in Anspruch nehmen können.



*Vor der Landespressekonferenz erläuterten Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski die Leitplanken der Zusammenarbeit für die Jahre 2021 bis 2025. Die Verbraucherzentrale NRW bedankte sich bei der Landesregierung für das starke Signal für einen modernen Verbraucherschutz.*

Jenseits vom Digitalisierungsschub für einen modernen Verbraucherschutz: Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW haben in der Vereinbarung auch gemeinsame Arbeitsschwerpunkte festgelegt. Eine faire und verbraucherfreundliche Gestaltung von Verträgen im Telekommunikationsmarkt auf den Weg bringen, Lebensmittelverschwendung stoppen, Verbraucherinnen und Verbraucher bei Aktivitäten zum Energiesparen und zur Klimafolgenanpassung unterstützen, digitale Beratungstools im Bereich Gesundheit und Pflege entwickeln oder mit präventiver Bildungsarbeit Schülerinnen und Schüler zu selbstbestimmtem Konsumverhalten befähigen – so liest sich ein Auszug der thematischen Vorhaben. Und Stichworte wie Transparenz und Datenschutz bei der Kennzeichnung algorithmenbasierter Entscheidungssysteme und -produktempfehlungen zeigen, dass der digitale Verbraucheralltag hohe Anforderungen an einen modernen Verbraucherschutz stellt.

Nicht zuletzt: Den Zugang zu Verbraucherberatung für Bürgerinnen und Bürger im ländlichen Raum digital und via Telefon neu aufzustellen ist ebenso im Fahrplan für die nächsten fünf Jahre vereinbart wie die Pandemie-bedingten Herausforderungen für private Haushalte im Blick zu behalten und mit gezielten Angeboten Verwerfungen abzumildern und Existenzen zu sichern.

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



## SERVICECENTER: DREHSCHIBE FÜR DIGITALE ZUGANGSWEGE

Mit einer zentralen Corona-Hotline, erweiterten Sprechzeiten und optimierten Online-Kontaktmöglichkeiten hat sich die Verbraucherzentrale NRW mit ihrem Servicecenter schnell und professionell auf die neuen Anforderungen eingestellt: Bereits am 20. März, also wenige Tage, nachdem der bundesweit erste Lockdown von der Politik beschlossen worden war, ging das »Pandemie-feste« Angebot für Bürgerinnen und Bürger an den Start. Mit gleichzeitiger Einführung einer entgeltfreien Erstberatung per Telefon oder E-Mail wurde verunsicherten, besorgten oder übervorteilten Menschen landesweit ein direkter und unbürokratischer Zugang zu Rat und Recht ermöglicht. Ein zielgenaues Angebot nicht nur, weil persönliche Beratungen ausgesetzt waren, sondern auch, weil sich aus dem veränderten Verbraucheralltag mit Schließungen, Absagen und Shoppen auf Distanz viele neue rechtliche und wirtschaftliche Fragestellungen ergeben haben.

Mit rund 58.000 Anrufen und fast 60.000 eingegangenen Onlineanfragen hat sich das Servicecenter im Corona-Jahr als Drehschibe für kundenorientierte Anfragenbearbeitung erprobt und etabliert: Neben kostenfreier Erstberatung filterte das Team komplexere Anfragen aus den zentralen Zugangswegen auch zur Weiterbearbeitung an die Beratungsstellen aus. Diese übernahmen dann die weitere Beratung und gegebenenfalls auch die rechtliche Vertretung. Übrigens: Der Blick auf die Herkunftsstatistik zeigt, dass gerade Ratsuchende aus ländlichen Regionen diese zentralen Angebote genutzt haben, um ihre Anliegen zu klären. Auch wenn persönliche Beratung, ob mit oder ohne Terminvereinbarung, wieder möglich wird: Die in der Pandemie erfolgreich erprobten erweiterten zentralen und digitalen Zugangswege werden ein Gestaltungsbaustein sein, der nicht nur fest verankert, sondern auch nach Corona und außerhalb des Ausnahmezustands weiter fortentwickelt wird.



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

## ÜBERS KONTAKTFORMULAR ERREICHTEN DAS SERVICECENTER ETWA ANFRAGEN WIE...

Liebes Team der Verbraucherzentrale,



*eigentlich würden wir am 13.06.20 unsere Hochzeit feiern. Aufgrund der derzeitigen Lage wird dies jedoch nicht wie ursprünglich geplant möglich sein. Wir haben einen Vertrag mit einem Caterer über eine Hochzeitsfeier mit 100 bis 110 Personen, Buffet, einer geplanten Dauer von 18 bis 3 Uhr und 15 Tischen für die Gäste. Zusätzlich hat der Caterer für uns eine Eventlocation angemietet. Diese haben wir bereits bezahlt und können die Location laut AGB auch nicht mehr kostenfrei stornieren. Von der Cateringleistung können wir laut AGB bis Freitag kostenlos zurücktreten.*

*Meine Frage an Sie: Wie können wir schon heute von dem gesamten Vertrag mit dem Caterer zurücktreten/ diesen aufheben und das Geld für die Eventlocation zurückbekommen? Ist es möglich zu argumentieren, dass bereits jetzt mit einer hinreichenden Sicherheit davon auszugehen ist, dass die Veranstaltung nicht wie ursprünglich geplant stattfinden kann und wir den Vertrag deshalb aufheben und das gezahlte Geld zurückzuerstatten ist?*

Guten Tag,



*meine Eltern hatten für Anfang März eine Italienreise gebucht, Hotelbuchung erfolgte über booking.com. Diese Reise mussten sie wegen des Virenausbruches absagen, die Stornierungsgebühren lagen so hoch wie die Buchungsgebühren, es war also der gesamte Betrag der Reise weg. Eine Reiserücktrittsversicherung, die extra abgeschlossen wurde, greift nicht. Das Hotel verweist auf booking.com und sagt, sie könnten kein Geld zurückerstatten. Booking.com ist nicht erreichbar und verweist auf die Stornogebühren. Hat man eine Chance, hier etwas Geld zurückzubekommen? Eine Reise nach Italien war zu diesem Zeitpunkt doch gar nicht möglich!*

## 8 | Für die Menschen da



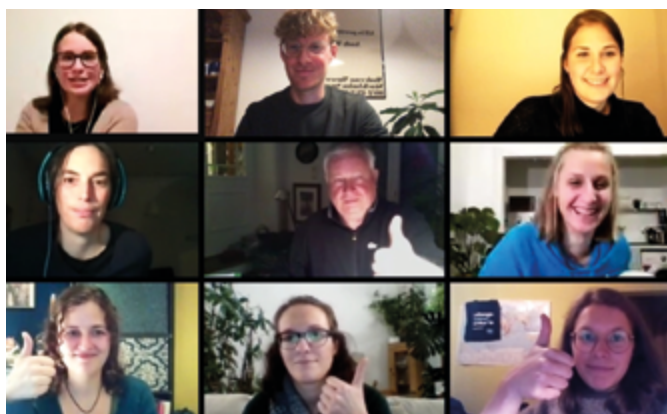
Auf die Herausforderungen der Pandemie hat sich die Verbraucherzentrale NRW flexibel und schnell eingestellt: Mit Themenangeboten, neuen digitalen Formaten und Zugangswegen, mit Hygienekonzepten für die persönliche Beratung nach Termin.

Service und Unterstützung für übervorteilte und verunsicherte Menschen standen während aller Lockdown- und Lockerungsphasen im Mittelpunkt. Durch die Einführung einer niederschweligen entgeltfreien Erstberatung vor Ort und im **landesweiten Servicecenter** via Telefon und Kontaktformular hat die Verbraucherzentrale NRW einen schnellen und unbürokratischen Zugang zu Rat und Recht ermöglicht. An einer **Hotline** zu Pandemie-bedingten rechtlichen und wirtschaftlichen Fragen und durch ausgeweitete Möglichkeiten zur Online-Kontaktaufnahme konnte die Welle der Anfragen zum veränderten Verbraucheralltag zeitnah und fundiert bearbeitet werden.



Die schrittweise Öffnung von Kitas und Schulen bedeutete auch neue Herausforderungen, um die Kita- und Schulverpflegung entsprechend der Corona-Regeln zu gestalten. In einer **FAQ-Sammlung** gab die **Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW** Antworten auf die wichtigsten Fragen: von allgemeinen Hygienemaßnahmen übers Abstand halten am Schulkiosk bis hin zur Umsetzung der Pandemie-bedingten Vorgaben bei der Ausgabe an Salattheke und Frühstücksbüfett.

Während Ratsuchende in den Monaten des »harten Lock-downs« ohne persönliche Beratung über Telefon und E-Mail den direkten Draht zu ihrer Verbraucherzentrale fanden, war zugleich fieberhaft an Hygienekonzepten für »Verbraucherarbeit mit Abstand« gearbeitet worden. **»Wir sind wieder persönlich für Sie da«** – so die Botschaft zur zeitweisen Wiederaufnahme der persönlichen Beratung nach Terminvereinbarung. Von Kommunen und Berufsgenossenschaften ist das Hygienekonzept der Verbraucherzentrale NRW als vorbildlich herausgestellt worden.



Ob digitaler Nachlass, Vorsorgevollmacht, Lebensmittelverschwendung, umweltfreundliche Dämmung, Sonnenstrom vom Balkon oder bürgerschaftliches Engagement für Nachhaltigkeit: Mit **Onlinevorträgen** und **-seminaren** hat die Verbraucherzentrale NRW ein virtuelles Format auf den Weg gebracht, um Verbraucherinformationen trotz ausgefallener Präsenzveranstaltungen nicht »auf Distanz« zu halten.

Mit dem Lastenrad hat die **»Verbraucherberatung im Quartier«** in Köln-Kalk ihre Verbraucherinformationen auf die Straße gerollt. Beim Aktionsstand gegen Abzocke im strukturschwachen Quartier Bonn-Tannenbusch wurde Wissenswertes für Quartiersbewohner zum Mitnehmen auf eine Wäscheleine gehängt: Ideenreich hat die Verbraucherzentrale NRW auch bei den Menschen vor Ort den Kontakt zu Ratsuchenden im Corona-Jahr stets aufrechterhalten.



Was passiert mit dem Abo fürs Fitnessstudio? Muss ich Gutscheine fürs ausgefallene Konzert akzeptieren? Zahlt die Reiserücktrittsversicherung bei vorsorglicher Stornierung? Gibt es Vorauszahlungen zurück, wenn die Hochzeitsfeier wegen der Restaurantschließung abgesagt wird? Wie läuft's mit der Begutachtung der Pflegebedürftigkeit im Lockdown? – Auf **Corona-Sonderseiten** hat die Verbraucherzentrale NRW **im Internet** Orientierung und Hilfe zur Selbsthilfe gegeben. Am häufigsten angeklickt: die Themenseiten zu Gesundheit. Bei 7,8 Millionen Besuchen wurde hier vom Maskenschutz über die Krankschreibung via Telefon bis hin zu Corona-Tests nach anbieterunabhängigen Informationen gesucht.

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

# HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN



## UNSERIÖSE NOTDIENSTE IN DER ZANGE

Zum Weltverbrauchertag zeigten die Beratungsstellen, wie Rechnungen der »Retter in der Not« im Lot bleiben. Denn weit überzogene Forderungen von Schlüsseldiensten, Rohrreinigungs- oder etwa Schädlingsbekämpfungs-Notdiensten sind nach wie vor ein Dauerärgernis. Unseriöse Firmen nutzen ihre Soforthilfe in misslicher Lage, um vor Ort Wucherpreise zu kassieren. Unter dem Motto »Notdienste: Ärger und Abzocke vermeiden« gaben die Beratungsstellen von der Anbietersuche bis zur Notfallkarte das passende »Werkzeug« an die Hand, um vor unliebsamen Überraschungen gefeit zu sein. Hinweise zum Check von Rechnungsposten und zum sicheren Bezahlen rundeten das Infopaket ab.

## NICHT ZU VIEL ZAHLEN BEIM ZAHNERSATZ

Krone, Brücke oder Prothese: Anders als bei vielen anderen ärztlichen Leistungen müssen Patienten beim Zahnersatz oft einen hohen Eigenanteil leisten. Gesetzliche Krankenkassen übernehmen seit Oktober 2020 hierfür 60 statt bisher 50 Prozent der Kosten der Regelversorgung als Festzuschuss. Wer anhand seines Bonusheftes jährliche Kontrolltermine beim Zahnarzt nachweist, wird mit noch höherem Zuschuss belohnt. Neuerungen zu erklären, Verunsicherung zu begegnen und über Kosten und Patientenrechte beim Zahnersatz zu informieren – das stand beim »Aktionstag Zahnersatz« der Beratungsstellen im »Behandlungsplan«. Dabei wurde auch Heil- und Kostenplänen und Rechnungen auf den Zahn gefühlt.



## UNLAUTERE GESCHÄFTEMACHER VIRULENT

Kontaktbeschränkungen, geschlossene Geschäfte, Sorge vor Ansteckungen – der Verbraucheralltag 2020 war durch ein verändertes Konsumklima geprägt. Hochkonjunktur meldeten daher Lieferdienste von Lebensmitteln, Onlineshops und Paketdienste – was sich auch in den Beratungsstellen in Anfragen rund um Verbraucherrechte, mögliche Fallstricke sowie Beschwerden niederschlug. Mal war die Sofortlieferung wochenlang unterwegs, mal lockten Onlineshops mit unschlagbar günstigen Preisen für Waren, die dann nicht geliefert wurden. Betrugsversuche mit gefälschten Internetseiten, Fake-Shops und Phishing-Mails – unseriöse Anbieter entdeckten die Pandemie, um unlautere Geschäfte anzubahnen. Auch rund ums kontaktlose Bezahlen – beim Einkauf ein zunehmender Trend – stellten sich von der Sicherheit bis zum Datenschutz viele Fragen.

Und mit irreführender Werbung für einen schufafreien Sofortkredit gelockt, suchten Ratsuchende in der Rechtsberatung einen Ausweg: Statt der unproblematischen Finanzspritze hatten sie nur eine kostenpflichtige Prepaid-Kreditkarte erhalten, auf die erst Geld aufgeladen werden musste. Die Kreditanfrage war hingegen lediglich an ein Kreditinstitut weitergeleitet worden. Die Anbieter traten als reine Vermittler auf, hatten auf die Vergabe des Darlehens aber keinen Einfluss und konnten somit auch keine Zuteilung sicherstellen.



## VERBRAUCHERRECHTE NICHT IN QUARANTÄNE

Vertrag ist Vertrag – dieser Grundsatz galt auch in Coronazeiten. Doch ob ausgefallene Konzerte und Veranstaltungen, abgesagte Kurse, ungenutzte Dauerkarten, nicht einzulösende Gutscheine für Dienstleistungen oder Abos von Fitnessstudios: Bei der Verbraucherzentrale war Rat rund um Verbraucherrechte im Lockdown sowie angesichts von Öffnungen unter Auflagen gefragt. Wann gibt es Geld zurück? Verlängern sich Verträge automatisch um die Monate der Schließung? Muss ich einen angebotenen Gutschein akzeptieren? Wer schützt die Ansprüche des Kunden dann bei einer Unternehmensinsolvenz? Am Telefon oder per E-Mail zeigten die Beratungskräfte, dass und wie Verbraucherrechte auch in der Pandemie nicht auf der Strecke bleiben.

## REISEN: HOTSPOT DER ANFRAGEN

Reisewarnungen für beliebte Ferenziele, Ungewissheit über Quarantäneregeln und Testpflichten. Absagen, Umbuchungen, schleppende oder verweigerte Rückzahlungen, Vertrösten mit Reisegutscheinen – und oft monierten Ratsuchende, dass Reiseveranstalter auf ihre Anfragen nicht oder erst nach Wochen reagieren. In der Pandemie rangierten Fragen rund ums Thema Reise in der Statistik der Beratungsstellen ganz oben. Neben Informationen rund um Buchung und Stornierung sowie der rechtlichen Vertretung, um Erstattungen zu veranlassen, war auch Hilfestellung gefragt, wenn rechtswidrig Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen verlangt wurden. Und wenn die Reise bereits vorsorglich storniert wurde, musste Klarheit her, ob bei einer tatsächlichen späteren Absage die Beträge der Stornokostenstaffel erstattet werden. Nicht zuletzt wollten Ratsuchende wissen, wie sich eine vorsorglich vorgenommene Stornierung rechtlich auswirken kann.



## RETTUNGSANKER BEI ROTEN ZAHLEN

Wenn sich Schulden auftürmten oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen drohten – in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung fanden Ratsuchende trotz aller Kontaktbeschränkungen stets zeitnah und wirkungsvoll Hilfe: Zugang zu einem Basiskonto, Schutz vor Kontopfändungen, rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen. Denn auch in der Pandemie setzten viele Inkassobüros auf den Einschüchterungseffekt.

Es wurden für Schuldner individuell tragfähige Pläne erarbeitet, um Verbindlichkeiten abzuführen. Wenn eine außergerichtliche Einigung mit den Gläubigern nicht möglich war, wurden Verbraucher bei der Antragstellung bis zur Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens unterstützt. Insbesondere Familien sicherte die Schuldnerberatung existenziell notwendige Beträge, indem sie zeitnah und unbürokratisch Bescheinigungen für deren höheren Basisschutz auf dem Pfändungsschutzkonto ausstellte.



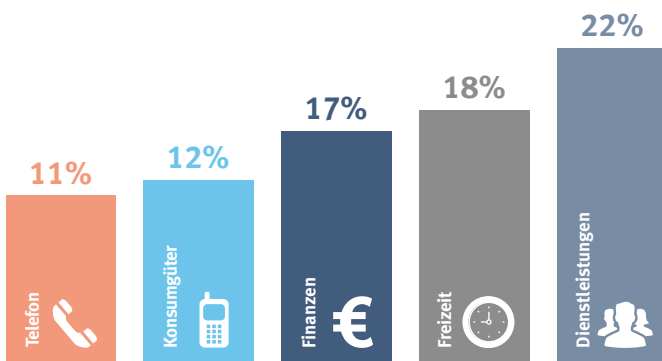
## KNAPPE KASSEN: HILFSPAKETE GESCHNÜRT

Kurzarbeit oder Jobverlust. Unsichere Perspektiven, weil Unternehmen bei Auftragslage und Beschäftigung auf Sicht fahren. Die Beratungsstellen waren gefragt, wenn es Pandemiebedingt zu finanziellen Engpässen und existenziellen Problemen kam: Ob Kontopfändungen oder drohende Energiesperren zu managen waren, wenn Kreditraten über den Kopf wuchsen oder Inkassounternehmen drohten. Welche Überbrückungsmöglichkeiten Stundungspakete für Ratenkredite oder Versicherungsprämien boten, wie Unpfändbares auf dem Konto geschützt blieb, wo sich kurz und mittelfristig Einsparpotenziale eröffneten oder wie mit unseriösen Kreditvermittlern umzugehen war – per E-Mail, am Telefon oder, unter Einhaltung von Abstands- und Hygienevorgaben, auch in der persönlichen Beratung nach Terminvereinbarung waren die Beratungskräfte gefragt, um den finanziellen Lockdown für viele Haushalte abzuwenden.

## HIGHLIGHTS

- Über 118.000-mal Zugang zum Recht gesichert
- 77 Prozent der Verbraucheranliegen telefonisch oder online bedient
- Verankerung und Ausbau vor Ort vorangebracht

### DIE GEFRAGTESTEN THEMEN IN DEN BERATUNGSSTELLEN



Erstmals weit oben in der Liste der gefragtesten Themen rangiert die Rubrik Freizeit – wozu die Kategorien Reisen sowie Sport- und Hobbyangebote zählen. Bereiche, die im Jahr 2020 häufig eng mit Fragen und Problemen vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie verbunden waren.

Eine dezidierte Auswertung der Verbraucherprobleme, die in der Rechtsberatung und -vertretung bearbeitet wurden, hat erbracht, dass hiervon 6.003 Pauschalangebote und -reisen, 1.289 Hotels beziehungsweise Unterkünfte sowie 358 Kreuzfahrten betrafen.

Bei den Sport- und Hobbyangeboten waren 1.673-mal Fitnessstudios sowie 627-mal Tickets für Kultur und Unterhaltung Verursacher der rechtlichen Verbraucherprobleme.

Zwei Drittel aller Beschwerden in der Rubrik Freizeit rankten sich um Fragen zur Vertragsbestimmung beziehungsweise -auflösung.

Der Blick auf die Statistik zeigt, dass sich die Beratungsstellen auch im Pandemie-Jahr als unverzichtbare Anlaufstellen für Ratsuchende bewährt haben: Über 350.000 Verbraucheranliegen haben die Beratungskräfte bearbeitet, in mehr als 118.000 Rechtsberatungen und -vertretungen haben sie einen bürgernahen Zugang zum Recht geebnet.

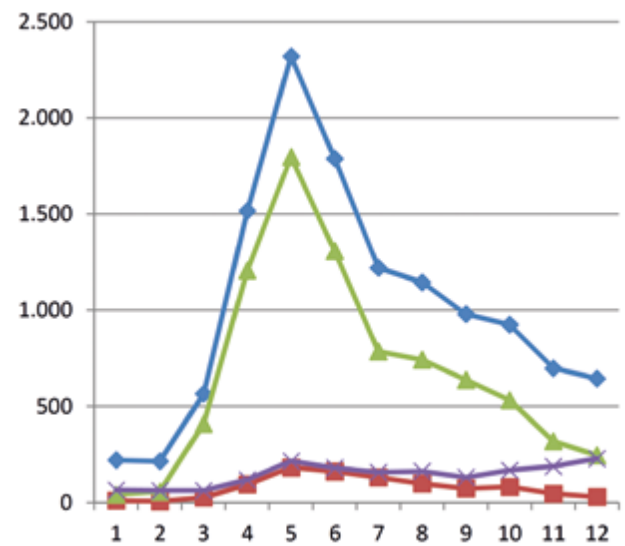
### VERBRAUCHERANLIEGEN IN DEN BERATUNGSSTELLEN

352.809

### RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN

118.551

### ZEITLICHE ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEN IN DER KATEGORIE FREIZEIT FÜR 2020



◆ Freizeit   
 ■ Kultur und Unterhaltung   
 ▲ Reisen   
 × Sport- und Hobbyangebote

Als »Erfolgsmodell« zeigten sich die Beratungsstellen aber nicht nur bei Ratsuchenden, sondern auch in Politik und Verwaltung: Mit Vertragsverlängerungen, Stellenaufstockungen, der Einrichtung von neuen Außenstellen oder verbesserten Räumlichkeiten wurde – dank kommunaler Unterstützung – ein zukunftsfestes Fundament gelegt. Und bei Jubiläen, Orts-terminen und Kooperationen wurde die Bedeutung des Angebots im Kanon kommunaler Daseinsvorsorge hervorgehoben.



### 40. GEBURTSTAG IN MINDEN

Im November konnte die Verbraucherzentrale in Minden auf 40 Jahre erfolgreiche Arbeit zurückblicken. Insgesamt 593.000 Ratsuchende haben in den vier Jahrzehnten auf die Dienstleistungen des Teams gesetzt. Mindens Bürgermeister Michael Jäcke gratulierte Beratungsstellenleiterin Ursula Thielemann »auf Abstand«. Und auch Lutz Freiberg, Dezernent für Bauen und Umwelt des Kreises Minden-Lübbecke, hatte es sich nicht nehmen lassen, in einem Gruß zum runden Geburtstag die Arbeit für die Menschen vor Ort zu würdigen. Einig war man sich, dass der Anspruch, Verbrauchern als den schwächeren Marktpartnern zum Recht zu verhelfen, weiterhin aktuell ist.



### STAFFELÜBERGABE IN DORTMUND

Nach 35 Jahren verließ Beratungsstellenleiterin Helene Schulte-Bories »ihre Verbraucherzentrale« in Dortmund und gab den Staffelstab an ihren Nachfolger Rafael Lech (l.) weiter. Auch mit Abstand zeigte sich der damalige Oberbürgermeister Ullrich Sierau (Mitte) beim offiziellen Termin zum Leitungswechsel überzeugt, dass die Beratungsstelle weiter nah an den Problemen der Dortmunder sein werde. »Eine Stadt – viele Stärken«: Das Beratungsteam stelle täglich unter Beweis, dass Dortmund auch beim Verbraucherschutz stark sei.



### VERSTÄRKUNG IN VELBERT

Sabine Klischat-Tilly ging bei der Verbraucherzentrale in Velbert als neue Beraterin an den Start. Zwar war Corona-bedingt »Abstand« angesagt, doch hatten sich zur offiziellen Begrüßung neben Beratungsstellenleiter Andreas Adelberger auch Nils Hanheide, Rechtsdezernent des Kreises Mettmann, Velberts Bürgermeister Dirk Lukrafka und der Landrat des Kreises Mettmann, Thomas Hendele, eingefunden. Sie zeigten sich überzeugt, dass die Beratungsstelle durch die personelle Aufstockung nun zukunftsfähig aufgestellt sei, um bei immer komplexeren Verbraucherproblemen bürgernahen Zugang zum Recht zu bieten.

### ORTSTERMIN IN NRW

Seit Mai als neuer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Amt, stand gleich im August ein Besuch bei der Verbraucherzentrale NRW auf dem Programm: In der Beratungsstelle Düsseldorf informierte sich Prof. Dr. Christian Kastrop (l.) über aktuelle Verbraucherprobleme. Beim Austausch mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Beratungsstellenleiterin Ulrike Brunswicker-Hoffmann wurde in den Blick genommen, wie sich die Anfragen angesichts der Pandemie gewandelt haben. Aber auch verbraucherpolitische Rahmenseetzungen – etwa zu verkürzten Vertragslaufzeiten oder beim Datenschutz – standen beim Kennenlernen der Verbraucherarbeit in NRW im Fokus.



### AUSSENSTELLE IN HILDEN

Das Team in Langenfeld freute sich über die Verstärkung durch eine weitere Beratungskraft. Auf Wunsch des Kreises Mettmann konnte dadurch auch in einer Außenstelle in Hilden Beratung angeboten werden. In den von der Stadt Hilden zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten begrüßte Bürgermeister Dr. Claus Pommer (r.) Beratungsstellenleiter Andreas Nawe stellvertretend für das Team. Regelmäßig können Ratsuchende aus Hilden und Umgebung seither zu festen Sprechzeiten das vielfältige Beratungsangebot von allgemeiner Verbraucherberatung und Energieberatung nutzen.

### BILANZ MIT LANDRAT

Die Übergabe des Jahresberichts der Beratungsstelle Euskirchen war für Landrat Günter Rosenke stets ein fester Termin im Kalender: Zum letzten Mal vor seinem Abschied in den Ruhestand präsentierte Beratungsstellenleiterin Monika Schiffer wichtige Zahlen und Themenschwerpunkte 2019. Der scheidende Landrat betonte, dass er während seiner 26-jährigen Amtszeit viele Zuschriften und auch Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern im Kreis Euskirchen erhalten habe. Über die Verbraucherzentrale in Euskirchen allerdings habe ihn nie »Beschwerdepost« erreicht. Er wolle seinem Nachfolger die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ans Herz legen.





## QUELLE FÜR VERBRAUCHERINFORMATION

Beim Besuch der Beratungsstelle in Lennestadt informierten sich die Bundestagsabgeordnete Nezahat Baradari (3.v.r.) und die Landtagsabgeordnete Inge Blask (2.v.l.) über aktuelle Anfragenschwerpunkte. Undurchsichtige Rechnungen, untergeschobene Handy- und Stromlieferverträge – aufgezeigt wurde, wie die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale bürgernahen Zugang zum Recht bietet.

Aber auch wie es gelingt, durch den Zugang zu Trinkwasser im öffentlichen Raum Abfall zu vermeiden und das Klima zu schützen, wurde erörtert. Gemeinsam mit Fachexpertinnen der



Geschäftsstelle stellte Beratungsstellenleiterin Anne Hausmann (2.v.r.) vor, dass Leitungswasser eine sprudelnde Quelle für nachhaltigen und gesunden Trinkgenuss ist.



## BESIEGELT: NEUER STANDORT IN HERFORD

Mit ihrer Unterschrift haben Jürgen Müller (l.), Landrat des Kreises Herford, und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski im Juni die Weichen für ein neues Beratungsangebot gestellt: In Herford ist nach intensiven Vorbereitungen im März 2021 dann an der Berliner Straße eine neue Beratungsstelle mit »Multi-Channel-Technik« an den Start gegangen. Durch Vernetzung mit dem landesweiten Servicecenter sind sowohl erweiterte telefonische Beratungszeiten als auch Hilfestellungen über Onlinekanäle möglich.

## MIT ABSTAND GELUNGENES RAUMKONZEPT

Die Räumlichkeiten der Beratungsstelle Herne waren in die Jahre gekommen – die Beschränkungen des Publikumsverkehrs daher ein guter Zeitpunkt, um Sanierungen anzugehen. Dabei hat die Stadt Herne sowohl ein Auge darauf gehabt, dass die Räumlichkeiten nun datenschutzkonforme Beratungsgespräche ermöglichen, aber auch Pandemie-bedingte Hygieneanforderungen erfüllen. Nach der Fertigstellung überzeugten sich – gemeinsam mit Oberbürgermeister Dr. Frank Dudda – Vertreterinnen und Vertreter aus Politik und Verwaltung »auf Abstand« über die gelungene Umsetzung. Mit einer Aufstockung um eine weitere halbe Stelle hat die Stadt Herne das Team nun für die künftige Arbeit auch personell gut aufgestellt.



### GESCHÄFTE MIT DER ANGST GESTOPPT

Auch gegen dreiste Geschäftemacherei mit der Angst ist die Verbraucherzentrale NRW rechtlich vorgegangen: Gegen Händler, die knappe Güter wie Schutzmasken oder Desinfektionsmitteln zu Phantasiepreisen angeboten haben. In den Blick geraten war ein Onlineshop für Senioren, der per Newsletter einen Flächen-Desinfektionsreiniger für 320 Euro offerierte. Denn ein Preisvergleich bei verschiedenen Händlern hatte gezeigt: Der Durchschnittspreis für das gleiche Produkt lag bei gerade mal rund 90 Euro. Und Wucher liegt meist schon vor, wenn der Preis doppelt so hoch ist wie marktüblich und eine Schwächesituation beim Kunden ausgenutzt wird.

Erschwerend fiel ins Gewicht, dass das Desinfektionsmittel aktiv für Senioren beworben worden war, die zu den Covid-19-Risikogruppen zählen. Die Verbraucherzentrale NRW bewertete das Angebot deshalb auch als unlautere aggressive geschäftliche Handlung. Vor dem Landgericht Augsburg hat sie aus diesem Grund eine Einstweilige Verfügung (nicht rechtskräftig) gegen den Shop erwirkt. Somit wurde es dem Händler verboten, das Desinfektionsmittel zu Preisen zu verkaufen, die doppelt so hoch sind wie marktüblich.

Eine Abmahnung erhielt auch ein Onlineshop, der ein vorgebliches »Anti Corona Virus Spray« nach Meinung der Verbraucherzentrale NRW unter bewusstem Ausnutzen der Ängste von Kunden beworben hatte. Das »Virenschleuse«-Spray inaktiviere »die Lipidmembran von Coronaviren« und sei als »Handdesinfektionsmittel« einsetzbar. Explizit versprochen wurde eine »virozide« Wirkung, was gerade bei Risikogruppen die Vorstellung auslösen kann, mit dem Kauf einen erhöhten Schutz vor Ansteckung zu erlangen. Der Haken nur: Desinfektionsmittel zur menschlichen Hygiene unterliegen nach der Biozidverordnung einer Zulassungspflicht. Diese Zulassung fehlte dem Produkt nach Auskunft des Bundesamtes für Arzneimittel und Medizinprodukte jedoch. Demnach zählt das angebliche »Anti Corona Virus Spray« auch nicht zu den zugelassenen Handdesinfektionsmitteln. Nach einer Abmahnung auf Unterlassung des »irreführenden Geschäftsgebarens« durch die Verbraucherzentrale NRW war nicht nur bald das Virus-Spray, sondern der gesamte Shop vom Onlinemarkt verschwunden.

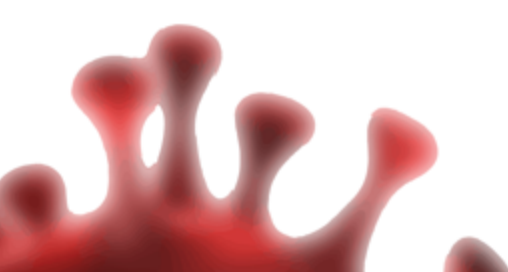
### KONZERTABSAGEN: VORVERKAUFSGEBÜHREN SIND ZU ERSTATTEN

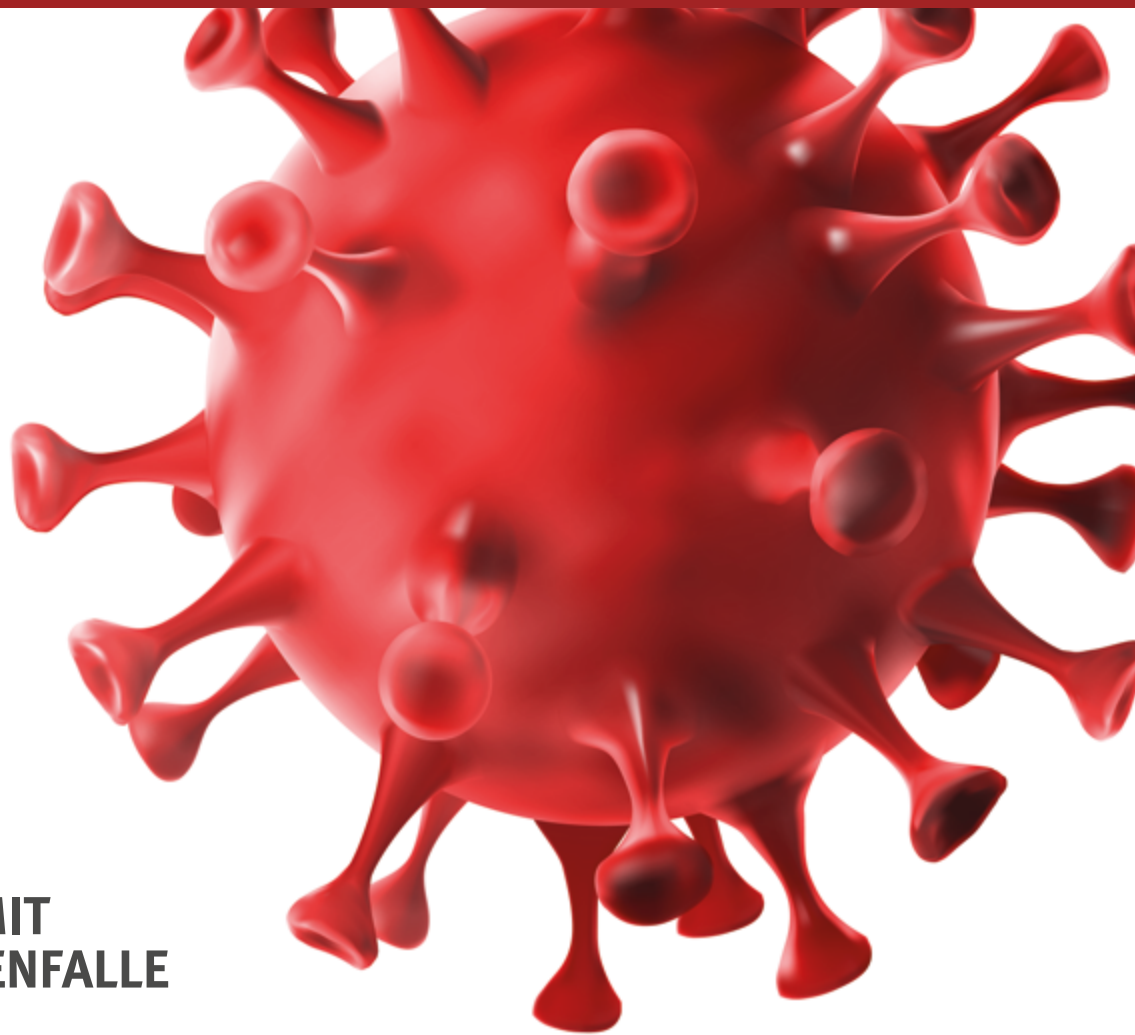
Wenn Konzerte aufgrund der Corona-bedingten behördlichen Anordnungen abgesagt werden, dürfen Ticketvermittler bei der Erstattung der Eintrittskarten nicht die Vorverkaufsgebühren einbehalten. So hat das Landgericht (LG) Traunstein in einem einstweiligen Verfügungsverfahren der Verbraucherzentrale NRW gegen die Praxis des Ticketvermittlers »Kauf mich GmbH« im Zusammenhang mit der abgesagten »Alles ohne Strom«-Konzerttournee der Band »Die Toten Hosen« entschieden (Az.: 7 O 1732/20, nicht rechtskräftig).

Zwar hatte der Anbieter hier – kundenfreundlich – keinen Gebrauch von der gesetzlich möglichen Gutscheinelösung gemacht, doch eine Erstattung der Vorverkaufsgebühr in Höhe von 5 bis 6 Euro pro Ticket mit Hinweis auf die »bereits erbrachte Leistung« verweigert. Eine Kundin bekam daher für vier Tickets nur 189,60 Euro von dem bezahlten Gesamtpreis in Höhe von 212 Euro an Erstattung – wobei beim Kauf explizit keine Vorverkaufsgebühr verlangt worden war.

Diese intransparente und willkürliche Handhabung der Ticketberechnung hielt die Verbraucherzentrale NRW und mit ihr auch das LG Traunstein für unzulässig. Begründung: Wird eine Veranstaltung abgesagt, kann die gebuchte Leistung nicht erbracht werden. Käufer können dann den vollen Ticketpreis zurückverlangen. Dies beinhaltet auch Vorverkaufsgebühren, insbesondere dann, wenn diese beim Verkauf überhaupt nicht ausgewiesen worden waren.

Die »Kauf mich GmbH« hatte Kunden zudem aufgefordert, ihre Erstattungsansprüche bis Ende Oktober 2020 einzureichen. Das Gericht folgte auch hier den Argumenten der Verbraucherzentrale NRW und entschied, dass der Erstattungsanspruch der regelmäßigen Verjährungsfrist von drei Jahren unterliege und eine derartige Verkürzung unzulässig sei. Verbraucher können ihre Ansprüche also innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist noch bis Ende 2023 geltend machen.



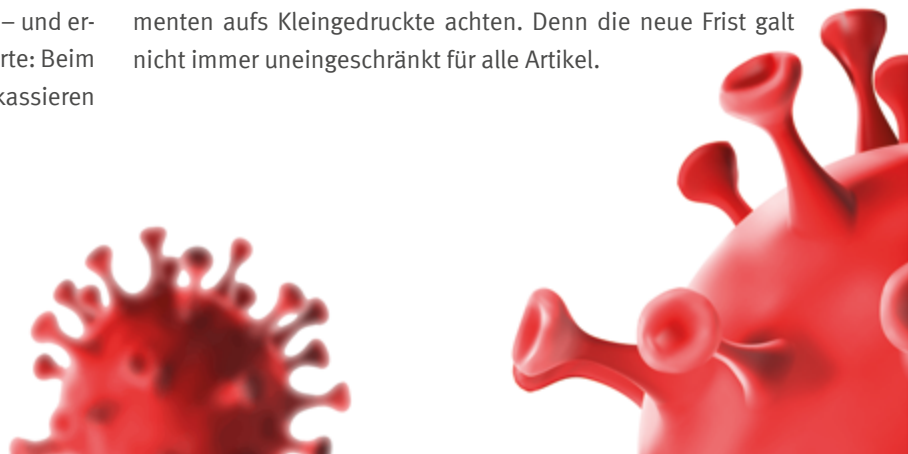


## HOMEOFFICE MIT TELEFONKOSTENFALLE

Telefonkonferenzen statt Meetings im Büro – so der Alltag von Millionen Arbeitnehmern, die über Monate im Homeoffice saßen. Die Kosten für die Einwahl per Festnetznummer deckte in der Regel die persönliche Flatrate ab. Es sei denn, der Vertrag war mit der 1&1 Telecommunication SE abgeschlossen worden: Da schnappte die Kostenfalle zu, weil der Provider auch bei der Anwahl von Festnetznummern Anrufe »zu kostenpflichtigen Servicediensten« in Rechnung stellte. Kunden beschwerten sich bei der Verbraucherzentrale NRW über Extrakosten zwischen drei und 17 Euro, bisweilen konnten es aber auch über 100 Euro sein. Überraschende Erklärung: Während dieser Service bei fast allen Festnetz- und Allnet-Flatanbieter kostenlos ist, wurden die gewählten Konferenzdienste nicht von der 1&1-Telefonflat abgedeckt. Um die kostenträchtige Servicenummer aus einer 100-seitigen Liste mit über 5.000 Festnetznummern zu entdecken, brauchten Kunden viel Spürsinn – vor der Einwahl in eine Telefonkonferenz wurde nicht davor gewarnt. Das übernahm die Verbraucherzentrale NRW – und erreichte durch intensive Medienarbeit, dass 1&1 reagierte: Beim Meeting via Festnetz-Telefonkonferenz wurde das Abkassieren der Flatrate-Kunden eingestellt.

## VERLÄNGERTE RETOURENFRISTEN WEGEN CORONA

Viele Onlineshops hatten zu Beginn der Corona-Krise ihre Rückgabefristen für Retouren verlängert. Mit einer Stichprobe in 20 großen Onlineshops war die Verbraucherzentrale NRW den befristeten Möglichkeiten zur großzügigeren Umtauschfrist auf die Spur gegangen. Fazit: Auch hier mussten Kunden genau hinschauen. Denn Anbieter zeigten sich unterschiedlich spendabel – mal galt die Verlängerung auch für bereits getätigte Käufe, mal wurden jeweils eigene Stichtage festgesetzt. Und auch bei der Dauer gab es unternehmensspezifische Regelungen zur Verlängerung der gesetzlichen Widerrufsfrist von 14 Tagen. Außerdem: Trotz aller Großzügigkeit mussten Konsumenten aufs Kleingedruckte achten. Denn die neue Frist galt nicht immer uneingeschränkt für alle Artikel.



# FLUGGASTRECHTE IM LOCKDOWN

Verbraucherrechte im Lockdown – so das Fazit angesichts der Flut an Beschwerden über Fluggesellschaften, wenn Reisende die Erstattung von Ticketkosten für annullierte Flüge einfordern wollten. Mit Abmahnungen und/oder einstweiligen Verfügungen gegen Ryanair, Air France, Eurowings sowie die Deutsche Lufthansa AG hat die Verbraucherzentrale NRW darauf gepocht, dass Vorgaben aus der EU-Fluggastrechteverordnung auch während der Pandemie-bedingten Reisebeschränkungen nicht auf der Strecke bleiben. Denn Fluggäste warteten nicht nur oft monatelang auf ihr Geld, sondern sahen sich mit undurchsichtigen Erstattungswegen und -zuständigkeiten sowie Aufpreisen fürs Umbuchen konfrontiert. Oder wurden mit Verweisen auf Reisevermittler oder einem Zahlungsziel am Ende der Corona-Pandemie vertröstet.

Gemäß der geltenden EU-Fluggastrechteverordnung hat der Reisende bei abgesagten Flügen das Recht zu wählen, ob ihm die Ticketkosten vollständig erstattet werden oder ob er zu einem späteren Zeitpunkt fliegt. Wenn er die Flugscheinkosten zurückhaben will, muss die Airline den kompletten Preis binnen sieben Tagen erstatten.

So hat die Verbraucherzentrale NRW mit einer beim Landgericht Bonn erwirkten einstweiligen Verfügung (Beschluss vom 15.06.2020, Az. 1 O 175/20) Ryanair auf den Boden des EU-Rechts geholt: Kunden, die nach annullierten Flügen keinen Gutschein akzeptierten, sondern ihr Geld zurückhaben wollten, hatte der Billigflieger bei der Erstattung auf den Sankt Nimmerleinstag verwiesen. Unter einem Link auf der Internetseite wurde ihnen mitgeteilt, dass der Flugpreis erstattet werde, sobald die Krise vorbei sei. Den Beschluss der Bonner Richter, mit dem der Fluggesellschaft diese Vorgehensweise untersagt wurde, hat Ryanair im September als endgültige Regelung anerkannt.



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

## HIGHLIGHTS



**Abmahnungen und Klagen gegen gecancelte Fluggastrechte**



**Auf »Geld zurück« statt Gutscheine gepocht**



**Flugärger-App: 78.000-mal runtergeladen**

Auch bei einem weiteren Ärgernis, das immer wieder bei der Verbraucherzentrale NRW landete, ist sie gleich gegen zwei Airlines rechtlich vorgegangen: Air France wie auch Eurowings verwiesen Fluggäste unzulässigerweise bei Erstattungsverlangen an den Vermittler, über den der Flug gebucht worden war. Für Eurowings folgte auf eine Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW eine einstweilige Verfügung des Landgerichts Düsseldorf: Die Richter untersagten darin diese Praxis. Mit Urteil vom 9. September (nicht rechtskräftig) haben sie dann noch einmal bestätigt, dass das ausführende Luftfahrtunternehmen bei annullierten Flügen die Erstattung schulde – Eurowings wurde verpflichtet, den Verweis an den Vermittler in einer solchen Situation künftig zu unterlassen.

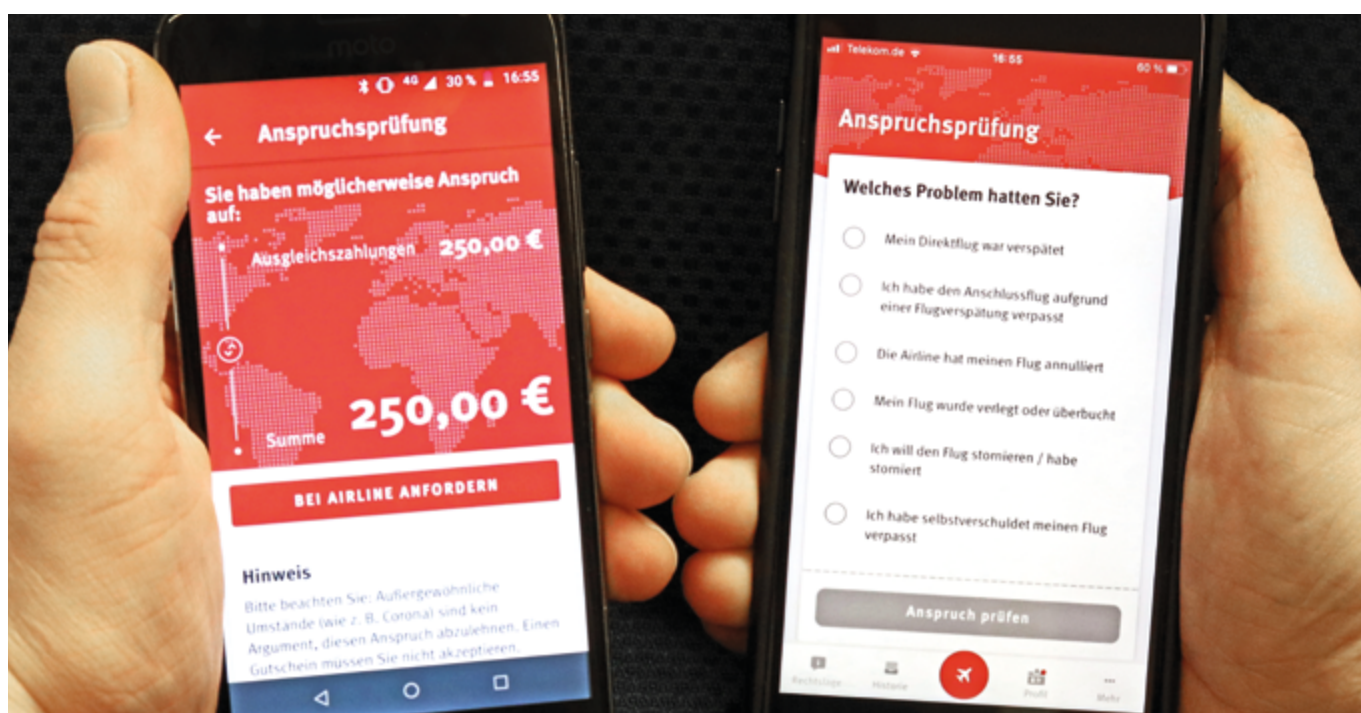
Air France hatte sich in einer Unterlassungserklärung direkt gegenüber der Verbraucherzentrale NRW verpflichtet, Fluggäste nicht mehr zu verweisen.

Auch intransparenten Wegen, um Erstattungen bei der Deutschen Lufthansa AG einzufordern, hat die Verbraucherzentrale NRW mit einer Abmahnung einen Riegel vorgeschoben: In einer Unterlassungserklärung hat sich die Airline im Sommer verpflichtet, dass sie Fluggäste, die bei einer zur Kundenkommunikation eingerichteten Stelle Erstattungsansprüche wegen annullierter Flüge geltend machen, nicht mehr auf andere Kontaktwege verweisen wird. Bis dahin wurden Kunden zwischen online und telefonischer Kontaktaufnahme hin und her verwiesen und mit verwirrenden Bezeichnungen im Webauftritt über den Zugang zur Erstattung irritiert.

Nicht zuletzt: Die Praxis der Deutschen Lufthansa AG, Aufpreise für die Umbuchung von Pandemie-bedingt abgesagten Flügen zu verlangen, versucht die Verbraucherzentrale NRW weiterhin gerichtlich zu klären. Festgestellt werden soll, ob und unter welchen Voraussetzungen Airlines dies erlaubt ist.

Verbraucherrechte cancelten Fluggesellschaften auch, indem sie den Kunden bei stornierten Flügen nur einen Link zur Verfügung stellten, unter dem bloß ein Gutschein angefordert werden konnte. Viele Flugreisende wollten aber keine Gutscheine, sondern ihr Geld zurück. Diese Möglichkeit boten Airlines aber gar nicht erst an. Obendrein fehlte dann häufig auch die Adresse, um dem Unternehmen mitzuteilen, dass man das Geld zurück und keinen Gutschein will. Auch dieses Vorgehen erschwerte es Verbrauchern, Ansprüche nach der Fluggastrechteverordnung geltend zu machen. Denn die Erstattung in Form eines Reisegutscheins ist nur möglich, wenn der Fluggast schriftlich zustimmt.

Als rechtswidrig ordnete die Verbraucherzentrale NRW auch ein, wenn Fluggesellschaften Ticketerstattungen mit der Begründung ablehnten, bei Corona handele es sich um außergewöhnliche Umstände.



## FLUGÄRGER-APP




Seit Oktober 2019 lotst die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW Fluggäste zu Ansprüchen bei Flugverspätungen und abgesagten Flügen. Über 78.000-mal wurde die Applikation seither aus den Stores für IOS und Android kostenlos heruntergeladen. Nach einem Update prüft sie inzwischen auch Entschädigungsansprüche bei verlegten oder überbuchten Flügen – oder wenn ein Flug in der Zukunft annulliert wird. Flugärger, der sich durch die Pandemie-bedingten Absagen 2020 massiv einstellte. Auch wie es um Ansprüche bestellt ist, wenn Verbraucher ein gebuchtes Flugticket selbst stornieren möchten oder selbst verschuldet den Flieger verpasst haben, kann nun mit Hilfe der Flugärger-App geprüft werden.

Außerdem: Mit einer neuen Schnittstelle zum Formular der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) wird nicht nur eine doppelte Dateneingabe erspart, sondern auch der Weg zur außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Reisenden und Airlines verbraucherfreundlich gebnet.

Die vom Landtag NRW 2018 initiierte Flugärger-App wurde 2020 zu einem länderübergreifenden Projekt, das die Verbraucherschutzministerien aus Baden-Württemberg, Bayern, Hessen und Schleswig-Holstein mitfinanziert haben.

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

### HIGHLIGHTS

-  Forderungskatalog zum Tierwohlfleisch
-  Bündnispartnerin beim »Klimapakt Wohnen«
-  Wegbereiterin für verkürzten Weg aus den Schulden



## DISKURS ERNÄHRUNG UND LANDWIRTSCHAFT

Ausstieg aus der Kastenstandhaltung, eine Neufassung der Tierschutz-Nutztierhaltungsverordnung – wichtige Eckpfeiler für einen Strukturwandel der Nutztierhaltung hin zu mehr Tierwohl sind gesetzt. Doch wie kann der Umbau finanziert werden? Wie müssen die rechtlichen Rahmenbedingungen dafür ausgestaltet sein? Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher erachten Tierwohl und -gesundheit als wichtig – und sind durchaus bereit, mehr für ihr Fleisch zu bezahlen, wenn es aus verbesserten Haltungsformen stammt und diese eindeutig am Produkt erkennbar sind.

Mit einem Forderungskatalog, der

- die rasche Einführung einer verpflichtenden staatlichen Tierwohlkennzeichnung,
- eine Anhebung gesetzlicher Mindeststandards in der Nutztierhaltung sowie
- die Ausweitung des Angebots an Tierwohlfleisch umfasst, hat sich die Verbraucherzentrale NRW landesweit in die Diskussion um die Zukunft der Tierhaltung eingebracht.

So initiierte sie im November ein Online-Fachgespräch, bei dem sie unter dem Titel »Gesellschaftsvertrag für eine zukunftsfähige Tierwohlstrategie NRW« gemeinsam mit Prof. Dr. Friedhelm Jaeger, Leiter der Projektgruppe Nachhaltige Nutztierhaltung im Landwirtschaftsministerium NRW, mit Dr. Bernhard Schlindwein vom Westfälisch-Lippischen Landwirtschaftsverband sowie weiteren Vertreterinnen und Vertretern aus Politik, Verwaltung und Landwirtschaftsverbänden ein Forum für einen digitalen Austausch über die Rahmenbedingungen hierfür bot.

Ihre Positionen hatte die Verbraucherzentrale NRW bereits im August beim Fachgespräch »Die Zukunft der Tierhaltung – Sitzen alle Akteure in einem Boot?« des Rheinischen Landwirtschafts-Verbands mit Vertretern der Landwirtschaftsministerien



aus Bund und Land und des Deutschen Bauernverbands eingebracht. Hier wurde diskutiert, wie eine gemeinsame Strategie aller Akteure hin zu mehr Tierwohl ausgestaltet werden kann.

»Umbau der Tierhaltung – Wer soll das bezahlen?« – so die Fragestellung der Jahresversammlung der Arbeitsgemeinschaft bäuerliche Landwirtschaft (AbL) NRW, bei der gemeinsam mit NRW-Landwirtschaftsministerin Ursula Heinen-Esser, mit Jochen Borchert, Bundesminister für Landwirtschaft, Ernährung und Forsten a.D., mit dem Präsidenten des Westfälisch-Lippischen Landwirtschaftsverbands Hubertus Beringmeier und weiteren Akteuren tragfähige Modelle für die Finanzierung eines Tierwohl orientierten Umbaus ausgelotet wurden. So sprach sich die Verbraucherzentrale NRW für eine differenzierte Tierwohlabgabe nach Erzeugungsbedingungen und ein obligatorisches Tierwohl- und Tiergesundheitsmonitoring aus.

Mehr Tierwohl lässt sich nur sukzessive erreichen – die ambitionierte Strategie wird aber nur umzusetzen sein, wenn auch die Verbraucherperspektive ausreichend berücksichtigt wird.



### PRIMA. KLIMA. WOHNEN.

Mit der Unterzeichnung des »Klimapakts Wohnen« hat sich die Verbraucherzentrale NRW in ein breites Bündnis eingereiht, das beim Bauen, Wohnen und der Stadtentwicklung die Türen für mehr Klimaschutz und geringere CO<sub>2</sub>-Emissionen öffnen will. Initiiert von den Ministerien für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung sowie für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes haben Fachverbände und Institutionen intensive Kooperationen für die nachhaltige Entwicklung von Wohnvierteln und Quartieren vereinbart. Wobei Modernisierung und die Bezahlbarkeit von Wohnraum sozial ausgewogen ausgestaltet werden müssen. Die Verbraucherzentrale NRW macht sich als Bündnispartnerin auch für Planungssicherheit für Eigentümer wie Mieter bei energetischen Investitionen und Anreize durch Förderprogramme stark.

[www.mhkgb.nrw/primaklimawohnen](https://www.mhkgb.nrw/primaklimawohnen)

### WEGBEREITERIN FÜR VERKÜRZTEN WEG AUS DEN SCHULDEN

Über 5.800 Betroffene mit Schuldenproblemen begleitete die Verbraucherzentrale NRW 2020 in 13 Städten in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung. In der täglichen Arbeit haben die Fachleute jedoch Verbesserungsbedarf im Gesetz zum Restschuldbefreiungsverfahren ausgemacht: Das überwiegend sechsjährige Verfahren erwies sich für die meisten Betroffenen als zu lang und ermöglichte nicht wirklich eine zweite Chance. In Gesprächen mit der Politik, in Expertengremien und mit Stellungnahmen hat die Verbraucherzentrale NRW immer wieder die schnelle Umsetzung einer EU-Richtlinie angemahnt: Diese sieht vor, dass Schuldenfreiheit in der Regel bereits nach drei Jahren erreicht werden kann. Seit Oktober 2020 wird Schuldnern hierzulande jetzt auch ein schnellerer Neuanfang ermöglicht – was bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt und Teilhabe am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben bedeutet.

Mit Forderungskatalogen, bei Fachtagungen und Runden Tischen und in Expertenanhörungen hat sich die Verbraucherzentrale NRW auch für mehr Verbraucherschutz bei Inkassodienstleistungen sowie bei den Regelungen zum Pfändungsschutzkonto (P-Konto) eingesetzt. Durch Lobby- sowie intensive Öffentlichkeitsarbeit hat sie mitbewegt, dass der Gesetzgeber Inkassokosten künftig etwa stärker deckelt – und auf dem P-Konto ab Ende 2021 das Schutzniveau deutlich verbessert wird und zum Beispiel mehr Geld pfändungsfrei über den Monatswechsel hinaus verbleiben darf.

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



Allein 2019 bezifferte das Landeskriminalamt die durch Cybercrime verursachten Schäden auf rund 18,7 Millionen Euro – wobei lediglich die Bereiche Computerbetrug und Softwarepiraterie erfasst sind. Auch die Verbraucherzentrale NRW verzeichnet vermehrte Anfragen zum Thema Datenklau.

## MACH DEIN PASSWORT STARK!

Ob 1234567 oder 111111 – solche gängigen Zahlenreihen gehören zu den am häufigsten genutzten Passwort-Codes. Doch wer diese als Login für Online-Accounts verwendet, eröffnet Cyberkriminellen damit leichtes Spiel. Denn sie sind quasi eine »Einladung«, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Online-Shopping-Tour zu gehen oder Fake-Profilen in sozialen Medien anzulegen. Im Rahmen der vom Landeskriminalamt NRW initiierten Kampagne »Mach Dein Passwort stark!« machte sich die Verbraucherzentrale gemeinsam mit den örtlichen Kreispolizeidienststellen dafür stark, Hacker auf Distanz zu halten. Ein Passwortsicherheits-Check und Eselsbrücken zu sicheren Codes waren der Schlüssel, um Datenklau und -missbrauch mit Sicherheit einen Riegel vorzuschieben.

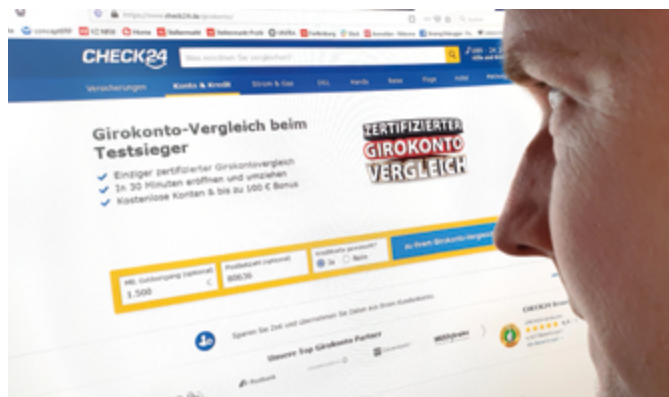
Bei Telefonaktionen oder – auf Abstand – am Info-Bus der Polizei drehte sich alles um die Botschaft: »Mach Dein Passwort stark!«



Zum Auftakt der Kampagne drückte Innenminister Herbert Reul (r.) auf den Startknopf, um das Portal [www.mach-dein-passwort-stark.de](http://www.mach-dein-passwort-stark.de) freizuschalten. Wolfgang Hermanns, Leiter der Abteilung Strategische Kriminalitätsbekämpfung des LKA NRW, stellte dabei Zielsetzung und Maßnahmen vor – und freute sich sehr über die wirkungsvolle Unterstützung durch die zahlreichen Kooperationspartner.

 [www.mach-dein-passwort-stark.de](http://www.mach-dein-passwort-stark.de)





### CHECK24: VERGLEICH ZU GIROKONTEN ABGEMAHNT

Gemäß einer EU-Richtlinie müssen Verbraucher auf unabhängigen Vergleichsseiten im Internet die Vorteile und Rahmenbedingungen verschiedener Girokonten leicht auffindbar und kostenlos vergleichen können. Solche Vergleichsportale sind in Deutschland vom TÜV Saarland zu zertifizieren, um größtmögliche Transparenz und eine Entkoppelung von provisionsbasierten Rankings sicherzustellen. Das Portal Check24 hat die Verbraucherzentrale NRW wegen einer irreführenden Verwendung des vom TÜV erteilten Zertifikats im September abgemahnt: Die Betreiber des einzigen Vergleichsangebots gemäß der EU-Richtlinie in Deutschland hatten die Zertifizierung auch in Rubriken platziert, in denen Nutzer bei kooperierenden Banken direkt eine Kontoführung beantragen können. Wofür Check24 dann Provisionen der Finanzinstitute erhält. Nicht zuletzt durch die herausgehobene Darstellung und eine mit Häkchen versehene Aussage »Einzigster zertifizierter Girokontovergleich« im Header der Internetseite durften Verbraucher annehmen, dass es sich auch bei dieser Vergleichsseite um das zertifizierte Angebot handelte.

Auf die Abmahnung der Verbraucherzentrale NRW hin hat Check24 die unzulässige Werbung für das nicht zertifizierte Angebot aus dem Netz genommen. Und nach nur fünf Monaten wurde gar die komplette Kontovergleichswebseite abgeschaltet: Der Verbraucherzentrale Bundesverband hatte gegen den Betreiber wegen Verstößen gegen die EU-Richtlinie und die einschlägigen Vorschriften des Zahlungskontengesetzes Klage beim Landgericht München eingereicht.

Die Verbraucherzentralen sehen zudem unabhängige Träger wie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) oder die Stiftung Warentest als besser geeignet, Verbrauchern ein gutes und brauchbares Angebot zur Orientierung in diesem differenzierten Markt zu machen.

### GEBÜHRENFREIE GEHALTSKONTEN: KONDITIONEN-WIRRWARR

Ein kostenloses Girokonto erfordert bei vielen Geldinstituten, dass Kunden das Konto als Haupt- oder als Gehaltskonto mit regelmäßig eingehenden Beträgen führen. Andernfalls fallen teils deftige Gebühren an. So das Ergebnis einer Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW bei zehn Banken im November. Sie hatte diese nach der Höhe des nötigen monatlichen Geldeingangs gefragt und ob neben der Gehaltsüberweisung auch andere Gutschriften anerkannt werden: etwa Arbeitslosengeld, Mieten oder Eigenüberweisungen. Fazit: Zu den heftigen Unterschieden beim Mindestgeldeingang – zwischen 600 und 3.000 Euro je nach Geldinstitut – wurden »Strafen« mit Beträgen zwischen 3,50 und 10,90 Euro berechnet oder mit einer Erhöhung des Dispozinses reagiert, wenn zu wenig Geld aufs Konto fließt.

Viele kostenlose Girokonten warteten zudem mit einem Dschungel an Einzelbedingungen auf, aus welcher Quelle die Gutschrift auf dem kostenlosen Girokonto stammen darf. So zählten bisweilen neben Gehalt und gesetzlicher Rente nur Lohnersatzleistungen wie Kranken- und Arbeitslosengeld zum Mindesteingang. Bei anderen reichte Arbeitslosengeld nicht als Entree fürs Null-Euro-Konto. Mietzahlungen und Eigenüberweisungen wurden vielfach ebenso ausgeklammert wie Privatrenten und Zahlungen aus der betrieblichen Altersvorsorge.




Diese Fallstricke im Kleingedruckten zu durchforsten, wird Kunden jedoch erschwert: Kein Geldinstitut im Verbraucherzentralen-Check bot im Preisverzeichnis eine detaillierte Auflistung von anerkannten und nicht akzeptierten Geldzuflüssen. Ein Mangel an Transparenz, der zu bösen Überraschungen führen kann.



Smarthome-Anwendungen halten in immer mehr Verbraucherhaushalten Einzug: Nach Telefon, Computer und Fernseher werden zunehmend auch Haushaltsgeräte und Haustechnik vernetzt. Dass die Smarthome-Technik den CO<sub>2</sub>-Ausstoß, den ein Haushalt durch seinen Energieverbrauch verursacht, deutlich verringern kann – zu diesem überraschenden Ergebnis kommt eine Studie des Öko-Instituts im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW. Denn die smarte Technik erhöht zwar den Stromverbrauch, doch der so entstehende CO<sub>2</sub>-Effekt kann durch Einsparungen beim Heizen klar übertroffen werden. Das gilt selbst dann, wenn neben Technik, die Heizenergie spart, auch Geräte aus dem Komfort- und Sicherheitsbereich im Einsatz sind.

Unterm Strich kann auch ein voll vernetztes Smarthome beim Energieverbrauch ein Plus fürs Klima bringen. Entscheidend ist aber, welche Geräte zum Einsatz kommen – so das Fazit der Untersuchung, die erstmals ein differenziertes Bild vom Stromverbrauch der intelligenten Haustechnik zeichnete. Allerdings: Wer die aufwendigste Smarthome-Ausstattung der Verbrauchsszenarien für seinen Haushalt wählt, muss mit einem zusätzlichen Verbrauch von gut 560 Kilowattstunden pro Jahr rechnen – das dürfte den wenigsten bewusst sein. Eine übersichtliche Kennzeichnung des Stromverbrauchs einzelner Smarthome-Geräte gibt es bislang allerdings noch nicht. Hier sieht die Verbraucherzentrale NRW daher noch einen deutlichen Verbesserungsbedarf.

### HIGHLIGHTS

-  Studie: Intelligente Haustechnik bringt Plus fürs Klima
-  Auf Sicherheit bei smarten Geräten gepocht
-  Wegweiser zu digitalen Assistenzsystemen für Senioren

#### BEISPIEL

Eine Energieeinsparung ergibt sich durch die intelligente Steuerung vor allem von Heizung, Rollläden und Beleuchtung. Bei einem von zwei Personen bewohnten Einfamilienhaus mit Ölheizung lassen sich so zum Beispiel trotz erhöhten Stromverbrauchs rund zehn Prozent der CO<sub>2</sub>-Emissionen vermeiden. Kommen zusätzlich Komfortanwendungen wie smarte Lautsprecher und Saugroboter sowie Sicherheitstechnik wie Kameras hinzu, steigt der Strombedarf – der positive Effekt fürs Klima wird also kleiner. Auch hier sinkt der energiebezogene CO<sub>2</sub>-Ausstoß des Haushalts im Saldo aber noch um sieben Prozent.





Intelligente Technik kann auch helfen, sich in den eigenen vier Wänden bis ins hohe Alter sicher und selbstständig zu bewegen: So lassen sich damit Fenster und Türen bequem per Chip, Transponder oder Finger-Tipp öffnen, »denken« Smart-TV und -Kühlschrank mit, schalten sich Heizung oder Licht automatisch, unterstützen smarte Blutdruckmessgeräte und digitale Tabletten-spender oder App-gesteuerte Notrufmelder. Wie die digitalen Helfer mehr Lebensqualität für Seniorinnen und Senioren bringen können, hat die Verbraucherzentrale NRW auf Themenseiten im Internet sowie in einer Infobroschüre zusammengestellt. Hinweis zu Bedienung, Datenschutz und Kosten inklusive.

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

## SMARTPHONEKAUF: KEINE INFORMATION ÜBER SICHERHEITSLÜCKEN

Händler müssen beim Verkauf von Smartphones weder über Sicherheitslücken und fehlende Updates informieren noch darlegen, wenn zum dargebotenen Gerätetypus keine Software- oder Sicherheitsupdates verfügbar sind. So lautete die wenig verbraucherfreundliche Entscheidung des Oberlandesgerichts Köln in einem von der Verbraucherzentrale NRW geführten Verfahren gegen Media Markt. Der hatte einem Kunden ein Smartphone verkauft, dessen Betriebssystem erhebliche Sicherheitslücken aufwies und für das Sicherheitsupdates bereits bei Vertragsabschluss nicht mehr zur Verfügung standen. Die Verbraucherzentrale wollte mit dem Verfahren entsprechende Pflichten zur Verbraucherinformation im Handel durchsetzen.

Licht am Horizont kann künftig eine verbraucherpolitische Lösung bringen: Die EU-Warenkaufrichtlinie wird Händler ab 2022 dazu verpflichten, Käufern von smarten Geräten Updates zur Verfügung zu stellen, solange diese vernünftigerweise damit rechnen können. Die Verbraucherzentrale NRW hat den Gesetzgeber aufgefordert, durch eine verbraucherfreundliche Umsetzung der Richtlinie die Rechte der Nutzer smarterer Geräte bestmöglich zu stärken.

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

### HIGHLIGHTS



Potenziale von Steckersolargeräten angezapft



3.500 Interessierte am Aktionsstand bei der Landesgartenschau



295 (Online-)Vorträge

### LOHNENDE INVESTITION

Für die Investition von 350 bis 500 Euro liefert ein Stecker-Photovoltaikmodul Strom im Wert von etwa rund 54 Euro pro Jahr – unter optimalen Bedingungen an einer Südfassade. So kann sich die Anlage nach sechs bis neun Jahren bezahlt machen und danach kleine Gewinne einbringen. Voraussetzung: Es gelingt, den Strom auch wirklich komplett selbst zu nutzen.



Für deutlich mehr als eine Million Stecker-Solargeräte bieten sich nach Schätzungen der Verbraucherzentrale NRW sinnvolle Einsatzchancen an Balkonbrüstungen und auf Terrassen im Land. Diese kleinen Kraftwerke, die ihren Strom über Außensteckdosen direkt in die Wohnungsnetze leiten, könnten zusammen durchaus die Leistung eines Kohlekraftwerks ans Netz bringen – ganz ohne Abgase oder aufwendigen Leitungsbau. Und das, obwohl in die Berechnung nur Immobilien einbezogen wurden, die für eine typische Solaranlage auf dem Dach nicht geeignet sind.

Um das Potenzial von mehr als 290 Gigawattstunden dezentraler Stromerzeugung pro Jahr auszuschöpfen, hat die Verbraucherzentrale NRW viele Quellen angezapft: neben einer landesweiten Informationskampagne für Mieter und Eigentümer hat sie auch für unbürokratische Antragsverfahren für die Stecker-Solargeräte bei den örtlichen Netzbetreibern geworben. Denn einige fordern bislang dabei sehr komplexe Unterlagen wie bei großen Dachanlagen an oder versuchen, Entgelte für den Zählertausch zu erheben.

»Steck die Sonne ein!« – an Aktionsständen gab es die Vorzüge der Solarstromgeräte zum Kennenlernen. Denn gerade für Mieter sind sie eine praktische Möglichkeit, die eigene Stromrechnung zu senken, das Klima zu entlasten und auch von der Energiewende zu profitieren. Was rechtlich und technisch zu beachten ist, wie der Strombedarf eines Haushalts aus dem Netz spürbar gesenkt wird und wann sich die Anschaffung finanziell durchaus lohnt, wurde »Modul für Modul« erläutert. Übrigens: Auch bei Onlinevorträgen zeigte die Energieberatung die Vorzüge auf.



Am Aktionsstand auf der Landesgartenschau in Kamp-Lintfort nahmen auch NRW-Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski das Potenzial der kleinen Kraftwerke vom Balkon in den Blick: Die aktuelle Leistungsanzeige des Solarmoduls lieferte überzeugende Zahlen, dass und wie die Energiewende auch in Mietwohnungen Einzug halten kann.

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



## VON DÄMMUNG BIS HEIZUNGSTECHNIK

Eigenheimbesitzern, die ihre alte Ölheizung durch eine klimafreundlichere Anlage ersetzen, winken hohe Zuschüsse vom Staat: Bis zu 45 Prozent der Kosten wurden 2020 bei einem Umstieg auf erneuerbare Energien erstattet. Aber welche Technik passt zum jeweiligen Haus? Und gibt es bei Dämmvorhaben von Dach oder Fassade alternative Materialien aus nachwachsenden Rohstoffen? In (Online-)Vorträgen erläuterten die Energieberatungskräfte den Teilnehmenden auch an ihren Rechnern zu Hause die Vor- und Nachteile der verschiedenen Maßnahmen. Die langfristigen Kosten einschließlich der kommenden CO<sub>2</sub>-Preisentwicklung waren dabei ebenso Thema wie aktuelle Förderprogramme und der Beitrag zum Klimaschutz.

## HIGHLIGHTS

 Stichprobe zur Unternehmensspanne bei Strompreisen von 20 Grundversorgern

 Wirtschaftlichkeit von Photovoltaik-Anlagen im Check

## STROMPREISE: UNTERNEHMENSSPANNEN TRANSPARENT GEMACHT

Die Bestandteile des Strompreises, den die Unternehmen selbst gestalten können, hat die Verbraucherzentrale NRW in einer Untersuchung in den Blick genommen: Für die Strom-Grundversorgung der 20 einwohnerstärksten Städte NRWs hat sie in einer Stichprobe die Unternehmensspanne im Verlauf der vergangenen drei Jahre zusammengestellt. Hintergrund: Während Umlagen und Abgaben gern als Preistreiber ausgemacht werden, legen die Energieversorger die von ihnen selbst verantworteten Preisbestandteile meist nicht tarifscharf offen. Gerade angesichts sinkender Börsenstrom- und CO<sub>2</sub>-Zertifikatspreise sieht die Verbraucherzentrale NRW im Kostenblock für die Beschaffung des Stroms, den Vertrieb und die Gewinnmarge aber Spielraum. Daher schlägt sie vor, diese sogenannte Unternehmensspanne regelmäßig zu veröffentlichen, um die Preisgestaltung und -entwicklung im Energiebereich transparenter zu machen.

In einer Stichprobe hatte sie beispielhaft für 20 NRW-Grundversorger die prinzipiell öffentlich verfügbaren Daten wie Abgaben, Umlagen, Steuern und auch Posten wie Netzentgelte und Konzessionsabgaben in Verlaufsdaten der vergangenen drei Jahre zusammengeführt – und beim Vergleich erhebliche Unterschiede festgestellt. So zahlten Grundversorgungskunden mit einem Verbrauch von 3.000 Kilowattstunden in Hagen 10,43 Cent pro Kilowattstunde an Mark-E, während Kunden in Hamm an die dortigen Stadtwerke nur 7,42 Cent zu entrichten hatten.

Zwar kann es hier Erklärungen geben, etwa, dass große Verbundunternehmen anders strukturiert sind als eigenständige



Stadtwerke oder es in den Kommunen unterschiedliche finanzielle Rahmenbedingungen und Gewinnerwartungen der Kämmererei und Lokalpolitik gibt. Doch gerade Grundversorger als Institutionen der staatlichen Daseinsvorsorge sollten sich zu Fragen nach ihrer Preisgestaltung stellen und die entsprechenden Antworten geben. Die Verbraucherzentrale NRW schlägt daher eine regelmäßige zentrale Ermittlung und Aufbereitung dieser Daten vor. Wünschenswert wäre natürlich, dass auch alle anderen Strom- und Gasanbieter diese Werte freiwillig offenlegen würden.

Diese Offenlegung wäre gerade jetzt von großem Interesse, denn eine sinkende EEG-Umlage für die Jahre 2021 und 2022 ist beschlossen und soll in den Folgejahren voraussichtlich fortgesetzt werden. Dann ist vor allem darauf zu achten, dass die Entlastungen auch tatsächlich bei den Kunden ankommen.



## PHOTOVOLTAIK FÜR PRIVATLEUTE

Dass Photovoltaik immer günstiger wird, stimmt für kleine Anlagen so pauschal nicht. Das belegte eine Auswertung der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Berlin im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW. Zumindest für Anlagen bis zu einer Leistung von 6 Kilowatt-Peak (kWp) sind die Endpreise pro kWp demnach von 2017 bis 2018 sogar leicht gestiegen. Oberhalb dieser Grenze sind allerdings Preisrückgänge zu verzeichnen – und zwar umso stärkere, je größer die Anlagen werden. Die Wissenschaftler hatten circa 2.500 Original-Angebote von privaten Nutzern ausgewertet.




Demnach zahlte, wer 4 kWp aufs Dach brachte, 2018 im Schnitt gut zwei Prozent mehr als im Vorjahr fällig geworden wäre, nämlich 1.854 Euro brutto pro kWp. Die Installation ei-

ner 10-kWp-Anlage wurde hingegen um 1,5 Prozent günstiger, kostete noch rund 1.568 Euro pro kWp. Die Einkaufspreise für Module sanken unterdessen um 20 Prozent und mehr. Je größer die Anlage, desto stärker ist der Einfluss der Materialkosten auf den Preis pro kWp.

Als wichtigste Schlussfolgerung wurde Photovoltaikanlagen-Käufern mit auf den Weg gegeben, sich an realistischen Endpreisen der angestrebten Anlagengröße zu orientieren und Angebote zu vergleichen. Dafür bietet die Übersicht der Preisindices der Verbraucherzentrale NRW eine gute Orientierung. Denn wer zu viel zahlt, riskiert auch die Wirtschaftlichkeit seiner Anlage.

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

## HIGHLIGHTS

-  **Glossar mit bekannten Risiken und Nebenwirkungen**
-  **Checkliste für die persönliche Gesundheitsapothek**
-  **Über 6 Millionen Seitenaufrufe in 2020**



wirkungen von Nahrungsergänzungen – über die Hersteller bisher, ganz legal, kaum bis gar nicht informieren.

Verlässlich und seriös wird zum Beispiel erläutert, dass Echinacea die Aufnahme und Wirkung zahlreicher Medikamente beeinflussen kann und deshalb vor der Einnahme immer ärztlicher Rat gefragt ist. Oder dass Zink bei schweren Nierenerkrankungen nicht eingenommen werden sollte, weil dies zu weiteren schweren gesundheitlichen Schäden führen kann. Kaum bekannt ist auch, dass Ingwer je nach Dosierung nicht für Kinder unter sechs beziehungsweise 18 Jahren angezeigt ist oder bei einer Therapie mit Antibiotika Vitamin C-Tabletten oder -Pulver nur ein bis zwei Tage versetzt eingenommen werden sollten.

Von Beta-Carotin über Curcuma, Knoblauch und Salbei bis hin zu Omega-3-Fettsäuren wird erklärt, wie es um deren Gegenanzeigen, Neben- und Wechselwirkungen bestellt ist.

Manche Nahrungsergänzungen können nicht nur die Wirksamkeit von Medikamenten beeinflussen, sondern auch bei Untersuchungen die Laborwerte von Blut oder Urin verändern. Deshalb ist es wichtig, dass Arzt und Apotheker erfahren, wenn Patienten Nahrungsergänzungsmittel einnehmen, insbesondere begleitend zu Medikamenten.

Im Online-Portal bietet die Checkliste »Meine persönliche Gesundheits-Apothek« eine praktische Hilfe, um alle Tabletten, Pulver, Sprays oder Salben einzutragen, die dauerhaft oder gelegentlich verwendet werden. Und ganz gleich, ob sie im Supermarkt oder Reformhaus, in der Apotheke, im Versandhandel oder via Internet erstanden wurden. Eine solche Auflistung aller eingenommenen Arznei- und Nahrungsergänzungsmittel kann gute Dienste leisten, um die Übersicht zu behalten und so schwerwiegende Wechselwirkungen zu vermeiden. Das Portal liefert somit nicht nur anbieterunabhängige Informationen, sondern auch eine praktische Hilfe zum vorsorgenden Gesundheitsschutz.



**Meine persönliche Gesundheits-»Apothek«**

Hersteller von Arzneimitteln müssen auf einem »Beipackzettel« über Gegenanzeigen sowie Neben- und Wechselwirkungen ihrer Produkte informieren. Das gilt auch dann, wenn Tabletten und Pulver »nur« Vitamine, Mineralstoffe und »natürliche« Pflanzenstoffe enthalten. Nahrungsergänzungsmittel hingegen hat der Gesetzgeber von der Pflicht zur Information über spezifische Risiken bei der Einnahme ausgenommen: Weil sie als Lebensmittel gelten, müssen diese Produkte keine entsprechenden Hinweise haben – gleichwohl sie oftmals etwa Calcium, Kalium, Gingko & Co. oder auch Vitamine in vergleichbarer oder sogar höherer Dosierung als Arzneimittel enthalten.

Das Portal [www.klartext-nahrungsergaenzung.de](http://www.klartext-nahrungsergaenzung.de) der Verbraucherzentralen, seit 2017 online, bietet jetzt auch eine umfassende Übersicht über derzeit bekannte Risiken und Neben-



## HIGHLIGHTS

Über 50 Meldungen zum Faktencheck

Ein Dutzend Abmahnungen auf den Weg gebracht



66 Prozent aller Internetnutzer informieren sich laut Statistischem Bundesamt online über Gesundheit und Krankheit. Allerdings: Die Suche im Netz kann Risiken bergen. Denn etwa 13,5 Millionen deutschsprachige Webseiten, die sich mit Gesundheit und Krankheit beschäftigen, liefern zwar eine Menge an Informationen – die geben aber keineswegs immer den aktuellen wissenschaftlichen Stand wieder und sind auch längst nicht alle seriös und werbefrei. Mal werden Pillen und Pulvern unhaltbare Wirkungen zugeschrieben, mal unbegründete Ängste bei Therapien geschürt. Bisweilen können vermeintlich Gesundheit versprechende Maßnahmen und Angebote auch schädigende Wirkungen hervorrufen oder in falscher Sicherheit wiegen – und zum Verzicht auf den dringend gebotenen Arztbesuch bewegen.

Mit dem neuen Onlineportal »faktencheck-gesundheitswerbung« haben die Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz ein Angebot für mehr Transparenz bei Gesundheitsinformationen ins Netz gebracht: Neben Hilfestellungen, um falsch und richtig sowie Fakten von Absurdem zu unterscheiden, informiert der Auftritt, was der Gesetzgeber bei Gesundheitsausagen und Heilungsversprechen erlaubt. Checklisten für gute Gesundheitsinformationen runden die Webseite ab.

Daneben können Internetnutzer via Kontaktformular melden, wenn sie auf vermeintlich irreführende oder falsche Gesundheitsinformationen im Netz oder sozialen Medien stoßen. Die Verbraucherzentralen prüfen dann, ob mit rechtlichen Mitteln gegen Informationen vorgegangen werden kann, die den »Faktencheck Gesundheitswerbung« nicht bestehen.

Das Projekt »Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und Individuellen Gesundheitsleistungen« wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und wird von den Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz umgesetzt.

@ [www.faktencheck-gesundheitswerbung.de](http://www.faktencheck-gesundheitswerbung.de)

Aktuell befasst sich das Projekt auch mit der Corona-Pandemie, die sich zu einer Infodemie mit Falschmeldungen, Gerüchten und Mutmaßungen über mögliche Schutzmaßnahmen gegen eine Ansteckung mit dem Virus und dessen Bekämpfung ausgeweitet hat: Von Knoblauch über Kamel-Urin bis hin zum Trinken von Desinfektionsmitteln oder dem Selbsttest durch zehnminütiges Luftanhalten war im Internet eine Flut an Fehlinformationen zu finden. Beim »Faktencheck Gesundheitswerbung« gibt es Tipps, wie man Falschmeldungen entlarvt und verlässliche Einordnungen findet.



Mit dem Posting eines »Bullshit-Bingos« hatte das Projekt auch auf Twitter zu einem Faktencheck bei Gesundheitsversprechen eingeladen.



### FRÜHERKENNUNG »GRÜNER STAR« BENACHTEILIGENDE MUSTERFORMULARE

Die Glaukomfrüherkennung zählt zu den meistverkauften Selbstzahlerleistungen in Augenarztpraxen. Gegen mangelhafte Patienteninformationen im Rahmen von Früherkennungsuntersuchungen des »Grünen Stars« (Glaukom) ist die Verbraucherzentrale mit juristischen Mitteln vorgegangen: Ein von Patienten im Rahmen der Behandlung zu unterzeichnendes Musterformular des Berufsverbandes der Augenärzte (BVA) benachteiligt die »Kunden« nach ihrer Auffassung und stellt die Untersuchung einseitig positiv dar. Eine ärztliche Aufklärung über Nutzen und Risiken einer Untersuchung oder Therapie ist jedoch gesetzlich verpflichtend – als Grundlage für eine informierte Entscheidung des Patienten. Zur endgültigen Klärung, ob die Musterformulare des BVA Patienten benachteiligen, strebt die Verbraucherzentrale NRW ein Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofs an. Dies wird Mitte Mai 2021 erwartet.

### HIGHLIGHTS



Grundsatzurteil beim Bundesgerichtshof angestrebt



1,2 Millionen Besuche bei »Kostenfalle Zahn«

Weil ein wissenschaftlicher Nachweis für den Nutzen der Glaukom-Früherkennungsuntersuchung fehlt, ist sie nur bei konkretem Krankheitsverdacht oder bei bestimmten Risikofaktoren eine Kassenleistung.

Im Detail kritisierte die Verbraucherzentrale NRW Formulare mit der Aussage, die Glaukomfrüherkennung sei, auch wenn typische Beschwerden fehlten, »ärztlich geboten«. Dieser Begriff ist unscharf und nicht definiert. Darüber hinaus hatten sich Verbraucher unter Druck gesetzt gefühlt, die Selbstzahlerleistung anzunehmen, weil sie mit ihrer Unterschrift im Formular ihre Zustimmung oder Ablehnung zur Glaukomfrüherkennung dokumentieren sollten.



[www.igel-aerger.de](http://www.igel-aerger.de)



Im rund 80 Titel umfassenden Verlagsprogramm der Verbraucherzentrale NRW findet sich auch eine Reihe an Büchern und E-Books zu Gesundheitsthemen. Ob Neben- und Wechselwirkungen von Medikamenten oder die richtige Ernährung bei Magen-Darm-Beschwerden gefragt ist oder

Patientenrechte auf dem Prüfstand stehen – die Ratgeber bieten anbieterunabhängige Hilfe zur Selbsthilfe.

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

Solche Verzichtserklärungen können zudem den Eindruck erwecken, Patienten hätten im Falle einer späteren Glaukomerkrankung Nachteile zu fürchten, wenn sie die Früherkennung nicht nutzen. Da die Studienlage dies nach dem »Igel-Monitor« allerdings nicht hergibt, hat die Verbraucherzentrale NRW ein Verbot dieser Formulare gefordert.

In dem Rechtsstreit gegen den BVA hatte das Landgericht Düsseldorf die Auffassung der Verbraucherzentrale im Dezember 2016 vollumfänglich bestätigt. Hingegen hatte das Oberlandesgericht Düsseldorf mit Urteil vom 19. März 2020 keine Benachteiligung der Patienten gesehen.



[kostenfalle-zahn.de](http://kostenfalle-zahn.de)

Bei 1,2 Millionen Besuchen navigierten Nutzer 2020 zu Wissenswerten rund um Kostenfallen bei zahnärztlichen Leistungen. Ob Zahnersatz, Zahnspange, professionelle Zahnreinigung oder Parodontitisbehandlung: Informationen über Rechte beim Zahnarzt, eine Übersicht, auf welche Kassenleistungen Patienten Anspruch haben und was bei Kieferorthopädie für Kinder gilt – die Themenseiten des Projekts »Kostenfalle Zahn« bieten von Amalgam bis

Zahnschiene Antworten auf viele Fragen. Außerdem: Auf einer Beschwerde-Pinnwand können Patienten ihre Probleme mit Arztrechnungen, Behandlungen oder Selbstzahlerleistungen schildern. Das Expertenteam kommentiert dann ausgewählte Fälle – damit auch andere Patienten davon profitieren.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/kostenfalle-zahn](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kostenfalle-zahn)

### HIGHLIGHTS



130.058 Besuche beim Pflegewegweiser-Portal



2.084 Anrufe bei der Pflegehotline



22.598 verkaufte Ratgeber zu Pflege & Vorsorge



### PFLEGE WEGWEISER NRW

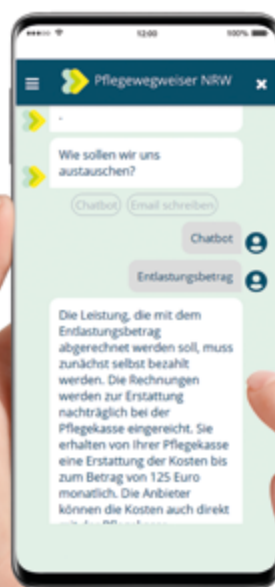
Das passende Hilfeangebot für den jeweiligen Pflegebedarf zu finden – das ist für Betroffene und deren Angehörige oftmals ein mühsamer Weg. Wie muss das Alltagsleben neu organisiert werden? Wie ist die Versorgung passgenau sicherzustellen? Wer kann was leisten? Der Pflegewegweiser NRW informiert rund um das Thema Pflege und lotst zu Beratungsangeboten vor Ort. Darüber hinaus wurden 2020 insgesamt 2.084 Anrufer an der gebührenfreien Pflegehotline an die richtigen Ansprechpartner verwiesen, damit Pflegebedürftige und deren Angehörige die dringend benötigte Unterstützung nicht verfehlen.

Auch über ein neues Onlinetool können Ratsuchende ihre Fragen seit Ende 2020 nicht nur schnell und direkt auf den Weg bringen, sondern auch Antworten generieren: Ein Chatbot antwortet zum jeweiligen Stichwort automatisiert. Das spart Zeit und Aufwand, denn bislang mussten Verbraucher, die sich via Kontaktformular an den Pflegewegweiser wandten, erst auf eine persönliche Rückantwort des Expertenteams warten.

Das Informationsportal und die kostenlose Hotline unter 0800 40 400 44 werden durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, durch die Pflegekassen NRW sowie den Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV) gefördert.



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





Die meisten älteren Menschen möchten so lange wie möglich in ihren eigenen vier Wänden leben – auch dann, wenn sie immer mehr Hilfe im Alltag brauchen. Weil Angehörige dies allein oft nicht leisten können, erscheint die Beschäftigung von Haushalts- und Betreuungskräften aus dem Ausland eine gute Lösung. Doch passt diese Form der Versorgung für die individuelle Situation? Was ist zu beachten – und welche Beschäftigungsmodelle sind legal? In der aktualisierten Auflage der kostenlosen Broschüre »Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten« beleuchtet der Pflegewegweiser NRW die Vor- und Nachteile dieses Modells und informiert von Arbeitszeitgesetz bis Vermittlungsagentur.



## FORDERUNGSPAPIER

Im Rahmen des gemeinsamen Projekts »Verbraucherschutz im ‚grauen Pflegemarkt‘ stärken« mit den Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg hat die Verbraucherzentrale NRW den Gesetzgeber aufgefordert, die häusliche 24-Stunden-Betreuung als eigenständige Versorgungsform von Pflegebedürftigen neben der ambulanten und stationären Pflege zu regeln. Dabei sollten die wesentlichen Merkmale des Leistungsangebots, aber auch die unterschiedlichen Arbeitgeber-, Entsende- oder Selbstständigkeitsmodelle definiert und zudem die Arbeitszeiten der Betreuungskräfte geregelt werden. Nicht zuletzt müssten verbindliche und organisatorische Anforderungen und Qualitätskontrollen für die Vermittlungsagenturen eingeführt werden. Derzeit liegen alle Risiken dieser Betreuungsform einseitig bei den Pflegebedürftigen und deren Angehörigen.

@ [www.24h-pflegevertraege.de](http://www.24h-pflegevertraege.de)

Gut versorgt – auch mit Ratgebern zu den Themen Pflege und Vorsorge. Ob neue Formen fürs Wohnen im Alter, die Abläufe bei der Pflegebegutachtung oder Wissenswertes rund um Betreuungsverfügung und Testament: Die Titel der Verbraucherzentrale NRW punkten nicht nur mit Informationen und Entscheidungshilfen, sondern bieten vielfach mit Checklisten, Musterbriefen und -vorlagen auch praktische Schritt-für-Schritt-Anleitungen. Das »Vorsorge-Handbuch« war mit 9.616 verkauften Exemplaren erneut der Bestseller des Verlagsprogramms.



### HIGHLIGHTS

80 Gemüse-Knabberprodukte im Nährwert-Check

Gesundheitsversprechen entlarvt

Lobbying für verpflichtenden Nutri-Score



### GEMÜSECHIPS IM NÄHRWERT-CHECK

Zwischen 30 und 70 Prozent weniger Fett als in klassischen Kartoffelchips, reich an pflanzlichem Protein, ballaststoffhaltig, ohne Palmöl, mit Vitamin C und ohne Zucker – angesichts solcher Werbeversprechen greifen Kunden gern zu Gemüsechips oder Hülsenfrüchte-Knabbersnacks mit dem gesunden Image. Beim Nährwert-Check von 80 frittierten und gebackenen Produkten hat die Verbraucherzentrale NRW jedoch offengelegt, dass Chips, Flips und Co. beispielsweise aus Roter Bete, Mais, Erbsen oder Linsen nicht gesünder als ihre »konventionellen Kollegen« sind: Der Kaloriengehalt der Alternativen war in den meisten Fällen kaum geringer als bei klassischen Chips und Flips. Und auch der Salzgehalt war bei einer Reihe der überprüften Knabberprodukte alarmierend hoch. Ob Kichererbsen-Chips im Joghurt-Gurke-Style, Bean-Sticks mit Paprika, Protein-Flips, Hirsebällchen oder Crunchy Triangles aus schwarzem Reis – die neuen Kreationen können mit Zutaten und vermeintlich gesundheitsfördernden Eigenschaften in der Nährwertbilanz keineswegs punkten.

Unter die Nährwert-Lupe genommen hat die Verbraucherzentrale NRW 37 Chips-Variationen auf Basis von Hülsenfrüchten, 21 Artikel mit Gemüsechips und 22 verschiedene Puff-Snacks, die im Mai 2020 bei insgesamt 27 Herstellern im stationären und Onlinehandel im Angebot waren.

Zu diesem Ergebnis führt folgende Rechnung: Kartoffelchips enthalten im Schnitt etwa 535 Kilokalorien und 34 Gramm Fett pro 100 Gramm, sodass eine Portion von 60 Gramm bereits rund ein Drittel des Tagesbedarfs an Fett abdeckt. Wer sie als Zwischenmahlzeit zu sich nimmt, muss sich über Polster an Bauch und Hüfte nicht wundern. Und wer dann aus Sorge um die Linie lieber zu vermeintlich kalorienärmeren Gemüsechips greift, landet im Fettnäpfchen: Mit 500 Kilokalorien und 32 Gramm Fett pro 100 Gramm verfügen sie im Schnitt kaum über einen geringeren Energiegehalt als die Kartoffel-Klassiker.

Der Salzanteil ist bei Chips aus Gemüse durchaus etwas geringer, bei denen aus Hülsenfrüchten ist der Eiweißgehalt etwas höher als bei gängigen Kartoffelchips. Diese kleinen positiven Effekte werden durch den insgesamt hohen Salzgehalt von im Schnitt 2,3 Gramm pro 100 Gramm jedoch gleich wieder aufgehoben. Denn eine Portion von 60 Gramm liefert bereits rund ein Viertel der empfohlenen Tageshöchstmenge von 6 Gramm Kochsalz.

Mit den Ergebnissen des Nährwert-Checks untermauerte die Verbraucherzentrale NRW ihre Forderung, dass die Nährwertkennzeichnung auf Lebensmittelverpackungen deutlich sichtbar und verständlich sein sollte. Werbeversprechen von »weniger Fett«, »ballaststoffhaltig« oder »ohne Zucker« lassen sich so schnell durch den Blick auf die Nährwertbilanz entlarven.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/gemuese chips](http://www.verbraucherzentrale.nrw/gemuese chips)



Seit November 2020 stehen die Zeichen für die Nährwertkennzeichnung in Deutschland mit dem Nutri-Score auf Grün: Mit diesem Ampelsystem lassen sich unausgewogene Lebensmittel ganz einfach erkennen. Hersteller können es seither freiwillig anwenden.




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

Verbraucherverbände fordern nach der freiwilligen Einführung hierzulande in einem weiteren Schritt eine europaweite, flächendeckende und bestenfalls verpflichtende Nutri-Score-Kennzeichnung.

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



### HIGHLIGHTS

-  Nachhaltigkeitsversprechen von 60 Verpackungen gecheckt
-  20 Umweltberatungen gegen »Plastikmüll unterwegs«
-  Bye bye bottle: Abschied von Einweg eingeläutet

## »GRÜNE« VERPACKUNGEN: MEHR SCHEIN ALS SEIN

Ob für Lebensmittel oder Drogerieartikel: Immer häufiger kommen Verpackungen mit Hinweisen auf ihr nachhaltiges Material daher: Wurst in der Verbundverpackung mit »65 Prozent weniger Kunststoff« oder Biomilch im Outfit eines Pappkartons. Doch jenseits von viel grüner Farbe, »natürlichem« Design und Siegelvielfalt: Wie viel ökologischer Mehrwert tatsächlich in den Versprechen steckt und welche Erwartungen Käufer mit diesen Aussagen verbinden – das hat die Verbraucherzentrale NRW unter die Lupe genommen.

Bei 60 Verpackungen (33 Drogerieartikel und 27 Lebensmittelprodukte) hat die Verbraucherzentrale NRW genauer auf Nachhaltigkeitsaussagen geschaut und ausgewählte Beispiele – unter wissenschaftlicher Begleitung – mit Verbrauchern begutachtet und diskutiert. Ergebnis: Die Mehrzahl der betrachteten Kartons, Flaschen und Tuben bewerteten die potenziellen Käufer aufgrund ihrer Aufmachung deutlich nachhaltiger als die Fachleute. Was dann auch zu nicht sachgerechter Entsorgung verleiten kann.

Als besonders problematisch stufte die Verbraucherzentrale NRW Getränkekartons im »Altpapier-Look« ein, wie zum Beispiel von Bio-Milch. Denn bei solchen Produkten vermuteten die Probanden, dass die Verpackung anschließend ins Altpapier

gehöre. Dabei handelte es sich bei den Getränkekartons um Verbundstoffe, die im gelben Sack entsorgt werden müssen. Auch Umverpackungen aus nachhaltig wirkendem Papier – beispielsweise bei Zahnpasta – suggerierten besondere Ökoqualitäten. Dabei ist die weitere Umhüllung der Kunststofftube unnötig und verbraucht zusätzliche Ressourcen.

Mit ungerechtfertigt positiven Beurteilungen gingen auch Aussagen wie »recyclebare Verpackung« oder »leicht zu recyceln« einher. Denn hier wurde mit einer Sache geworben, die laut Gesetz ohnehin so sein sollte: Danach sind Verpackungen nämlich grundsätzlich so herzustellen, dass sie wiederverwendbar oder -verwertbar sind.

Positiv aufgefallen sind Käufern wie Experten dagegen Drogerieprodukte, deren Verpackung tatsächlich einen sehr hohen Anteil an recyceltem Plastik (mehr als 90 Prozent) aufweist. Teils wird sogar sogenanntes »Social Plastic« verwendet, also Plastik, das aus der Umwelt aufgesammelt und dann wiederverwertet wird. Wenn dieses Konzept auf der Verpackung erläutert und mit weiterführenden Links glaubwürdig belegt wurde, kam dies bei den Konsumenten besonders gut an.

Schwer taten sich Befragte, Prozentzahlen und Hochrechnungen auf Großpackungen einzuordnen, die die Ersparnis bei Material und Transportweg gegenüber kleineren Verpackungseinheiten zum Ausdruck bringen sollten. Ein tatsächlicher Gewinn in Sachen Nachhaltigkeit, der jedoch nicht auf Anhieb zu erkennen war.

Fazit: Angesichts fehlender Standards zu Nachhaltigkeitsaussagen bei Produktverpackungen sind Käufer bei der Bewertung auf sich allein gestellt – und mit mehr Schein als Sein konfrontiert.



Bei einem Fachgespräch zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung hat die Verbraucherzentrale NRW Herstellern die Ergebnisse der Untersuchung von Nachhaltigkeitsaussagen auf Produktverpackungen vorgestellt und Handlungsbedarf sowie Forderungen formuliert. Die Untersuchung wurde im Rahmen des EU- und landesgeförderten Projekts MehrWertKonsum durchgeführt.

## BYE BYE BOTTLE! – ABSCHIED VON EINWEG

Wie hier von den Umweltberaterinnen der Verbraucherzentrale in Marl wurde auch in anderen Beratungsstellen der Abschied von der Einwegflasche eingeläutet: »Bye bye bottle« war die Aufforderung überschrieben, um die Plastikflut einzudämmen. Denn rund 85 Ein-Liter-Einwegflaschen verbraucht jeder Bundesbürger im Schnitt pro Jahr. Besonders hoch ist der Anteil beim Mineralwasser, das vielfach als Durstlöscher in Einweg aus Kunststoff daherkommt. Wasser ohne Plastikabfall zu trinken – diesem Vorsatz haben die Umweltberatungen Taten folgen lassen, um die Belastungen bei Herstellung und Transport von Mineralwasser in Einweg einzudämmen. Zu erfahren war, dass kein Flaschenwasser die Ökobilanz von Leitungswasser aus der eigenen, immer wieder befüllten Flasche toppen kann. Gleichzeitig kostet der Liter Leitungswasser bis zu 100 Mal weniger als abgepacktes Wasser. Tipps, um »Kraneberger« aufzupeppen, standen ebenso im Aktionsfahrplan wie Informationen zur Trinkwasserqualität.

## PLASTIKMÜLL UNTERWEGS GEDECKELT

Der warme Snack in der Styroporbox zum Take away, Kaffee im Becher to go, Wasser aus der Einwegflasche: Beim Verpackungskurzeinsatz für die Verpflegung unterwegs werden wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Weil achtlos weggeworfene Kunststoffverpackungen Städte vermüllen, zusätzliche Entsorgungskosten verursachen und durch zerfallende Mikroplastikteilchen Böden und Gewässer belasten, hat die Umweltberatung aufgezeigt, wie Mehrweg auch beim Essen und Trinken außer Haus funktioniert. Ob mit Rezepten, die aus Leitungswasser das persönliche »Lieblingwasser« machen, mit Glasdose fürs Mittagessen im Büro oder gesundheitlich unbedenklichem Edelstahl-Thermobecher für Kaffee & Co. – informativ und praktisch hat die Umweltberatung Plastikmüll unterwegs gedeckelt.







Auch in Bildungsveranstaltungen für Kindergärten und Schulen rund ums Trinkwasser hatten die Umweltberatungskräfte zu »Bye bye bottle« aufgerufen – und Kinder und Jugendliche zum eifrigen Mitmachen beim Müllvermeiden eingeladen.



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



### HIGHLIGHTS

-  Umfrage bei Nachhaltigkeitsinitiativen
-  32-mal: Online-Austausch via Forum oder MitWirkstatt
-  Regionalgespräche: Mindmap für Kommunen
-  18.000 Aufrufe der Mitmachkarte

## GEFRAGT: KOMMUNALE UNTERSTÜTZUNG

Von Foodsharing-Gruppen über Repair-Cafés bis zum Lastenrad-Verleih: 646 Initiativen setzen sich nach einer Erhebung des EU- und landesgeförderten Projekts **MehrWertKonsum** hierzulande für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln und eine nachhaltige Nutzung von Ressourcen ein. Gefragt nach Mitgliederzahl, Formen des Engagements und der Zusammenarbeit mit den jeweiligen Kommunen gaben 137 Auskunft (Befragungszeitraum zwischen Oktober und Dezember 2019) zu »Kennzahlen«, Motivation und Strukturen. Vorab: Bürgerschaftliche Nachhaltigkeitsinitiativen erleben einen Gründungsboom. Drei von vier Gruppen, die sich an der Umfrage beteiligt haben, fanden 2014 oder später zusammen. Selbst in der Corona-Pandemie setzte sich der Trend fort. Meist sind es kleine Gemeinschaften von etwa 20 Aktiven. Die Initiativen stehen in der Regel allen Bürgern offen und bieten so ein breites Forum, um nachhaltiges Konsumverhalten kennenzulernen und auszuprobieren. Gemeinschaftsgärten etwa geben Wissen zum Anbau alter Obst- und Gemüsesorten weiter und setzen sich so für die Wertschätzung von Lebensmitteln ein.

In Reparatur-Cafés bringen ehrenamtliche Reparateure Geräte wieder in Gang und bewahren sie so vor dem vorzeitigen Aus – ein wichtiger Beitrag zum Ressourcenschutz. Fahrrad-Initiativen organisieren klimafreundliche Transporte, indem sie kostenlos Lastenräder zur Verfügung stellen. All diese Aktivitäten erleben neun von zehn Befragten als sinnstiftend.

Allerdings: Mehr als die Hälfte der Initiativen wünschte sich von ihrer Kommune mehr Anerkennung und Unterstützung: von Genehmigungen über die Raumsuche bis zur finanziellen Förderung und Kooperation. So unterschiedlich die Anliegen jeweils abhängig vom Engagement auch waren: Bürgerschaftliches Engagement kann einen wichtigen Beitrag leisten, damit Städte und Gemeinden ihre Klimaschutz- und Nachhaltigkeitsziele erreichen. Feste Ansprechpartner und Koordinatoren in der Verwaltung helfen den Initiativen enorm, ihr Anliegen bei der jeweiligen Kommune vorzubringen.

 [www.mehrwert.nrw/befragung](https://www.mehrwert.nrw/befragung)

## MINDMAP WEIST DEN WEG

Damit bürgerschaftliche Initiativen und Kommunen gemeinsam etwas bewegen können, müssen sie erst einmal zusammenkommen. Bei drei Regionalgesprächen – zwei davon als virtuelle Treffen – hat das MehrWert-Projekt dabei nicht nur den Weg geebnet, sondern auch eine Mindmap mit Ideen und Ansätzen entwickelt.

Mit Vertretern aus Kommunen, von Initiativen, Freiwilligenagenturen und aus weiteren Organisationen ging es darum, wie Nachhaltigkeit gemeinsam gestaltet werden kann. Denn 65 Prozent der globalen Nachhaltigkeitsziele betreffen die lokale Ebene – die Kommunen sind daher wichtige Wegbereiter für den Wandel. Weil Skill-Sharing, also das Teilen von Wissen und Informationen, das Engagement leichter macht, wurden bereits erfolgreich erprobte Aktivitäten einzelner Städte zum Nachahmen vorgestellt: vom Arnsberger »Schlabberkappes«-Festival für nachhaltigen Lebensstil bis zum »Reallabor für klimafreundliche Entscheidungen« in Münster.

## ONLINE-MITMACHKARTE LOTST ZU NACHHALTIGEM ENGAGEMENT

Wenn Initiatoren Mitstreiter suchen oder auf ihre Aktivitäten für Nachhaltigkeit aufmerksam machen wollen, bietet die »Mitmachkarte« des MehrWert-Projekts digitale Unterstützung. Aber auch Interessierte, die nach ehrenamtlichen Einsatzmöglichkeiten Ausschau halten, sind unter [www.mehrwert.nrw/mitmachkarte](http://www.mehrwert.nrw/mitmachkarte) an der richtigen Adresse. Wer zu den verschiedenen Engagement-Feldern Postleitzahl oder Ort eingibt, wird zu Gruppen oder Initiativen in seiner Stadt oder Gemeinde gelotst. Über 18.000-mal wurden die Seiten zum Knüpfen des Nachhaltigkeitsnetzes inzwischen aufgerufen.

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



Beim Online-Erfahrungsaustausch »MitWirkstatt« zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung wurden Ideen zusammengetragen, wie persönliches und gemeinschaftliches Engagement für Ressourcenschonung auch in Corona-Zeiten vorangebracht werden kann. Teilnehmende, darunter zehn Nachhaltigkeits-Initiativen wie Reparatur-Café, Tauschring und Transition Town, loteten beim virtuellen Treffen aus, wie die Motivation der Engagierten hochgehalten und die Menschen für Themen wie Reparatur, Upcycling oder Zero Waste interessiert werden können. Angesichts von Kontaktbeschränkungen und Veranstaltungsverbots mussten nachhaltige Initiativen generell kreative Wege finden, um ihre Arbeit fortzuführen. Erfahrungen dazu wurden bei der MitWirkstatt »Engagiert und digital vernetzt« ausgetauscht.



Mindestens 1,5 Meter Abstand halten und Mundschutz tragen – das galt für Aussteller und Messegäste auf der Fair Friends in Dortmund. Neben Gesprächen »auf Distanz« konnten Baumwollbeutel für Obst und Gemüse für den plastikfreien Einkauf individuell gestaltet werden. Und auf der Fair Friends-Bühne präsentierte das MehrWert-Projekt bei einem Workshop Wissenswertes, wie das Motto »Teller statt Tonne – Lebensmittelabfälle vermeiden« auch praktisch und nachhaltig gelingt.

### HIGHLIGHTS



10.300 Standbesucher bei  
»Grüner Woche« in Berlin



Grenzüberschreitend aufgetischt



Kitas nehmen Kurs

Am Stand des Projekts MehrWertKonsum auf der Internationalen Grünen Woche (IGW) gestalteten Tausende Besucher individuelle Biobaumwollbeutel. Als tragfähige Begleiter beim Einkauf von Obst und Gemüse helfen sie dabei, Plastik(beutel) zu vermeiden und Klimaschutz ein- und anzupacken. »Mach mit – mach's klimafreundlich« lautete während der zehntägigen Ernährungsmesse in Berlin die Einladung, möglichst unverpack-

### AUFGETISCHT



»Klimaschutz kennt keine Grenzen« – unter diesem Motto haben die Stadt Kamen und die Umweltberatung der Verbraucherzentrale mit ihrer Partnerstadt Montreuil-Juigné kreative Aktionen initiiert, um zu grenzüberschreitendem Klimaschutz anzuregen. Dass klimafreundliche Gerichte gut schmecken, wurde beim deutsch-französischen Nachhaltigkeitstag mit Rezepten des MehrWert-Projekts probiert. Auch die Vorsitzende des Ausschusses für Städtepartnerschaften Elke Middendorf (L.) und Kamens stellvertretender Bürgermeister Manfred Wiedemann überzeugten sich von den nachhaltigen Rezepten, die Austausch-Jugendliche in der europäischen Pfanne rührten. Übrigens: Corona-Pandemie und Kontaktbeschränkungen konnten Klima-Engagierte nicht stoppen: Bei einem deutsch-französischen Online-Dinner wurde »gemeinsam« gegessen und per Videoübertragung Erfahrungen mit MehrWert-Rezepten ausgetauscht.

### MITGEMACHT



te Waren auszuwählen, beim Einkaufen und Essen Ressourcen zu schonen und Lebensmittelabfälle zu vermeiden. Einen Stempel-Stopp hatten auch die Vertreterinnen des rheinischen und westfälischen Landfrauenverbands gemeinsam mit NRW-Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser (2.v.r.) am MehrWert-Stand eingelegt.

### UMGESETZT



Lebensmittelabfälle reduzieren und Verpflegungsangebote klimafreundlicher gestalten – dabei setzen Kitas landesweit auf die Unterstützung des MehrWert-Projekts. Neu mit dabei sind auch Fröbel-Kitas. Acht seiner Tageseinrichtungen im Ruhrgebiet und in Köln hat der größte überregionale und freigemeinnützige Träger von Kinderkrippen, Kindergärten und Horten ausgewählt, um hierbei mit professioneller Unterstützung nachhaltige Veränderungen auf den Weg zu bringen. Messung von Speiseabfällen steht dabei ebenso auf dem Programm wie Ursachenanalyse. Da in den beteiligten Fröbel-Kitas frisch gekocht wird, können Mengen und Portionsgrößen schnell angepasst werden und mehr Klimaschutz bei der Gestaltung des Speiseplans und bei den verwendeten Lebensmitteln ist gut umzusetzen – etwa durch saisonales Obst und Gemüse aus der Region.



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



## HIGHLIGHTS



Wissenswertes zu 40 Themen rund um Essen und Trinken im Alter



Lebensmittelkunde von A bis Z



Über 52.000 Seitenaufrufe seit Start im Juli

Auch in hohem Alter noch körperlich und geistig fit sein – wer möchte das nicht? Entscheidend ist, genussvoll zu essen und – trotz reduziertem Energiebedarf –, mit allen Nährstoffen ausreichend versorgt zu sein. Die richtige Auswahl am Supermarktregal, ein kluger Umgang mit Werbeversprechen und Wissen rund um Lebensmittel tragen maßgeblich dazu bei. Mit dem Portal »Genussvoll älter werden« haben die Verbraucherzentralen – unter Federführung der Verbraucherzentralen NRW und Saarland – hierfür einen Wegweiser online gestellt.

Wie sinnvoll sind laktose- oder glutenfreie Lebensmittel? Bringen Nahrungsergänzungsmittel den gesundheitlichen Kick? Sind proteinangereicherte Produkte hilfreich? Zu über 40 Themen wurde Wissenswertes rund um Fragen zum Essen und Trinken im Alter zusammengestellt.

Wer sich durch die Seiten klickt, kann Lebensmittel unter die Lupe nehmen und durch eine kleine Warenkunde navigieren.

Vom idealen Durstlöscher über die Bedeutung von Fett in der Seniorenernährung bis hin zu Kennzeichnungsvorschriften bei Lebensmitteln, werden wichtige Fakten an die Hand gegeben. So ist zu erfahren, dass auch ältere Menschen von den Inhaltsstoffen der Milch profitieren. Die beschriebene Vielfalt an Getreideprodukten gibt Anregungen für einen abwechslungsreichen Speiseplan. Auch werden die Tricks der Anbieter entlarvt, mit denen diese versuchen, beim Einkaufen zu beeinflussen. Besonders häufig gefragt: Seiten zum Einfluss von Lebensmitteln auf die Wirksamkeit von Medikamenten und zur Frage, ob spezielle Nahrungsergänzungsmittel für ältere Menschen notwendig sind.

Aber auch Auswahlkriterien für den Menüdienst werden aufgezeigt. Außerdem finden sich auf den Webseiten wichtige Adressen für weitere Anlaufstellen und Institutionen. Tipps für die gute Küche und Links zu Rezeptsammlungen runden den Wegweiser zum genussvollen Älterwerden ab. Und wenn es ohne Unterstützung nicht mehr geht, gibt das Portal Auskunft zu möglichen Hilfen im Haushalt.

Das Informationsangebot wurde im Rahmen eines Projekts der Verbraucherzentralen erstellt und mit Mitteln des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft finanziert.



[www.verbraucherzentrale.de/genussvoll-aelter-werden](http://www.verbraucherzentrale.de/genussvoll-aelter-werden)






Als Kinderzimmer oder Küchentisch zum Lernort wurden, folgten auch die Angebote zur Verbraucherbildung in den Distanzunterricht: Mit Learning-Snacks rund ums Taschengeld und Rechte beim Einkauf oder mit digitaler Spurensuche, um zum e-Energiespardetektiv zu werden. Wissenswertes zum Datenschutz in sozialen Netzwerken oder zur Passwortsicherheit kam als spielerischer Parcours in einer kostenlosen App daher. Aber auch interaktive Videos zum Ablauf von Mahnverfahren oder Download-Angebote für Lehrkräfte, um Unterrichtseinheiten zu Geldgeschäften oder zur ersten eigenen Wohnung vorzubereiten, machten im Lockdown Schule zur Verbraucherbildung. Zudem kamen die Bildungstrainerinnen über digitale Kanäle zum »Unterrichtsbesuch«.

Auch in der neuen monatlichen Podcast-Reihe »V macht schlau« informiert die Verbraucherzentrale NRW Jugendliche jetzt über Themen wie Umweltschutz, Geldsorgen, Ernährung oder Energie sparen.


Ob analog oder digital: Mit ihren Bildungsmodulen wird die Verbraucherzentrale NRW auch »nach Corona« passgenaue Angebote machen, um sich als anbieterunabhängige Partnerin der Schulen gute Noten zu verdienen.

Nicht zuletzt: 14 Schulen aus NRW wurden im Rahmen des bundesweiten Wettbewerbs als »Verbraucherschule« ausgezeichnet. Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt deren Aktivitäten im Rahmen des Netzwerks Verbraucherschule.

### HIGHLIGHTS

-  1.178 Downloads der Bildungsmodule im Internet
-  Neue Podcast-Reihe »V macht schlau«
-  14 Schulen als Verbraucherschulen ausgezeichnet



weiter 

»Am Ende des Monats gibt es Ruadeln ohne alles.« 🙄

In diesem Snack geht es darum, was das Leben in der ersten eigenen Wohnung kostet und wie man am besten mit seinem Budget zurecht kommt. Ganz ehrlich: Kommt es schon mal vor, dass Dein Geld schon vor Monatsende weg ist? 🤔

- A Ja, das passiert mir häufiger
- B Nein, das habe ich noch nie erlebt
- C Ab und zu kommt das vor

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

## HIGHLIGHTS

 **Verbraucherwissen kompakt in rund 50 Onlineveranstaltungen**

 **599 Downloads der Bildungsmaterialien für Haupt- und Ehrenamtliche im Bereich Integration**

## PROJEKT IN DUISBURG

Zugewanderte aus Rumänien und Bulgarien vor Abfallen, unseriösen Haustürgeschäften oder ungewollten Vertragsabschlüssen schützen: Mit einem Projekt ging die Verbraucherzentrale in Duisburg im Stadtteil Hochfeld an den Start, um in dieser Community Verbraucherschutz ganz praktisch anzugehen. Ein Netzwerk aufzubauen und Türöffner zu finden, um über das Angebot zu informieren – das waren neben persönlicher Beratung nach Voranmeldung die ersten Schritte.

Zudem wird eng an das Projekt »Get in« angeknüpft: So sollen dessen Materialien in einfacher Sprache mit Wissenswerten beispielsweise zu den Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Strom sparen sowie Handynutzung genutzt werden. Denn auch hier ist das Ziel, durch passgenaue Informationen möglichen kostenträchtigen Stolperfallen des fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen.

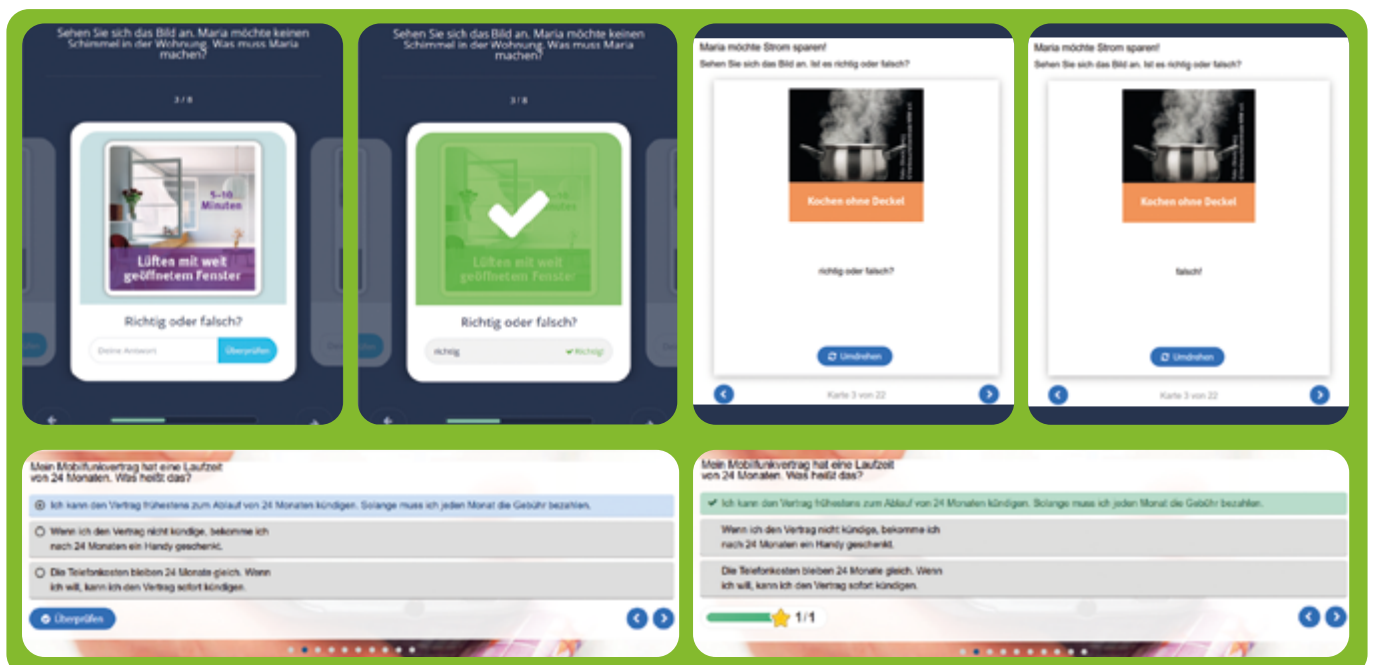
## GET IN – AUCH DIGITAL

Neu zugewanderte Menschen fit für den hiesigen Verbraucheralltag zu machen – angesichts geschlossener Bildungseinrichtungen, abgesagter Veranstaltungen und dem Aus von Unterrichtseinheiten in Präsenz war auch das Projekt »Get in« der Verbraucherzentrale NRW hierbei vor besondere Herausforderungen gestellt. Denn für Vorträge für Multiplikatoren in der Integrations- und Flüchtlingsarbeit sowie für die Trainingseinheiten in Sprach- und Integrationskursen mussten neue Angebote und Formate gefunden werden, damit die Hilfestellungen fürs Ankommen im hiesigen Verbraucheralltag nicht Pandemiebedingt auf der Strecke blieben.

35 Onlineveranstaltungen für Multiplikatoren und 14 Online-Trainings für neu zugewanderte Menschen – beispielsweise zum sicheren Shoppen im Internet oder zu Kredit und Inkasso – sind zahlenkräftiger Hinweis, dass die neuen Onlineangebote von der Zielgruppe schnell angenommen wurden.

Digital aufgestellt hat sich das Projekt auch mit einem neuen Übungsangebot im Netz: 3.500 Zugriffe auf die Trainings im Selbststudium zu richtigem Lüften, energiesparendem Kochen oder zu Laufzeiten von Telefonverträgen zeigen, dass Verbraucherwissen bei neu zugewanderten Menschen auch im Lockdown gut ankam.

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



### HIGHLIGHTS



Mitmach-Aktionen, um Vielfalt zu entdecken



Mit 60 Experten im Online-Dialog  
»Schulverpflegung for future«



Impulsgeber für nachhaltige Schulesskultur



### Mitmach-Aktion

## HÜLSENFRÜCHTE KENNENLERNEN

In der Mitmach-Aktion zum Tag der Kitaverpflegung 2020 hieß es im September »Bühne frei« für die kleinen Kraftpakete Erbsen, Bohnen & Co.: Wie Hülsenfrüchte eine gute Grundlage für kindgerechte Hauptgerichte, Salate und Brotaufstriche in der Kita bilden, hat die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW mit Informationen und Rezepten vorgestellt. Denn die vielseitigen Früchte in der Hülse haben einiges zu bieten: Sie sind reich an Eiweiß, komplexen Kohlenhydraten, Ballaststoffen und Mineralstoffen sowie vielseitig einsetzbar. Eine Info-Broschüre lotste dabei zur Entdeckungstour.

Zehn Kitas konnten sich zudem über eine »Kita-Ideen-Box« freuen: Als Belohnung für ihre tollen Anregungen, die sie beim Rezept-Wettbewerb rund um den Einsatz der vielseitigen Kraftpakete eingereicht hatten. Auf Rezeptkarten zusammengefasst bringen diese nun auch in anderen Kitas Anregungen für Hülsenfrüchte in leckeren Varianten auf den Tisch.



## IMPULSE SETZEN

Bei der 10. Jahrestagung im Rahmen der Tage der Schulverpflegung 2020 hatte die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW – Pandemie-bedingt in einer Online-Veranstaltung – eingeladen, Zukunftstrends in der Schulverpflegung in den Blick zu nehmen. 40 Teilnehmende – Schulleitungen, Lehr- und pädagogische Fachkräfte, Hauswirtschaftskräfte aller Schulformen sowie Schulträger und Caterer – loteten beim virtuellen Meeting aus, welche Herausforderungen und Chancen sich hierbei bieten. In Fachvorträgen wurde etwa thematisiert, wie ökonomische Einflüsse, Umweltaspekte wie Nachhaltigkeit und Fleischkonsum, kulturelle Entwicklungen wie steigende Migration und der Trend zum Snacking statt zu Mahlzeiten, aber auch neue Technologien in der Lebensmittelproduktion,



Fitnessrends, Onlineshopping und Lieferservice künftig die Verpflegung in der Schule beeinflussen werden. »Schule als Dialogessen«, unter Einbeziehung von Schülerschaft, Lehrkräften und Küchenteams, konnte dabei als zukunftsfähige Strategie ausgemacht werden: Essen ganzheitlich aus pädagogischem und kulturellem Blickwinkel zu betrachten, es in den praktischen Unterricht einzubauen und dessen gemeinschaftsstiftenden Effekte durch eine angenehme Essatmosphäre zu fördern, wurden als wegweisende Impulse für zukunftsfähige Schulverpflegung ausgemacht. Best practice-Beispiele von Schulen und die Unterstützungsangebote der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW lieferten dafür Vorbilder und praktische Hilfestellungen.





## NEUES FÜR DAS LUNCHPAKET PROBIEREN

»Probier' doch mal! – Mit Power gut durch den Schultag kommen«: Bei den Mitmach-Aktionstagen im Rahmen der Tage der Schulverpflegung 2020 wurden Ideen fürs leckere Lunchpaket angerichtet. Denn dabei geht es nicht nur darum, auf »den kleinen Hunger zwischendurch« vorbereitet zu sein, sondern Snacking ist bei Kindern und Jugendlichen ein ohnehin beliebter Essenstrend. Statt fester Mahlzeiten bevorzugen sie Essen to go, wenn sie Hunger verspüren und es – ob in- oder outdoor – in den Tagesablauf passt. Auch angesichts der Pandemie-be-

dingten Aufenthalts- und Kontakteinschränkungen waren Gerichte als Snack für Lunchpaket oder Pausenbox in der Schule besonders gefragt. In der Rezeptsammlung »Flott von der Hand in den Mund« stellte die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW leckere, nachhaltige und pffiffige Ideen hierfür vor. Eine Einladung, das Motto »Probier' doch mal! – Mit Power gut durch den Schulalltag kommen« beim Snacking tatsächlich zu probieren. Eine Snack-Rezeptsammlung für Caterer ergänzte das Angebot.

## WISSENSCHAFT TRIFFT PRAXIS: ZUKUNFTSESSER

Rund 60 Teilnehmende der verschiedenen Schulakteurs-Gruppen aus Wissenschaft und Praxis – Vertreter von Schulen, Trägern, Caterern, Ernährungsfachkräften und auch aus der Politik und Verwaltung – tauschten sich auf Einladung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW beim 7. Dialog Schulverpflegung online über Weichenstellungen für eine zukunftsfähige Schulverpflegung aus. Der Dialog Schulverpflegung ist eine Veranstaltung, in der die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW gemeinsam mit den sie fördernden Ministerien für Schule und Bildung sowie Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW ein regelmäßiges Forum für den Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis bietet.

2020 im Blick: Schulverpflegung for future. Hierzu zeigte das MehrWert-Projekt unter anderem, wie Potenziale einer klimafreundlichen Schulverpflegung genutzt werden können. Dabei wurde nicht nur vorgestellt, wie Speisepläne mit regionalen, saisonal und ökologisch erzeugten Lebensmitteln oder einer eigenen vegetarischen Menülinie optimiert werden können, sondern dass etwa auch weniger Speiseabfälle mehr Klimaschutz bedeuten. Materialien und Hilfsmittel für eine klimafreundliche Küche inklusive. Trendsetter: Das Bildungsmodul







**ZUKUNFTS  
ESSER**

»Zukunftseesser«, das Siebt- bis Zehntklässlern, die sich zunehmend selbstbestimmt und -organisiert verpflegen, vermittelt, wie sie eine klimafreundliche Ernährung im Schulalltag mitgestalten können. Vom Klimakochbuch bis zur Schülerbefragung reicht dabei die »Zutatenliste«.

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

### HIGHLIGHTS

-  Auszeichnung von zwei jungen Wissenschaftlerinnen mit dem Nachwuchsförderpreis »Verbraucherforschung 2020«
-  Vier Forschungsprojekte gefördert
-  Veröffentlichung von zwei Sammelbänden »Beiträge zur Verbraucherforschung«
-  Neue digitale Workshop-Reihe zur Verbraucherselbstorganisation



### FÖRDERN

Forscherteams der Universität Siegen, der FernUniversität Hagen und der Ruhr-Universität Bochum haben sich 2020 in der Förderrunde »Verbraucherforschung NRW« durchgesetzt: Ihre Forschungsprojekte wurden vom Ministerium für Kultur und Wissenschaft mit insgesamt 100.000 Euro gefördert. Ob Kurzdokumente für Finanzprodukte Transparenz schaffen, wie die Rahmenbedingungen für eine Honorarberatung ausgestaltet sein müssten, wie viel Verbraucherschutz die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung in der Praxis verwirklichen und wie digitale Verbraucherakkulturation gelingt – so die Themen der Forschungsvorhaben.

*Umsetzung der Honorarberatung in Deutschland – Bestandsaufnahme und Blick in die Zukunft*

Nach einer Schätzung entstehen den Deutschen jährlich 50 Milliarden Euro Schaden durch Falschberatung im Finanzdienstleistungsbereich – ein Problem, das für den Einzelnen nicht selten existenzbedrohende Folgen hat. Und auch mit Blick auf die Altersvorsorge bedeuten diese Vermögensverluste hohe gesamtgesellschaftliche Belastungen. Falschberatung entsteht vor allem durch ein von Verkaufsanreizen geleitetes provisionsbasiertes Beratungsmodell. Bei der Honorarberatung hingegen wird die eigentliche Beratung vom Verkauf entkoppelt, denn Kunden bezahlen nicht für den Produktkauf, sondern entrichten ein Honorar

für die Beratungsleistung. Das Forscherteam der FernUniversität Hagen macht eine Bestandsaufnahme zur Umsetzung der Honorarberatung und geht der Frage nach, welche Probleme und Hemmnisse sich aus Sicht der Beratungskräfte hierbei ergeben. Zudem werden regulatorische Nachbesserungen beleuchtet, um Honorarberatung effizienter zu fördern und sie langfristig zu einer gleichberechtigten Alternative auszubauen.

*Kosten strukturierter Finanzprodukte im Lichte des Anlegerschutzes zehn Jahre nach der Finanzkrise – Sind die Informationen der Banken objektiv, transparent und vergleichbar?*

Kleinanleger objektiv über Funktionsweise, Risiken und Kosten von Finanzanlageprodukten zu informieren – das ist Ziel des europaweit verpflichtenden Kurzdokuments, das Bankkunden als Basisinformationsblatt auszuhändigen ist. Zentrales Anliegen dieser Regulierungsmaßnahme war es, für Verbraucher die (mitunter versteckten) Kosten von Anlageprodukten transparent zu machen. In einem Forschungsprojekt gehen Wissenschaftler des ikf<sup>9</sup> Instituts für Finanzierung und Kreditwirtschaft der Ruhr-Universität Bochum der Frage nach, inwieweit dieses regulatorische Ziel erreicht und tatsächlich ein Mehrwert hinsichtlich Information und Vergleichbarkeit der Kostenstruktur von Finanzprodukten geschaffen wird. Dabei steht das Marktsegment der strukturierten Finanzprodukte im Mittelpunkt.

*Schutz oder Verunsicherung? – Der Umgang des Verbrauchers mit der Datenschutz-Grundverordnung*

Hat sich der intendierte Schutz der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), nämlich Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen und insbesondere deren Recht auf Schutz personenbezogener Daten zu schützen, tatsächlich eingestellt? Haben Verbraucher überhaupt eine Vorstellung davon, was sich seit Inkrafttreten im Mai 2018 konkret verändert hat und welche Rechte sie haben? Oder werden die neuen Ausführungen von Unternehmen, Vereinen oder auch Arztpraxen auf Basis der DSGVO im Vertrauen auf die neue Schutzordnung einfach unterschrieben oder nur überflogen, weil man die Dienste weiterhin in Anspruch nehmen will? Ob eher Schutz oder Verunsicherung zu konstatieren ist – dazu will das Team der Universität Siegen im Rahmen des Forschungsprojekts eine Antwort finden.

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

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

*Digitale Verbraucherakkulturation: Transformation von Unterstützungsstrukturen und Bewältigungspraktiken im Kontext sozioökonomischer Krisenkonstellationen*

Das Forschungsvorhaben »Digitale Verbraucherakkulturation« geht von der Prämisse aus, dass die Inanspruchnahme digitaler Einkaufs- und Informationsgelegenheiten längst keinen optionalen Charakter mehr hat, sondern aus unterschiedlichen Gründen zur Notwendigkeit geworden ist. Für Verbrauchergruppen, die sich mit digitalen Märkten bislang kaum auseinandergesetzt haben – zum Beispiel Kinder, Senioren und insbesondere Menschen, deren Medien- und Konsumsozialisation in Ländern mit einem anderen Digitalitätsprofil stattgefunden hat – birgt das spezifische Hürden. Denn vorhandene Konsum- und Medienkompetenzen sind nicht nahtlos für die Erfordernisse hierzulande anwendbar. Auf der Basis von Mediatisierungs- und Sozialisierungstheorie einerseits sowie Verbraucherakkulturationsforschung andererseits entwickelt eine Forschergruppe der Universität Siegen dazu nun Theorien zur Konsumsozialisation.


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



### PUBLIZIEREN

Wenn es um ein zeitgemäßes Verständnis von ökonomischen und gesellschaftlichen Zusammenhängen geht, finden die Erträge kulturwissenschaftlicher Forschung immer stärkere Beachtung. Wollen Verbraucherpolitik und Verbraucherschutz nicht an der lebensweltlichen Realität der Konsumenten vorbeigehen, müssen sie sich auf die vielfältigen ästhetischen Aspekte der Märkte einstellen. Der 11. Band der Schriftenreihe »Beiträge zur Verbraucherforschung« des KVF befasst sich mit Ansätzen der Kulturforschung, der Designtheorie und der literarischen Rezeption des Konsums – die bisher von der Verbraucherforschung noch kaum rezipiert wurden.

Die Covid-19-Pandemie hat einmal mehr verdeutlicht, dass Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und der Zugang zu Konsumgütern direkt zusammenhängen. Der 12. Band der »Beiträge zur Verbraucherforschung« nimmt die konsum- und verbraucherpolitischen Auswirkungen sozialer Ungleichheit in den Blick. Namhafte Wissenschaftler geben in sechs Beiträgen Impulse, um den Zusammenhang zwischen Arbeit, Armut, Reichtum und Konsum stärker in den Fokus der Verbraucherforschung und Verbraucherarbeit zu rücken.

 [www.verbraucherforschung.nrw/kommunizieren](mailto:www.verbraucherforschung.nrw/kommunizieren)

### NACHWUCHSFÖRDERPREISE

Seit 2012 verleiht das KVF NRW jedes Jahr den »Nachwuchsförderpreis Verbraucherforschung«. 2020 konnten die beiden Preisträgerinnen die Auszeichnung wegen der Kontaktbeschränkungen erstmals zwar nicht in einer Feierstunde persönlich entgegennehmen. Doch an Anerkennung und Würdigung der herausragenden wissenschaftlichen Leistungen durch die Projektpartner – die Verbraucherzentrale NRW, das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz und das Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes NRW – fehlte es dennoch nicht.

Mit alternativer Streitbeilegung im Verbraucherrecht und den Unterschieden in der Verbraucherpolitik der Bundesländer befassten sich die ausgezeichneten Abschlussarbeiten: Der mit 5.000 Euro dotierte Nachwuchsförderpreis für Dissertationen ging an Dr. Franziska Hidding, die ihre Arbeit an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster eingereicht hat. Den Preis für Masterarbeiten, der mit 2.500 Euro ausgestattet ist, erhielt Jana Schweiß, deren Thesis am Institut für Politikwissenschaft der FernUniversität Hagen angenommen wurde.



Die Dissertation von Dr. Franziska Hidding mit dem Titel »Zugang zum Recht für Verbraucher: Ein Vergleich der alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen mit der gerichtlichen Streitbeilegung« untersuchte, ob durch die Förderung der alternativen Streitbeilegung für Verbraucher tatsächlich ein besserer Zugang zum Recht erreicht werden kann. Die Arbeit formuliert dabei auch konkrete Verbesserungsvorschläge.

Jana Schneiß befasste sich in ihrer politikwissenschaftlichen Masterarbeit »Parteiendifferenz in der Verbraucherpolitik? Eine Analyse der Ernährungs- und Digitalisierungspolitik in ausgewählten deutschen Bundesländern« mit der Frage, ob die parteipolitischen Prägungen der Landesregierungen zu einem anderen verbraucherpolitischen Handeln führen. Sie zeigte, dass Parteiendifferenzen weniger zutage treten, sondern die Unterschiede eher durch Koalitionszusammensetzungen geprägt werden.




## DIGITALE WORKSHOPS

Gemeinsam mit der Friedrich-Ebert-Stiftung und dem Wissenschaftsladen Bonn hat die Verbraucherzentrale NRW 2020 eine neue verbraucherwissenschaftliche Online-Seminarreihe »ins Netz« gebracht. »Neue Tendenzen der Verbraucherselbstorganisation: Was bewirken Prosuming, Verbraucher-Erzeuger-Gemeinschaften und Co.?« – so der Titel der digitalen Workshops, die in den Sektoren Landwirtschaft, Energie, Wohnen und Onlinehandel erkunden wollen, wie die Verbraucherselbstorganisation im Zeitalter der Sharing Economy funktioniert. Wie verbreitet sind diese Ansätze und was treibt sie an? Was bewirken sie tatsächlich und welche Rahmenbedingungen fördern oder behindern eine solidarische und gemeinwohlorientierte Ökonomie durch Verbraucherselbstorganisation? Zum Start der Reihe wurden Konzepte, Verbreitung, Potenziale und Grenzen einer »Solidarischen Landwirtschaft« in den Blick genommen. Selbstorganisation im Bereich der Bürgerenergie sowie im Bereich Wohnen waren weitere Sektoren, in denen im Frühjahr 2021 die neue Dualität der »Prosumenten« beleuchtet wurde.

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

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

### HIGHLIGHTS

-  LAG 21 NRW ist neuer Mitgliedsverband
-  BSI-Kooperation fortentwickelt
-  Handysammlung für NABU-Insektenschutzfonds



### MITGLIEDER: NACHHALTIG AUSGEWEITET

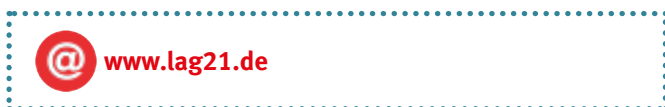
Ein ausgewogenes Zusammenspiel von sozialer, ökologischer und ökonomischer Nachhaltigkeit mitzugestalten – das hat sich die Landesarbeitsgemeinschaft Agenda 21 (LAG 21 NRW) bei der Initiierung des Netzwerks im Jahr 2001 zum Ziel gesetzt. Unter dem Leitprinzip der weltweiten Lokale Agenda 21-Bewegung »Global denken, lokal handeln« unterstützt sie Kommunen und zivilgesellschaftliche Verbände, Vereine und Akteure in Nordrhein-Westfalen, um Nachhaltigkeitsprozesse im lokalen Raum auf den Weg zu bringen. Die Verbraucherzentrale NRW ist bereits seit einigen Jahren Mitglied der LAG 21 NRW – nur folgerichtig, dass seit April 2020 auch die Landesarbeitsgemeinschaft Agenda 21 als neuer Mitgliedsverband bei der Verbraucherzentrale NRW die Basis zivilgesellschaftlicher Akteure verstärkt.

Kommunen bei der Entwicklung und Umsetzung von Nachhaltigkeitsstrategien zu beraten, Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen Kompetenzen für nachhaltiges Handeln zu vermitteln, mit Projekten und Kampagnen Veränderungsprozesse anzustoßen: Allein die Aufzählung von Tätigkeitsfeldern und



Ansätzen, Nachhaltigkeit zum Thema zu machen, zeigt die große Schnittmenge mit dem Portfolio der Verbraucherzentrale NRW. In gemeinsamen Aktionen zu den 17 Nachhaltigkeitszielen – vom fairen Handel über den sparsamen Umgang mit Wasser bis hin zu ressourcenschonendem Konsum – zeigte sich das Netzwerk vor Ort bereits als tragfähiges Bündnis. Nicht zuletzt ist die Verbraucherzentrale NRW auch im geschäftsführenden Vorstand der LAG 21 NRW vertreten.

Die bewährte Zusammenarbeit nachhaltig und strategisch auszurichten – mit der Aufnahme als Mitgliedsverband ist dafür ein zukunftsfähiger Grundstein gelegt.





## BSI: CYBERSICHERHEIT IM SCHULTERSCHLUSS

Seit 2017 haben das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und die Verbraucherzentrale NRW verabredet, die Informationssicherheit von Verbraucherinnen und Verbrauchern gemeinsam zu fördern. Bei einem Treffen loteten Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Helga Zander-Hayat, Bereichsleiterin Verbraucherrecht, und BSI-Präsident Arne Schönbohm aktuelle Möglichkeiten aus, um weitere Aktivitäten abzustimmen.



Angesichts der dynamischen Entwicklungen bei Smartphones und netzwerkfähigen Geräten sowie der Flut an Gadgets und Apps, über die zahlreiche Daten geteilt werden, informierten BSI und Verbraucherzentrale NRW 2020 in einer gemeinsamen Videoreihe »Cybersicherheit« praxisnah zu relevanten Fragestellungen: Wie kann ein Smartphone sicher verwendet werden? Brauche ich ein Back-Up? In-App-Käufe durch Unbefugte – wer haftet? Welche Gewährleistungs- und Garantieansprüche haben Verbraucher, falls der Hersteller keine Updates bereitstellt? Von der Sicherheit beim mobilen Onlinebanking bis zum Schutz vor Kostenfallen reichten die Themen in den Clips der Experten im »Schulterschluss«.

## NABU: VERNETZUNG »GOLD WERT«

Mit Handy-Recycling Ressourcen schonen – das stand bei der Sammelaktion »Handys für Hummel, Biene & Co.« der Verbraucherzentrale in Düsseldorf in Kooperation mit dem NABU auf dem Programm. 100 ausgediente Mobiltelefone hatten Düsseldorfer zur Sammelbox gebracht, damit sie umweltgerecht entsorgt oder repariert wieder aktiviert werden können. Denn in ihnen stecken wertvolle Rohstoffe wie Metalle, seltene Erden und auch Gold. Ein lohnender Sammeleinsatz: Für jedes Handy, das beim fachgerechten Recycling landet, erhält der NABU im Rahmen einer Kooperation einen jährlichen Betrag, der in die Förderung des Insektenschutzfonds fließt. Einmal mehr zeigten die Umweltberaterin der Verbraucherzentrale und die NABU-Mitarbeiterin, dass die Vernetzung der beiden Organisationen »Gold wert« ist.



### HIGHLIGHTS

 Erfolgreiches Scouting im Ruhrgebiet

 Podcasts mit »Verbraucherhäppchen« produziert

 Ortsarbeitsgemeinschaften nachhaltig unterwegs



Verbraucherhäppchen – unter diesem Titel produzierten drei Verbraucherscouts aus dem Ruhrgebiet Podcasts zu Verbraucherthemen für Seniorinnen und Senioren. Darin wurden Informationen zum Geld abheben im Supermarkt sowie zum Onlinebanking und zu Kontokosten in den knapp zehnminütigen Beiträgen hörbar gemacht. Eine Fortsetzung, damit die Zielgruppe in der Reihe Verbraucherhäppchen »was auf die Ohren bekommt«, ist geplant.

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

Bürgerschaftliches Engagement in der Verbraucherarbeit ist seit 2018 bei der Verbraucherzentrale NRW als festes Aufgabenfeld etabliert. Dabei wird auch auf eine enge Zusammenarbeit mit dem Mehrwert-Projekt, das rund 650 Initiativen für nachhaltigen Konsum mit nützlichen Werkzeugen bei deren Arbeit unterstützt, gesetzt.

### ENGAGEMENT AUSGEBAUT

Dorthin zu gehen, wo ältere Menschen zusammentreffen, um ihnen in Vorträgen Wissenswertes rund ums Verbraucherdasein nahezubringen – diese Zielsetzung der Verbraucherscouts im Kreis Mettmann wurde in Zeiten von Abstand und Kontaktbeschränkungen zu einer besonderen Herausforderung. Auch wenn die Veranstaltungen vor Ort Pandemiebedingt ausgesetzt waren, gingen die Ehrenamtlichen nicht auf Distanz zu ihrem Engagement. In Onlineschulungen machten sie sich unter Anleitung einer Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale NRW fit in Sachen Nahrungsergänzungsmittel. Damit erarbeiteten sie sich – neben den Vorträgen zu sicheren Geldgeschäften und Fallstricken bei privat zu zahlenden Leistungen in der Arztpraxis – ein neues Thema, das insbesondere bei Älteren für viel Unsicherheit über Nutzen und Risiken sorgt. Und auch beim neuen Format »Virtueller Kaffeeklatsch« wählten sich viele Verbraucherscouts in die Videokonferenzen ein, um Informationen und Kontakte nicht erkalten zu lassen.

Erfreulich: Nach dem Kreis Mettmann sahen die Planungen vor, die Engagement-Angebote 2020 in einer ersten Stufe im Ruhrgebiet auszubauen. In Bottrop, Essen, Oberhausen und Mülheim an der Ruhr hatte die Verbraucherzentrale NRW zu Beginn des Jahres überaus erfolgreich zum Mitmachen aufgerufen. Rege haben ältere Menschen mit Interesse an dieser Vortragstätigkeit zum Telefon gegriffen – rund 150 Personen konnten sich dieses bürgerschaftliche Engagement vorstellen. Das überwältigende Echo mündete in »Wartelisten«, weil nicht alle zugleich geschult und für einen Einsatz fit gemacht werden konnten. Aber alle hoffen auf baldige Kontaktlockerungen, damit die Verbraucherscouts mit Vorträgen auch in den Ruhrgebietsstädten Fahrt aufnehmen können.



## ORTSARBEITSGEMEINSCHAFTEN: SICHERE WEGWEISER

Welchen Versicherungsschutz brauche ich – und wo bekomme ich diesen kostengünstig? In der anbieterunabhängigen Versicherungsberatung gibt es darauf Antworten. Und weil sich der Versicherungsbedarf im Laufe des Lebens ändert, empfiehlt sich von Zeit zu Zeit eine Inventur. Denn eine junge Familie benötigt einen anderen Versicherungsschutz als ein Single- oder Rentnerhaushalt.

Finanziert durch die Verbrauchervereinigung Lünen verlor die Verbraucherzentrale in Lünen zehn Versicherungsberatungen – gemeinsam mit den Vorstandsmitgliedern Peter Brunn und Erika Roß freute sich Beratungsstellenleiterin Jutta Gülzow über die »Glückslose« zum richtigen Versicherungsschutz.

»Plastikfreier Einkauf« hatte sich die Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher in Castrop-Rauxel (OAGV) zum Jahresthema gewählt. Und die Baumwollbeutel für den Gemüsekauf warteten schon darauf, bei den geplanten Aktionen auf dem



Wochenmarkt zum »Einsatz für Mehrweg« zu kommen. Dass Infostände und Gespräche dort Pandemie-bedingt ausfallen mussten, war unvermeidlich. Aber Abfallvermeidung weiter als Thema zu bewegen, haben sich die Mitstreiter um OAGV-Vorstand Udo Behrenspöhler für die Zeit mit mehr Kontaktmöglichkeiten auf Wiedervorlage gelegt. Die Mehrweg-Gemüsebeutel jedenfalls warten schon darauf, Plastik beim Einkauf auf Distanz zu halten.

## ERNÄHRUNGSRAT IN NEUSS: LEITUNGSWASSER – LÄUFT!

Wasser ist das Lebensmittel Nummer 1. Dennoch scheiden sich am Wasser die Geister. Der eine bevorzugt Mineralwasser aus dem Supermarkt, die andere vertraut dem Wasser aus der Leitung. Bei einer Onlineumfrage in Kooperation mit dem Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss – den die Beratungsstelle gemeinsam mit einer ehrenamtlich tätigen ehemaligen Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale begleitet – hatte sich gezeigt, dass mehr als 90 Prozent der Befragten bereits Leitungswasser als Durstlöscher nutzen. Aber es gibt immer noch viele Fragen: Kann Leitungswasser bedenkenlos als Alternative zu Mineralwasser getrunken werden? Sind Rückstände aus Umwelt, Landwirtschaft und Medizin ein Problem? Welche Rolle spielen Wasserleitungen für die Leitungswasserqualität? Welches Material eignet sich eigentlich für eine Trinkflasche? In einem Onlineseminar während des Neusser Monats der Nachhaltigkeit brachte die Verbraucherzentrale Wissenswertes über die »Quelle aus dem eigenen Hahn« zum Sprudeln.

### AUSGESTELLT

Nach dem Künstler Theodor Mintrop ist der Platz benannt, an dem die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW ihr Domizil unweit vom Hauptbahnhof der Landeshauptstadt hat. In den 1850er Jahren als bedeutendes Talent in der Meisterklasse der Düsseldorfer Kunstakademie erkannt, wurde er als »neuer Giotto« und »Wunderkind der Romantik« gefeiert. Neben Gemälden umfasste sein Werk lavierte und aquarellierte Zeichnungen sowie Illustrationen etwa von Märchenbänden; viele seiner Arbeiten sind im Besitz des Museums Kunstpalast Düsseldorf oder des Wallraf-Richartz-Museums in Köln.

2020 jährte sich der Todestag des 1814 geborenen Künstlers zum 150. Mal: Für die »Initiative Mintropplatz« – ein Zusammenschluss hier ansässiger Organisationen wie Arbeit und Leben NRW, café pur, der Paradise Park der Hochschule Düsseldorf, platzgrün!, der Runde Tisch Oberbilk und anderer »Nachbarn« der Verbraucherzentrale NRW – Anlass, den Namensgeber noch einmal »ins Bild zu setzen«.



Plakativ dekorierte ein Porträt Theodor Mintrops die Fassade des Geschäftsstellengebäudes – und erinnerte Passanten und Besucher an das »Wunderkind der Romantik«. Begleitet wurde diese Aktion von einer kleinen Ausstellung mit Ergebnissen von Projekten an mehreren Düsseldorfer Schulen.

Die Erinnerung an Theodor Mintrop war Teil des umfangreichen Kunstprojekts »Da sind sie ja! Die Düsseldorfer Malerschule in unseren Straßen«, initiiert von Inge Sauer und Susanne Dickel.

### AUSGEZEICHNET

Wer von Flaschenwasser auf Trinkwasser aus dem Hahn umsteigt, vermeidet Verpackungsmüll. Etwa neun Milliarden Plastikflaschen könnten so jährlich gespart werden. Auch die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW ist bei der Bewirtung von Gästen, bei Veranstaltungen und Fortbildungen und natürlich für den gesunden Trinkgenuss von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern »leitungswasserfreundlich« aufgestellt: Mit Trinkwasserspender als Quelle für bequemen und abfallfreien Zugang zum Durstlöscher – mit oder ohne »Sprudel«.



Mit der Auszeichnung als »leitungswasserfreundlich« durch »a tip: tap« – einem gemeinnützigen Verein mit Sitz in Berlin, der sich seit rund zehn Jahren für Leitungswasser und gegen Plastikmüll einsetzt – wurde der Umstieg von Flaschen- auf Leitungswasser nun auch belohnt. Damit reiht sich die Verbraucherzentrale NRW in eine Riege vieler Or-

ganisationen und Unternehmen ein, die mit dem Genuss von Leitungswasser – bei geringeren Kosten und Anstrengungen – einen Beitrag zu weniger Abfall und klimaschädlichen Transporten leisten wollen.



## ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

- MITGLIEDSVERBÄNDE
- ORGANE
- ORGANISATIONSSCHEMA
- STELLENPLAN
- BILANZ
- FÜR SIE DA – KURZ UND KNAPP – ANGEBOTE
- IMPRESSUM

### EINZELVERBÄNDE

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer  
Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen  
Evangelischen Frauenbundes e. V.  
a) Landesverband Nordrhein  
b) Landesverband Westfalen
- AWO Arbeiterwohlfahrt  
a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.  
b) Bezirksverband Niederrhein e. V.  
c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.  
d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw-beamtenbund und tarifunion  
Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt.  
Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.  
Landesverband Rheinland e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.
- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- KAB Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- LAG21  
Landesarbeitsgemeinschaft Agenda 21 NRW e. V.
- Landesintegrationsrat NRW
- LandFrauen  
a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.  
b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland (NABU)  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V. Landesverband  
Nordrhein-Westfalen
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.
- Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der  
Verbraucherzentrale NRW

### ÖRTLICHE ZUSAMMENSCHLÜSSE

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

## VERWALTUNGSRAT

### VORSITZENDER

**Erwin Knebel, Hilden**

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

### STELLVERTRETENDE VORSITZENDE

**Jürgen Effenberger, Duisburg**

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

**Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln**

DHB – Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

### MITGLIEDER

**Andrea Arcais, Münster**

Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Nordrhein-Westfalen

**Anita Esper, Ratingen**

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

**Jutta Kuhles, Ratingen**

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

**Sigrid Lewe-Esch, Duisburg**

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

**Annette Neuhaus, Detmold**

dbb nrw – beamtenbund und tarifunion  
Landesbund Nordrhein-Westfalen

**Ursula Sänger-Strüder, Köln**

kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands –  
LAG NRW

## VORSTAND

**Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf**

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezugel für 2020 beliefen sich auf 125.902,80 Euro.

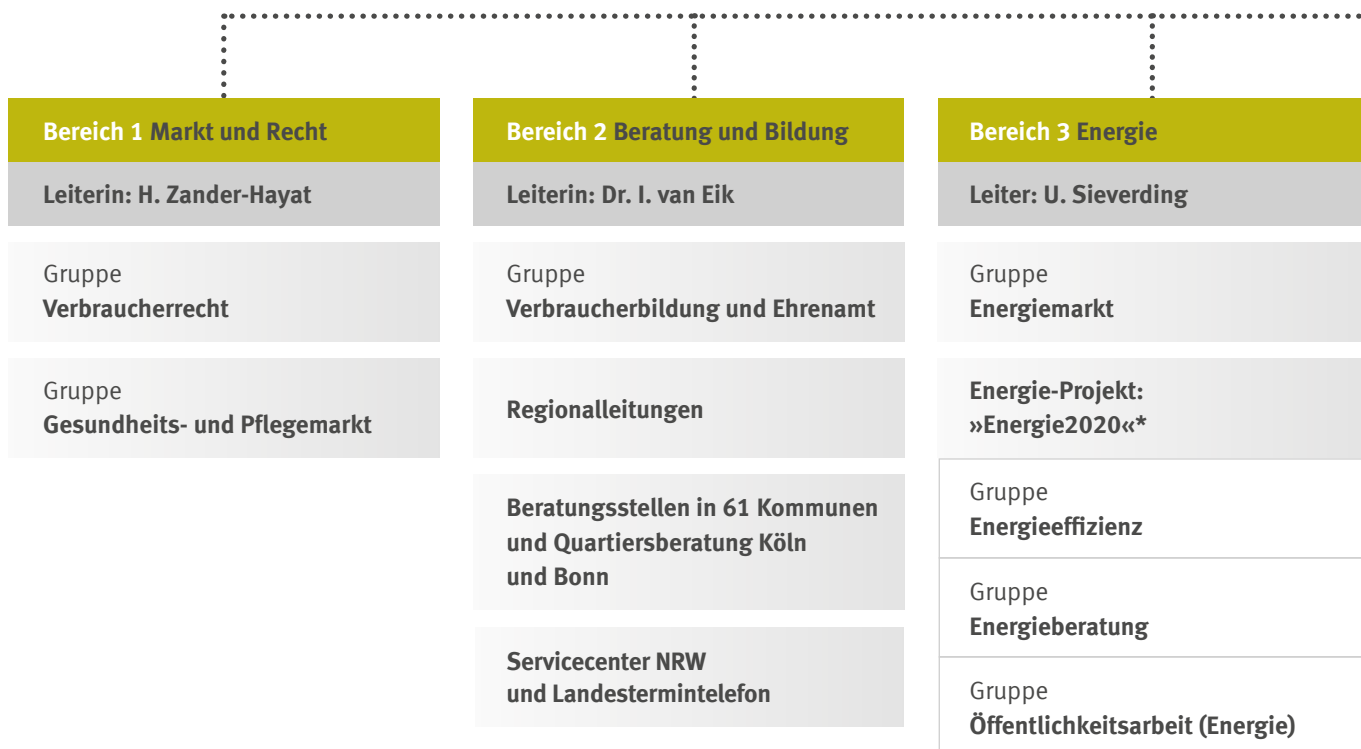
## VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA

**MITGLIEDERVERSAMMLUNG**

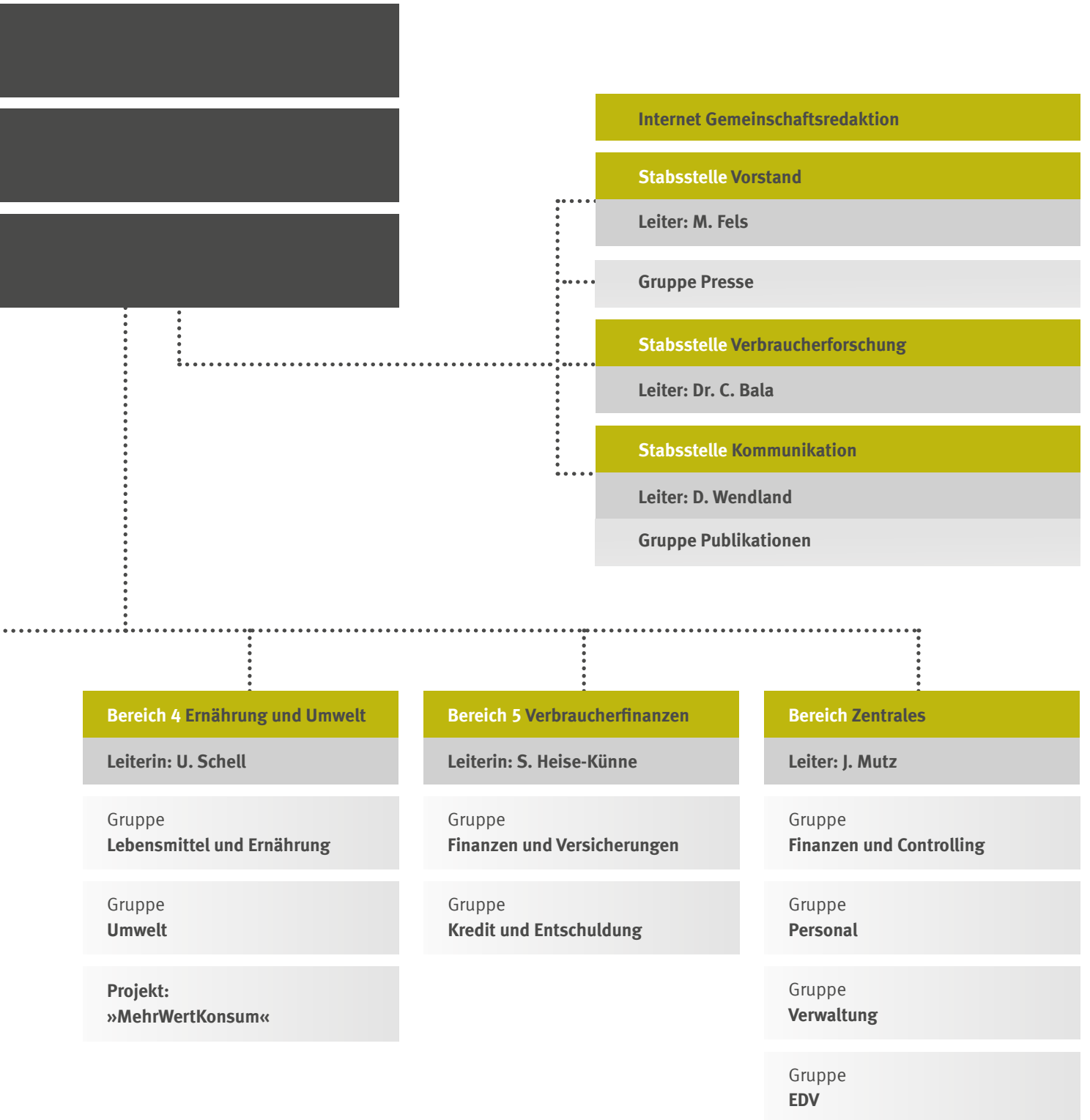
**VERWALTUNGSRAT**

**VORSTAND:**  
Wolfgang Schuldzinski

**BEIRAT**



\* »Energie2020 - der Energieverbraucheralltag wird digital«



	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistentz
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	137,22						180,87 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in</b>								
Aachen		2	–	1,35	0,63	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1,35	–	–	3,7 <sup>4)5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,5	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	2,41 <sup>2)4)</sup>	0,5
Bochum		3	1	1,08	1,88	2	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Bonn		5,5 <sup>6)</sup>	–	1,35	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1,3	–	–	–	0,5
Detmold		1	–	1,35	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	–	0,5 <sup>3)</sup>
Dorsten		1	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	1,9	2	1,25 <sup>4)</sup>	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1,35	3	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Duisburg		2,5	–	–	–	1	1,15 <sup>4)</sup>	0,5
Essen		3	–	–	2,5	–	–	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1,35	2,5	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2 <sup>3)</sup>	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	1,5	–	–	0,5
Herne		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		8,1 <sup>6)</sup>	–	1,35	1	3	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	0,79 <sup>4)</sup>	0,5

**LEGENDE:****MA** - Mitarbeiter:innen in der Geschäftsstelle**VB** - Verbraucherberater:innen**UB** - Umweltberater:innen**EN** - Energieberater:innen**Schuld.** - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater:innen sowie Schuldenprävention**BGA/AV + ImmoF/Ver** - Berater:innen für Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Versicherungen**1)** Zum Teil nur Dienstsitz**2)** Projekte Energie, BMEL, Umwelt u. a.**3)** AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune**4)** Projekte Energiearmut, »Get in« etc.**5)** Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz in der Region Aachen/Eifel**6)** Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier



	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF	Projekte	Büroassistentz
<b>Beratungsstellen in</b>								
Langenfeld		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Lennestadt		2	–	1,35	2	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1	1	0,68	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1,35	–	–	–	0,5
Mönchengladbach		2,5	–	–	–	1	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Moers		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	0,75 <sup>4)</sup>	–	0,5
Münster		3	–	1,35	0,8	–	–	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 <sup>3)</sup>
Ratingen		–	–	1,35	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		1	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		2,4	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1,35	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1,35	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1	1	1,35	–	–	–	0,5
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5
Solingen		2	1	0,81	1,35	–	–	0,5
Troisdorf		1,5	0,5	–	–	–	–	0,5
Unna		–	0,71	–	–	–	–	–
Velbert		2	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Wesel		1	–	0,83	–	–	–	0,5
Witten		2	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Wuppertal		3	1	1,35	1,3	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
<b>3. Servicecenter</b>	<b>7,4</b>							
<b>4. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>144,62</b>	<b>127,75</b>	<b>19,78</b>	<b>31,70</b>	<b>21,86</b>	<b>10,75</b>	<b>196,42</b>	<b>30,75</b>
<b>Σ 583,63</b>								

Außer den hier aufgeführten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 65 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 31 in der Mietrechtsberatung, 12 Honorarkräfte für Ernährungsberatung. Insgesamt sind 59 Honorarkräfte für die Themengebiete Altersvorsorge, Bankdienstleistungen, Bank- und Kapitalmarktrecht, Bauträgervertragsprüfung, Immobilienfinanzierung, Versicherungen und Versicherungsrecht tätig. Darüber hinaus arbeiten 18 Honoraranwälte im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

7 Honorarkräfte sind beim Servicecenter im Einsatz, zwei arbeiten beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren insgesamt 93 Energieberatungskräfte tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« sowie aus dem Projekt »Energie2020 – der Energieverbraucheralltag wird digital« finanziert wurden. In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.

## 64 | Bilanz 2020

AKTIVA		2020		2019	
ANLAGEVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>					
• gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		56.600		125.000	
<b>SACHANLAGEN</b>					
• Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	68.900		101.900		
• Betriebs- und Geschäftsausstattung	936.900		839.000		
<b>Summe Sachanlagen</b>	→	<b>1.005.800</b>	→	<b>940.900</b>	
<b>FINANZANLAGEN</b>					
• Beteiligungen		200		0	
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>1.062.600</b>		<b>1.065.900</b>	

UMLAUFVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>VORRÄTE</b>				
• fertige Erzeugnisse und Waren	329.200		22.400	
• geleistete Anzahlungen	52.000		323.400	
<b>Summe Vorräte</b>	→	<b>381.200</b>	→	<b>345.800</b>
<b>FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>				
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.524.000		3.200.400	
• sonstige Vermögensgegenstände	135.800		157.300	
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	→	<b>2.659.800</b>	→	<b>3.357.700</b>
• Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		4.459.000		4.424.900
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>7.500.000</b>		<b>8.128.400</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		35.300		59.000
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>8.597.900</b>		<b>9.253.300</b>

PASSIVA		2020		2019	
EIGENKAPITAL	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• gebundenes Zuschusskapital	1.557.600		1.274.300		
• Jahresüberschuss/-defizit (-)	46.200		283.400		
<b>Summe Eigenkapital</b>	→	<b>1.603.800</b>	→	<b>1.557.700</b>	
• Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.071.700		1.086.900	
<b>RÜCKSTELLUNGEN</b>					
• sonstige Rückstellungen		2.064.200		2.285.400	
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>					
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	2.131.400		2.211.300		
• sonstige Verbindlichkeiten	840.200		812.400		
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	→	<b>2.971.600</b>	→	<b>3.023.700</b>	
• Rechnungsabgrenzungsposten		886.600		1.299.500	
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>8.597.900</b>		<b>9.253.200</b>	

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2020		2019	
ERHALTENE ZUWENDUNGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• MULNV NRW (Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	23.238.200		21.539.400		
• Kommunen und Kreise	11.525.500		11.029.000		
• EU	5.836.500		7.330.600		
• BMJV/BMEL (Bundesministerien der Justiz und für Verbraucherschutz sowie Ernährung und Landwirtschaft)	1.553.000		1.529.700		
• MKFFI NRW (Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration)	383.100		404.100		
• MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	307.800		221.900		
• VM NRW (Ministerium für Verkehr)	263.600		262.400		
• sonstige Zuwendungsgeber	1.702.100		2.259.700		
<b>Summe Zuwendungen</b>	<b>→</b>	<b>44.809.800</b>	<b>→</b>	<b>44.576.800</b>	
• Umsatzerlöse		3.590.500		3.433.600	
• Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		35.200		56.700	
• sonstige betriebliche Erträge		932.900		951.700	
<b>MATERIALAUFWAND</b>					
• Aufwendungen für bezogene Waren	107.800		126.000		
• Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.860.100		2.276.900		
<b>Summe Materialaufwand</b>	<b>→</b>	<b>1.967.900</b>	<b>→</b>	<b>2.402.900</b>	
<b>PERSONALAUFWAND</b>					
• Löhne und Gehälter	29.735.500		29.157.500		
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	7.774.700		7.502.400		
<b>Summe Personalaufwand</b>	<b>→</b>	<b>37.510.200</b>	<b>→</b>	<b>36.659.900</b>	
• Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		484.600		543.000	
<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>					
• Büromaterial, Fachzeitschriften	213.300		185.000		
• Post- und Fernmeldegebühren	488.400		391.400		
• Mieten und Pachten	3.686.500		3.623.500		
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	716.200		701.900		
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	375.900		607.800		
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	403.000		395.500		
• Mitgliedsbeiträge	11.400		11.300		
• sonstiger betrieblicher Aufwand	3.385.900		3.238.200		
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	<b>→</b>	<b>9.280.600</b>	<b>→</b>	<b>9.154.600</b>	
• sonstige Zinsen und Erträge		100		0	
• Zinsen und ähnliche Aufwendungen		300		900	
• Außerordentliche Erträge		0		0	
• Außerordentliche Aufwendungen		0		0	
• Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		124.900		257.500	
• sonstige Steuern		78.700		-26.100	
<b>JAHRESÜBERSCHUSS / -FEHLBETRAG (-)</b>		<b>46.200</b>		<b>283.600</b>	

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

## 2020: KURZ UND KNAPP

### Anliegen, Anfragen und Kontakte:

persönlich	90.718
schriftlich	56.765
telefonisch	216.627
Veranstaltungskontakte	107.142
Ratgeberanforderungen	86.802
Internetbesuche*	40.712.026
Beratungsstellen in NRW	61
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	808
Etat in Millionen Euro	48,40

\*Hierin enthalten sind 35.858.541 Besuche auf der Seite [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

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

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

**Der Ratgeber-Shop öffnet unter:**

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

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

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

**Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:**

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

## VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ:

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

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

Verbraucherzentrale NRW in sozialen Netzwerken:

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

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

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

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

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

## HERAUSGEBER:

### Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11 / 38 09-0

Telefax 02 11 / 38 09-172

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

## TEXTE UND REDAKTION:

Dr. Mechthild Winkelmann

## GESTALTUNG UND PRODUKTION:

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

## DRUCK:

Druckerei Brochmann GmbH, Essen

gedruckt auf 100 % Altpapier

Auflage: 2.500 Exemplare

ISSN: 0942-7775

© 2021, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf  
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!

Hinweis: Die Fotos in diesem Bericht sind unter Beachtung der jeweils aktuellen Vorgaben zu Maskenpflicht und Abstand entstanden.

## © FOTOGRAFENLISTE:

Arbeitsgemeinschaft bäuerliche Landwirtschaft,

Lea Jörres • S. 20 (Mitte)

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

(BSI) • S. 53 (2)

Funke Foto Services, Vladimir Wegener • S. 10 (Mitte)

Daniel Gebauer, Willich • S. 1, 8 (2), 11 (oben), 13 (Mitte), 22 (links), 27 (oben), 48

Detlef Ilgner, Korschbroich • S. 14 (oben)

Mathias Kehren, Wuppertal • S. 40

KlimapaktWohnen, MHKBG NRW • S. 21

Kreispolizei Lippe, Sonja Thelaner • S. 22 (Mitte rechts)

Land NRW • S. 6 (2)

Landeskriminalamt NRW • S. 22 (unten rechts)

Pressestelle des Kreises Euskirchen • S. 14 (unten)

Pressestelle des Kreises Herford • S. 15 (unten)

Pressestelle des Kreises Minden-Lübbecke,

Mirjana Lenz • S. 13 (oben)

Rheinischer Landwirtschafts-Verband rlv,

Andrea Hornfischer • S. 20 (oben)

Solinger Tageblatt, Christian Beier • S. 11 (unten)

Stadt Herne, Thomas Schmidt • S. 15 (Mitte)

Verbraucherzentrale NRW • S. 9 (3), 10 (oben links), 13 (unten), 14 (Mitte), 15 (oben), 19, 22 (oben rechts), 23, 26 (2), 36, 37 (4), 38, 39 (2), 41 (2), 42 (2, oben und links), 45, 47 (unten), 50, 53 (unten), 55 (2), 56 (2)

## © ADOBESTOCK

auremar • S. 32

DimaBerlin • S. 2 (unten rechts), 11 (rechts)

Gilang Prihardono • S. 16-17 (Hintergrund)

grafikplusfoto • S. 29

HeGraDe • S. 2 (oben Mitte), 30 (links)

Kawee • S. 43

lukesw • S. 24

mangpor2004 • S. 27 (unten)

nikolas\_stock • S. 3 (unten Mitte), S. 34

alexandre zveiger • S. 51 (links)

## © PIXABAY

iXimus • S. 8 (unten) Katja\_Kolumna • S. 42 (unten rechts)

silviarita • S. 47 (oben)

