



Nordrhein-Westfalen

Für die Menschen in NRW

2024 – IM INTERVIEW MIT WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW



Gerade in einer Zeit, in der viele Menschen das Gefühl haben, den Überblick zu verlieren, ist die Verbraucherzentrale eine verlässliche Instanz.

Wolfgang Schuldzinski

Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

Herr Schuldzinski, 2024 war erneut ein bewegtes Jahr. Was hat Ihre Arbeit geprägt?

Wir leben in einer Zeit, in der sich vieles gleichzeitig verändert – teils rasant, teils unübersichtlich. Künstliche Intelligenz (KI), neue Gesetze, steigende Preise, aber auch große Versprechen an eine digitalisierte Zukunft. Das alles trifft auf Menschen, die häufig mit begrenztem Haushaltsbudget möglichst kluge Entscheidungen für ihr Leben treffen wollen – und oft schlicht Orientierung suchen. Für diese Menschen waren wir auch 2024 da: mit rechtlicher Expertise, Tools und Tipps, lebensnaher Beratung und einem klaren Blick auf Fairness und Transparenz. Und das in vielfältiger serviceorientierter Art und Weise. Mit unserer umfangreichen interaktiven Internetseite, am Telefon, mobil in Städten und Kreisen und natürlich direkt vor Ort in unseren Beratungsstellen. Denn gerade in unsicheren Zeiten ist es entscheidend, dass Menschen uns niedrigschwellig erreichen und verlässliche Unterstützung bekommen.

Wo war besonders viel Einsatz gefragt?

Das Thema digitale Sicherheit wird drängender: Mit unseren Tools, Beratungen und Warnungen helfen wir, betrügerische Shops oder Abo-Fallen zu erkennen. Wir scheuen uns auch nicht davor, gegen die großen Konzerne wie Meta vorzugehen, wenn sie die Privatsphäre ihrer Nutzer:innen missachten. Hier haben wir im vergangenen Jahr zwei Verfahren geführt. Datensicherheit wird immer wichtiger. In einer Welt, in der KI zunehmend auch auf Seiten der Täter:innen eingesetzt wird, dürfte sich dieser Aspekt verschärfen. Zu unterscheiden, was echt ist und was Fake, stellt Verbraucher:innen in Zukunft vor immer größere Herausforderungen. Das gilt auch für den Gesundheitsmarkt.

Auch die Verbraucherzentrale NRW wandelt sich – mit dem Umzug in den Büroneubau »Curve« ganz konkret, oder?

Ja, nach fast fünf Jahrzehnten an der Mintropstraße sind wir in unser neues Domizil gezogen – die »Curve« in un-



mittelbarer Nachbarschaft. Geschäftsstelle samt Energiebereich und Beratungsstelle Düsseldorf sind wieder unter einem Dach. Das war ein bedeutender Schritt und vor allem ein Zeichen des Aufbruchs: Unser neues Gebäude ist nicht nur modern und nachhaltig gebaut, sondern ermöglicht uns auch neue Formen der Zusammenarbeit: digital, flexibel und hybrid. Und dank vieler engagierter Kolleg:innen konnten wir diesen Kraftakt meistern und freuen uns auf die gemeinsame Arbeit in neuer Atmosphäre.

Stichwort Digitalisierung: Wie verändert das Ihre Arbeit?

Digitalisierung ist für uns kein Selbstzweck, sondern ein Mittel, um die Menschen besser zu erreichen. Deshalb bauen wir Beratung und Information weiter aus – mobil, digital, vor Ort. Das gelingt auf der Basis einer soliden Finanzierung durch das Land NRW und durch die Kommunen. Gerade in einer Zeit, in der viele Menschen das Gefühl haben, den Überblick zu verlieren, ist die Verbraucherzentrale eine verlässliche Instanz. Wir machen uns stark für Verbraucherrechte und einen sicheren Verbraucheralltag.

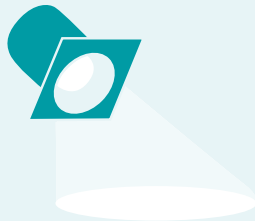
INHALT

2024 – IM INTERVIEW MIT WOLFGANG SCHULDZINSKI	2	Dem Klimawandel begegnen Im Einsatz gegen »PFAS«	27 28
FÜR DIE STATISTIK		FÜR SCHULE UND BILDUNG	
Die Verbraucherzentrale NRW 2024 in Zahlen	4	Praxisnaher Unterricht mit Verbraucherthemen	29
FÜR SICHERHEIT IM NETZ		Selbstlernkurse zu Verbraucherthemen	30
Betrug mit Kryptowährungen	5	Didacta in Köln	31
Abmahnungen und Prozesse gegen Meta	6	Fokuswoche Ziele	31
Fakeshop-Finder: Rasantes Wachstum	7		
Mit falschen QR-Codes in die Falle gelockt	7	FÜR WISSEN UND FORSCHUNG	
FÜR FAIRE VERTRÄGE		Professionalisierung im Verbraucherschutz	32
Kündigungsbutton auch 2024 ein Thema	8	Verbraucherschutz als Beruf	32
Freier Fernsehempfang für alle	9	Workshop zur Energiewende	33
Urteil gegen vorschnelle Vertragsverlängerungen	9	Social Media und Nachhaltigkeit	33
Briefe von 1N Telecom	10		
FÜR EIN BESSERES GESUNDHEITSWESEN		FÜR DIE MENSCHEN VOR ORT	
Faktenchecks bei falschen Heilsversprechen	11	Highlights aus den Beratungsstellen	34
Keine Extrakosten für früheren Arzttermin	12	Geburtstage und Jubiläen	36
Pflegegrad kostenlos online berechnen	13	Erfolgreiche Vertragsverlängerungen	36
Fokuswoche Vorsorge	13	Besser erreichbar – schnelle Klärung	36
Pflegewegweiser hilft pflegenden Eltern	14	Gelungener Start im ländlichen Raum	37
		Verbraucherstimmen	38
FÜR GESICHERTE FINANZEN		FÜR AUSGEZEICHNETEN JOURNALISMUS	
Aktionswoche: »Buy now, pay later«	15	Dritter Journalistenpreis	39
Probleme rund ums P-Konto	16		
Prämiensparen: BGH schafft Klarheit	17	FÜR GUTES ARBEITEN	
FÜR BEZAHLBARE ENERGIE		Digitalisierung für mehr Effizienz	40
»So geht's«: Energiesparen im Alltag	18	Neuer Schwung für unsere Arbeit:	
Angebot für den ländlichen Raum	19	Umzug in »The Curve«	41
Stromsperren: Rechtswidrige Vereinbarungen	19	Verwaltungsrat neu gewählt	42
Forderungen nach mehr Transparenz in der Fernwärme	20	Themenreihe KI im Beirat	42
FÜR EINE AUSGEWOGENE ERNÄHRUNG		ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	
Aktionen gegen Ernährungsarmut in Deutschland	21	2024: Kurz und knapp	44
Projekt »Wertvoll NRW« gestartet	22	Verbraucherzentrale NRW im Netz	44
Lebensmittel-Marktchecks	23	Mitgliedsverbände	45
Gemeinschaftsverpflegung der Zukunft	24	Verwaltungsrat	46
Ehrenamt im Fokus	25	Vorstand	46
		Vereinfachtes Organisationsschema	47
FÜR NACHHALTIGKEIT UND UMWELT		Unsere Mitarbeiter:innen	48
»Ungiftig«? Werbeaussagen-Check bei Babybetten	26	Bilanz	50
		Gewinn- und Verlustrechnung	51
		IMPRESSUM	52

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW 2024 IN ZAHLEN

778

MITARBEITENDE
AUF 657 STELLEN



35 PROJEKTE



RUND

35.000

NENNUNGEN
IN MEDIEN



64

BERATUNGSSTELLEN



MEHR ALS

61 Mio.*

INTERNETBESUCHE



RUND **29,9 Mio.**
EURO INSTITUTIONELLE
FÖRDERUNG

FAKESHOP-FINDER:
RUND

2,9 Mio.

BESUCHE



MEHR ALS

173.000

TEILNEHMENDE
BEI VERANSTALTUNGEN



132

ABMAHN- UND
KLAGEVERFAHREN



29 MITGLIEDSVERBÄNDE



VERBRAUCHERANLIEGEN:

RUND **360.000**

*Hierin enthalten sind 53.253.959 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt. Aufgrund technischer Schwierigkeiten des von uns genutzten Analysesystems sind die enthaltenen Werte für den Monat Januar 2024 rechnerisch korrigiert.



FÜR SICHERHEIT IM NETZ

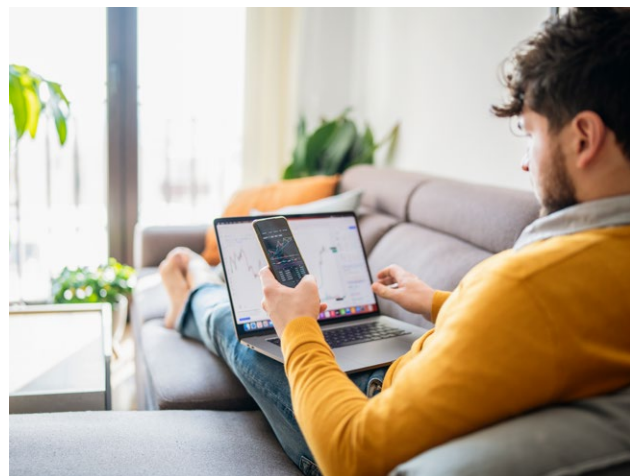
BETRUG MIT KRYPTOWÄHRUNGEN

Bitcoin, Ethereum, Solana, Tether, Dogecoin, XRP – Kryptowährungen machen neugierig und versprechen hohe Gewinne. Doch die Chance auf extreme Kursanstiege ist mit vielen Risiken verbunden, von denen einige unkalkulierbar sind.

Viele Plattformen und Vermittler werben aggressiv mit der Aussicht auf außergewöhnliche Renditen bei Kryptowährungen. Solche Verlockungen scheinen zunächst plausibel, da es durchaus Fälle gibt, in denen der Kurs einer Kryptowährung tatsächlich im Laufe eines Jahres um das 22-Fache gestiegen ist. In den Sozialen Medien protzen vor allem junge Männer mit ihrem durch Kryptowährungen angeblich erreichten Reichtum. Als Financial Influencer versuchen sie, andere Menschen von Kryptowährungen zu überzeugen. Gerne wird bei dieser Gelegenheit auch eine Traderausbildung verkauft, vor denen die Verbraucherzentralen warnen. Im September 2024 gab es dazu entsprechende Online-Informationen auf der Internetseite und in Sozialen Medien.

Eine weitere Gefahr besteht bei betrügerischen Plattformen. Geprellte Verbraucher:innen berichten davon, Geld ohne Gegenleistung an Kriminelle überwiesen zu haben – statt Kryptowährungen zu kaufen.

Kryptowährungen besitzen weder einen Substanz- oder Ertragswert, noch werden sie durch staatliche Stellen oder



Sicherheiten gedeckt – ihr Wert basiert ausschließlich auf Vertrauen. Wenn dieses Vertrauen bricht und sich nicht mehr genügend Menschen finden, die zum Zahlen immer höherer Preise bereit sind, drohen starke Kurseinbrüche. Anders als der Begriff »Währung« suggeriert, sind Kryptowährungen im Alltag von Verbraucher:innen als Zahlungsmittel oft irrelevant und erfüllen ihre Rolle eher als Spekulationsobjekte.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/85893

ABMAHNUNGEN UND PROZESSE GEGEN META

Abos für Facebook und Instagram, Schnüffelei in privaten Fotos auf Smartphones und die Verwendung von Nutzerbeiträgen zum Training eigener KI – mit dem Social-Media-Giganten Meta wurde es 2024 nicht langweilig für die Rechtsfachleute der Verbraucherzentrale NRW, die gegen den Konzern mehrere Verfahren einleiteten.

ABONNIEREN

Das erste Gerichtsverfahren endete positiv: Im Februar entschied das Oberlandesgericht Düsseldorf im Eilverfahren, dass die Bestellbuttons der Abos für Facebook und Instagram nicht rechtmäßig waren (Az. I-20 UKI 4/23, rechtskräftig). Die Beschriftung »Abonnieren« genügte nicht den gesetzlichen Anforderungen an einen Bestellbutton. Meta musste nachbessern.

Am Oberlandesgericht Köln hat die Verbraucherzentrale NRW ein zweites Verfahren eingeleitet (Az. 15 UKI 1/24), in dem geklärt werden soll, ob die Einwilligung in die Daten-

nutzung zu Werbezwecken wirklich freiwillig ist, wenn man nur vor die Wahl gestellt wird zu bezahlen oder personalisierte Werbung zu akzeptieren. Die Verbraucherschützer:innen sind nicht der Ansicht und sehen Verstöße gegen die Datenschutz-Grundverordnung.

Im Sommer 2024 gab Facebook erneut Gründe zum Eingreifen. Zunächst wurde bekannt, dass in der App eine Funktion zum automatischen Durchsuchen gespeicherter Fotos ohne Info an die Nutzer:innen eingeführt wurde und aktiv war. Das ist nicht mit dem Prinzip datenschutzfreundlicher Grundeinstellungen vereinbar. Im Internet informierte die Verbraucherzentrale NRW mit einer Anleitung darüber, wie die Funktion abgeschaltet werden kann. Gleichzeitig hat sie Meta abgemahnt. Die Sache konnte außergerichtlich beigelegt werden.

Eine weitere Abmahnung erhielt der Konzern für seine Ankündigung, die Beiträge seiner Nutzer:innen bei Facebook und Instagram zu verwenden, um künstliche Intelligenz (KI) zu trainieren. Wer das nicht wollte, sollte widersprechen. Das war allerdings kompliziert. Wegen Widerständen und Beschwerden auch anderer Organisationen und Datenschutzbehörden hat Meta seine KI-Trainingspläne in der EU zunächst auf Eis gelegt.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/89410

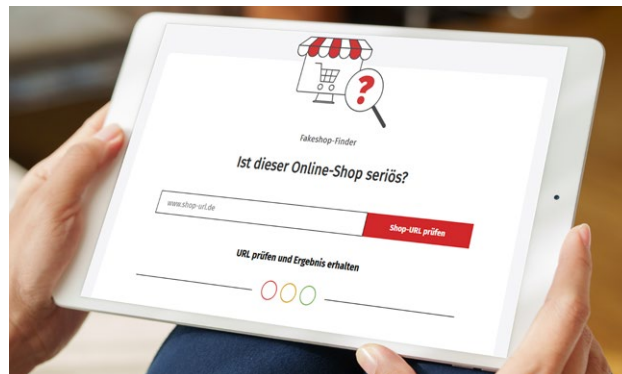


Alina Baumann, Referentin Rechtsdurchsetzung, und Bereichsleiter Thomas Bradler sitzen im Saal des Oberlandesgerichts Düsseldorf im Verfahren gegen Meta wegen falscher Beschriftung der Abo-Buttons.

FAKESHOP-FINDER: RASANTES WACHSTUM

Der Fakeshop-Finder der Verbraucherzentralen wird immer beliebter: Mehr als 2,88 Millionen Mal haben 2024 Verbraucher:innen die Internetseite im Jahr 2024 aufgerufen – das macht den Fakeshop-Finder zur erfolgreichsten Web-Anwendung der Verbraucherzentralen, deren Nutzerzahlen sich im Vergleich zu 2023 fast verdoppelt haben. Der Finder warnt dabei vor betrügerischen Onlineshops: Verbraucher:innen können die URL des Shops in die Suchleiste des Fakeshop-Finders eingeben und erhalten binnen Sekunden eine Einschätzung, ob der Shop vertrauenswürdig oder mutmaßlich ein Fakeshop ist.

Um diese Ergebnisse liefern zu können, hat der Fakeshop-Finder, der auf einer automatisiert arbeitenden künstlichen Intelligenz basiert, insgesamt bislang 1,85 Mio. Domains untersucht, von denen mittlerweile rund 72.700



als Fakeshops identifiziert wurden. Etwa 1.600 neue Fakeshops findet die KI monatlich. Verbraucher:innen nutzen den Service verstärkt zu Gelegenheiten wie dem »Black Friday« oder im Weihnachtsgeschäft, zuletzt etwa 8.000 Mal – pro Tag.



www.fakeshop-finder.de

MIT FALSCHEN QR-CODES IN DIE FALLE GELOCKT



Mehr als 1.000 E-Mails bekommt das Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW jeden Tag weitergeleitet. Verbraucher:innen haben diese E-Mails von Kriminellen erhalten, die mit erfundenen Geschichten und missbrauchten Logos versuchen, an sensible Daten zu kommen. Dank der weitergeleiteten Nachrichten kann die Verbraucherzentrale NRW täglich aktuelle Betrugswellen identifizieren, vor Phishing-Maschen warnen und neue Entwicklungen erkennen.

2024 fiel dabei eine neue Form von Betrugsversuchen vermehrt auf: falsche QR-Codes. War es zuvor nur eine Randerscheinung in vereinzelt auftauchenden E-Mails, wurden falsche QR-Codes nun nicht mehr nur in E-Mails, sondern auch in Briefen, an Ladesäulen, Parkautomaten und Werbeplakaten eingesetzt. Per Post haben Kriminelle Schreiben verschickt, die wie von einer Bank aussahen und

behauptet, die Empfänger:innen müssten ihre Daten vervollständigen. Der Code führte auf eine Internetseite, auf der die Opfer ihre Daten nicht an die echte Bank, sondern direkt an die Kriminellen schickten.

An Ladesäulen für E-Autos und Parkscheinautomaten wurden QR-Codes zum direkten Bezahlen mit falschen Codes überklebt. In Düsseldorfer Bussen und Bahnen hingen Betrüger:innen sogar gefälschte Gewinnspiel-Plakate auf, um über einen QR-Code auf eine Seite zum Datensammeln zu locken.

Mit Online-Informationen und als kompetente Ansprechpartner:innen für Medien warnten die Fachleute der Verbraucherzentrale NRW vor den Betrugsversuchen und gaben Hinweise, um Verbraucher:innen zu sensibilisieren.



QUISHING

Der Betrugsversuch mit falschen QR-Codes wird Quishing genannt. Das Wort setzt sich zusammen aus QR-Code und Phishing.



FÜR FAIRE VERTRÄGE

KÜNDIGUNGSBUTTON AUCH 2024 EIN THEMA

Verträge online mit wenigen Klicks zu kündigen, ist der Zweck des Kündigungsbuttons. Er wurde im Juli 2022 gesetzlich eingeführt (§ 312 k BGB). Seitdem müssen Unternehmen auf ihrer Internetseite ohne Login die Möglichkeit bieten, Laufzeitverträge über ein einfaches Online-Formular zu kündigen – jedenfalls wenn die Unternehmen den Abschluss ihrer Verträge online anbieten.

Im September entschied das Oberlandesgericht Koblenz nach Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen den Internet-Anbieter 1&1, dass die Kündigungsmöglichkeit nicht den rechtlichen Vorgaben entsprach (Az. 2 U 437/23). Das Unternehmen hatte einen zusätzlichen und sehr auffällig gestalteten Button mit der Bezeichnung »Kündigungsassistent« auf seiner Seite. Unter der Überschrift »Schnell kündigen mit wenigen Klicks. Nutzen Sie unseren Kündigungsassistenten« wurden die Nutzer:innen zu einem Login ins Kundenkonto geführt. Diese Gestaltung erweckte auch aus Sicht des Gerichts den Eindruck, man könne die Kündigungserklärung nur über diesen Button abgeben. Das habe von der nachfolgenden »gesetzlichen Kündigungsmöglichkeit« abgelenkt, die auch ohne Login möglich sein muss.

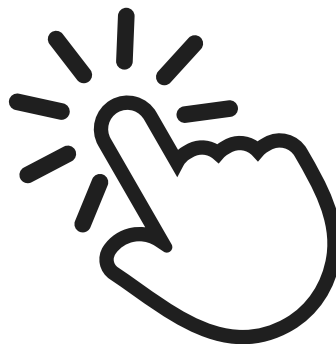
An die rechtlichen Vorgaben für einen Kündigungsprozess hatten sich auch die Mobilfunkanbieter Klarmobil und Freenet nicht gehalten und bereits 2023 Urteile kassiert. Weil sie sich jedoch nicht an die Urteile gehalten hatten,

hat die Verbraucherzentrale NRW so genannte Ordnungsmittelverfahren eingeleitet. Das Oberlandesgericht Schleswig verhängte im Februar 2024 Ordnungsgelder in Höhe von 15.000 Euro pro Unternehmen.



ORDNUNGSGELD

Ein Ordnungsgeld ist eine gerichtlich angeordnete Sanktion, die zum Beispiel bei Missachtung eines gerichtlichen Urteils angeordnet werden kann. Die verhängte Summe geht an die Staatskasse.



FREIER FERNSEHEMPFANG FÜR ALLE



Am 1. Juli war es Geschichte: das so genannte Nebenkostenprivileg. Wer zur Miete wohnt, muss seitdem keine Kosten mehr für Kabelfernsehen über die Nebenkosten zahlen. Für Mieter:innen bedeutete das auch, dass sie sich 2024 mit Alternativen zum bisherigen Empfang beschäftigen mussten. Manche Vermieter machten das Angebot, die Leistungen beim bisherigen Anbieter weiter zu nutzen, aber direkt an den Anbieter zu bezahlen. Wer das wollte, musste zustimmen.

Die Immobiliengesellschaft LEG und der TV-Anbieter Net-Cologne gingen einen anderen Weg: Sie wollten alles beim Alten belassen und Mieter:innen hätten sich melden sollen, wenn sie das nicht gewollt hätten. Das war allerdings rechtswidrig. Nach einer Abmahnung gaben beide Unternehmen eine Unterlassungserklärung an die Verbraucherzentrale NRW ab und holten eine aktive Zustimmung zu den neuen Verträgen ein – wie es gesetzlich vorgesehen ist.

URTEIL GEGEN VORSCHNELLE VERTRAGSVERLÄNGERUNGEN

Der Berliner Mobilfunk-Dienstleister Primacall hatte eine Idee: Schon wenige Tage nach dem Abschluss eines Vertrags mit 24 Monaten Laufzeit bot er Kund:innen 20 Euro als Prämie an, wenn sie ihren Vertrag schon jetzt um weitere 24 Monate verlängern würden. Damit wären die Betroffenen fast vier Jahre an ihren Mobilfunktarif gebunden gewesen.

Eine Mindestvertragslaufzeit von mehr als 24 Monaten verstößt gegen das Telekommunikationsgesetz (TKG). Deshalb hat die Verbraucherzentrale NRW den Anbieter Primacall verklagt. Das Berliner Kammergericht bestätigte die



Auffassung am 22. Mai 2024 mit einem Urteil (Az. 23 UKL 1/24). Damit sind bereits zwei Gerichte der Auffassung der Verbraucherzentrale NRW gefolgt. Da die Prima Holding Revision gegen das Urteil des KG Berlin eingelegt hat, wird der Fall nun höchstrichterlich vor dem Bundesgerichtshof entschieden.

BRIEFE VON 1N TELECOM

1N Telecom sorgte 2024 erneut für Ärger bei Verbraucher:innen. Der Internetanbieter aus Düsseldorf forderte in Briefen dazu auf, den bisherigen Internetanschluss zu kündigen und einen Auftrag zur Rufnummernportierung zu erteilen. Damit suggerierte 1N Telecom den Betroffenen, dass sie einen Vertrag mit dem Unternehmen geschlossen hätten. Die Betroffenen gaben gegenüber der Verbraucherzentrale an, sich nicht an einen Vertragsabschluss erinnern zu können. Wer den Brief ignorierte, bekam oft ein paar Wochen später erneut Post mit Schadenersatzforderungen in dreistelliger Höhe.

Die Forderungen des Anbieters waren in der Regel unberechtigt und eine gezielte Masche, um Verbraucher:innen zu verunsichern und zur Zahlung zu bewegen. In den Beratungsstellen und im Internet hat die Verbraucherzentrale NRW zahlreiche Betroffene mit Infos und Musterbriefen versorgt. Auf die Abmahnung hat das Unternehmen nicht reagiert, weshalb eine Klage vor dem Landgericht Düsseldorf folgte. Ein Urteil gibt es noch nicht.

Das Verfahren ist allerdings nicht das erste gegen 1N Telecom. Der Anbieter war bereits ein Jahr zuvor negativ aufgefallen. Von Januar 2023 bis Juli 2024 haben die Verbraucherzentralen bundesweit rund 11.000 Beschwerden über

1N Telecom erhalten. Insgesamt führen mehrere Verbraucherzentralen 10 Gerichtsverfahren wegen unterschiedlicher Rechtsverstöße des Unternehmens. Darüber hinaus wurden bereits 7 Urteile gegen den Anbieter gesprochen.

Musterbriefe und Infos zu laufenden Verfahren gegen 1N Telecom:



www.verbraucherzentrale.nrw/node/69759



Die Forderungen des Anbieters sind in der Regel unberechtigt und eine gezielte Masche, um Verbraucher:innen zu verunsichern und zur Zahlung zu bewegen.

Erol Burak Tergelk

Jurist bei der Verbraucherzentrale NRW





FÜR EIN BESSERES GESUNDHEITSWESEN

FAKTENCHECKS BEI FALSCHEN HEILSPRECHEN

Auch 2024 spürte das Team des Projekts »Faktencheck Gesundheitswerbung« Rechtsverstöße bei Produktwerbung von Anbietern und Herstellern auf. Rund 60 Anbieter wurden seit August 2020 abgemahnt, von DrSmile über Stada bis zu Liebscher&Bracht. Denn das Ausmaß falscher Heilversprechen im Gesundheitswesen ist groß.

Erfolg vor Gericht gegen »More Nutrition«



Süßes Schlemmen ohne Reue – ein Versprechen, das sich durch viele Werbespots für Diät-Lebensmittel zieht. So war es auch der Fall bei einer Brownie-Backmischung von

»More Nutrition«, die auf Instagram beworben wurde. Die Werbeversprechen verstießen aus Sicht des Projekts »Faktencheck Gesundheitswerbung« gegen das Gesetz. Angaben wie »95 % weniger Zucker« oder »70 % weniger Fett« führten Verbraucher:innen ohne Vergleichsangabe in die Irre, fand auch das Landgericht (LG) Hamburg und urteilte zugunsten des Verbraucherschutzes.

Denn verglich man das »More-Nutrition«-Produkt mit anderen fett- und zuckerreduzierten Backmischungen, wurden die angegebenen Prozentwerte nicht im Ansatz erreicht. Es fehlte in der Werbung auf Instagram der Hinweis, worauf sich der Vergleich bezieht – nämlich auf eine »normale« Backmischung. Auch die Werbeaussage »Perfekt für jede Diät« hielt das Gericht für unzulässig, da es Diäten nicht nur zur Gewichtsreduktion gibt, sondern auch zur Behandlung von Krankheiten.

Gefälschte Promiwerbung: Warnung vor »Cardio«-Produkten

Monatelang erhielt das Projekt zahlreiche Verbraucheranfragen zu »CardioBalance« und ähnlichen Produkten. Die Werbung versprach Heilwirkungen und nutzte unzulässigerweise Bilder prominenter Persönlichkeiten wie Eckart von Hirschhausen und Sandra Maischberger – ohne deren Einwilligung. Viele Verbraucher:innen hielten diese Nahrungsergänzungsmittel zudem fälschlicherweise für Medikamente. Dabei handelt es sich rechtlich lediglich um Lebensmittel, für die Gesundheitsversprechen häufig unzulässig sind.

Einige der werbenden Webseiten wurden bereits gelöscht, neue tauchen jedoch nach wie vor immer wieder auf. Ein Trend zu gefälschter Promiwerbung bei Gesundheitsprodukten, der sich durch den Einsatz künstlicher Intelligenz noch verstärken könnte.

Rechtsstreit um »Healy«

Nachdem das Projekt dutzende Beschwerden zum »Healy« erhalten hatte, warnte die Verbraucherzentrale NRW auf ihrer Internetseite vor den Werbeversprechen rund um das angebliche Therapiegerät: Die vollmundigen Heilsversprechen, teilweise sogar verbunden mit Erfolgsgarantien, hielt die Verbraucherzentrale NRW für irreführend, weil es keinen ausreichenden Beweis für die Wirksamkeit gibt und Verbraucher:innen das Gerät möglicherweise bei schweren Erkrankungen anwenden. Der Anbieter des Geräts klagte daraufhin gegen die Verbraucherwarnung und führte an, dass vor allem für das Modell »Healy Medical Edition«, das als Medizinprodukt eingestuft ist, eine Wirksamkeit in »dutzenden wissenschaftlichen Studien« belegt sei. Ein Unterschied zwischen der »Medical Edition« und den »Healy«-Modellen in der Wellnessvariante war jedoch zum Zeitpunkt der Warnung auf der Internetseite nicht klar erkennbar.

Das Landgericht Frankfurt/Main zweifelte die Belastbarkeit der Studien an und stellte klar: Der Anbieterwebseite lasse sich eine stringente Unterscheidung zwischen einem »Healy Medical Edition« und einem »Healy Wellness Edition« im Hinblick auf deren vermeintlich unterschiedliche Wirkungsweisen und Wirksamkeit nicht entnehmen. Auch



Beitrag zum Healy-Urteil im Instagram-Kanal des Projekts

die Zertifizierung als Medizinprodukt bedeute keine verlässliche Aussage zur Wirksamkeit. Der Anbieter korrigierte schließlich die Darstellung auf seiner Internetseite, ging aber in Berufung. Im November entschied auch das OLG Frankfurt/Main zugunsten der Verbraucherzentrale NRW.



[www.instagram.com/
verbraucherzentrale_gesundheit/](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale_gesundheit/)



www.tiktok.com/@faktencheck_gesundheit

KEINE EXTRAKOSTEN FÜR FRÜHEREN ARZTTERMIN

Wenn man als Kassenpatient:in 150 Euro aus eigener Tasche bezahlte, konnte man in einer Solinger Augenarztpraxis einen zeitnahen Termin bekommen. Zahlen musste man selbst dann, wenn es sich um einen Notfall gehandelt hat.

Im Jahr 2022 hat der Mediziner auf der Buchungsplattform Jameda schnellere Termine für gesetzlich Versicherte angeboten, obwohl die Behandlung in der Sprechstundenzeit für Kassenpatient:innen stattfinden sollte. Zum Termin für eine augenärztliche Untersuchung sollte ein Patient 150 Euro mitbringen oder mehrere Monate warten. Der Betroffene informierte die Verbraucherzentrale NRW darüber – sie mahnte den Augenarzt ab. Weil er keine Unterlassungserklärung abgab, ging der Fall ans Düsseldorfer

Landgericht. Es urteilte am 26. Juni 2024 (Az. 34 O 107/22): Der Augenarzt hat es zu unterlassen, in seiner Praxis künftig solche Termine anzubieten. Das Gericht untersagte dem Arzt außerdem, gesetzlich Versicherten Selbstzahlertermine für Notfälle anzubieten.

Gesetzlich Versicherte werden benachteiligt, wenn sie für einen schnellen Arzttermin extra bezahlen sollen und nur dann ebenso schnell wie Privatversicherte einen Termin erhalten. Mit diesem Urteil wurde klargestellt, dass gesetzlich Versicherte in den Sprechstunden Kassenleistungen erhalten, ohne nochmals in die eigene Tasche greifen zu müssen. Denn sie haben schon ihre Krankenversicherungsbeiträge gezahlt.



PFLEGEGRAD KOSTENLOS ONLINE BERECHNEN

Wer Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung (zum Beispiel Pflegegeld) erhalten möchte, muss pflegebedürftig im Sinne der gesetzlichen Pflegeversicherung sein. Bei gesetzlich Versicherten erstellt der Medizinische Dienst der Krankenkassen ein Gutachten nach einem Hausbesuch. Bei privat pflegeversicherten Personen leistet Mediproof diese Arbeit. Seit April 2024 können Betroffene und ihre Angehörigen im Internet kostenlos testen, ob es sich lohnt, einen Antrag auf einen Pflegegrad zu stellen. Der Pflegegradrechner der Verbraucherzentralen wurde in NRW mitentwickelt. Er steht kostenlos, werbefrei und mit vielen praktischen Erläuterungen zur Verfügung.

Ob es einen Pflegegrad gibt oder wie hoch dieser ausfällt, ist eine Frage des Einzelfalls. Fällt zunächst lediglich das Einkaufen, Fensterputzen und Treppensteigen schwer, wird ein Pflegeantrag wahrscheinlich nicht sofort bewilligt. Verschlechtert sich aber die Lage, etwa durch einen Schlaganfall, und braucht man Unterstützung bei der Körperpflege und regelmäßige Begleitung zur Physio- oder Ergotherapie, steigen die Chancen. Mit Hilfe des Pflegegradrechners können Betroffene vorab einschätzen, ob und welcher Pflegegrad vorliegt. Der Rechner zeigt ihnen typische Fragen zur Selbstständigkeit und zu Fähigkeiten in sechs Lebensbereichen, die der Medizinische Dienst zur Ermittlung des Pflegegrads stellt. Betroffene können sich so auf die Begutachtung vorbereiten.

Die Erläuterungen machen die Anwendung verständlich. Zudem lässt sich die Bearbeitung jederzeit unterbrechen und später fortführen. Der Pflegegradrechner ersetzt jedoch keine Begutachtung. Die Erstbegutachtung erfolgt immer persönlich durch Fachleute des Medizinischen

Dienstes. Nur Folgebegutachtungen sind auch telefonisch möglich.

Der Pflegegradrechner wurde entwickelt von den Verbraucherzentralen Rheinland-Pfalz, Nordrhein-Westfalen, Hessen, Sachsen-Anhalt und Niedersachsen im Rahmen des Projektes »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«. Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/93979

FOKUSWOCHE VORSORGE

Wie erstelle ich eine Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht oder Betreuungsverfügung? Warum sind sie wichtig, worauf kommt es an? Und wie entscheide ich, was mit meinen digitalen Daten nach meinem Tod passieren soll? Antworten gaben die Verbraucherzentralen im November 2024 deutschlandweit in 25 gemeinsamen Online-Veranstaltungen während der »Fokuswoche Vorsorge«.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet ihre Vorträge zu diesen und anderen wichtigen Themen auch weiterhin an verschiedenen Terminen an. Die Fokuswoche wird auch im November 2025 zusätzlich stattfinden.



www.verbraucherzentrale.nrw/fokuswoche-vorsorge

PFLEGEWEGWEISER HILFT PFLEGENDEN ELTERN

Pflege betrifft nicht nur ältere Menschen und ihre Angehörigen. Auch Kinder können pflegebedürftig sein oder werden. Dann sind die Eltern mit vielen Fragen konfrontiert: Welche Hilfen gibt es? Wo findet man sie? Wie bekommt man Kontakt zu anderen Betroffenen, um in einen Austausch zu kommen? Viele fühlen sich mit der Komplexität allein gelassen und überfordert.

Für sie hat das Team des Pflegewegweisers NRW in Zusammenarbeit mit betroffenen Eltern im März 2024 ein neues Online-Angebot gestartet. Am 20. November konnten Projektleiterin Barbara Schmitz und Kolleg:innen den Online-Wegweiser für Familien mit pflegebedürftigem Kind einem Fachpublikum präsentieren. Eingeladen hatte das Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (MKJFGFI) – unterstützt vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) und den Landschaftsverbänden Rheinland (LVR) und Westfalen-Lippe (LWL).

Mehr als 450 Fachleute aus dem Gesundheits-, Pflege- und Teilhabebereich haben die Veranstaltung besucht. In einem Workshop und an einem Stand auf dem »Markt der Möglichkeiten« zeigten die Fachleute des Pflegewegweisers ihr Angebot und verteilten Flyer sowie Info-Postkarten für Ratsuchende. Die Resonanz auf das Portal war durchweg positiv. Die Besucher:innen des Fachtags nahmen das Informationsmaterial stapelweise mit, um es an

» **Niemand sollte in einer Krisensituation wertvolle Zeit mit mühsamer Suche verlieren. Unser Online-Wegweiser unterstützt pflegende Eltern.**

Barbara Schmitz
Projektleiterin Pflegewegweiser NRW

ihre Klient:innen, an Kliniken und Praxen zu verteilen. Sie betonten, dass die Verbraucherzentrale NRW eine große Lücke fülle. Bisher biete keine andere Anlaufstelle pflegenden Eltern eine derart übersichtliche und kompakte Zusammenfassung relevanter Informationen aus den verschiedenen Sozialgesetzbüchern. Einige Kommunen verlinken seit neuestem auf das Portal.

In emotionalen Ausnahmezeiten brauchen Eltern eine Anlaufstelle, die sie informiert über Ansprüche, Leistungen aus den verschiedenen Sozialgesetzbüchern, über wichtige Organisationen und Ansprechpartner:innen. Das leistet der Pflegewegweiser NRW.



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



Projektleiterin Barbara Schmitz (links) präsentiert das neue Info-Angebot des Pflegewegweisers NRW für Familien mit pflegebedürftigen Kindern.

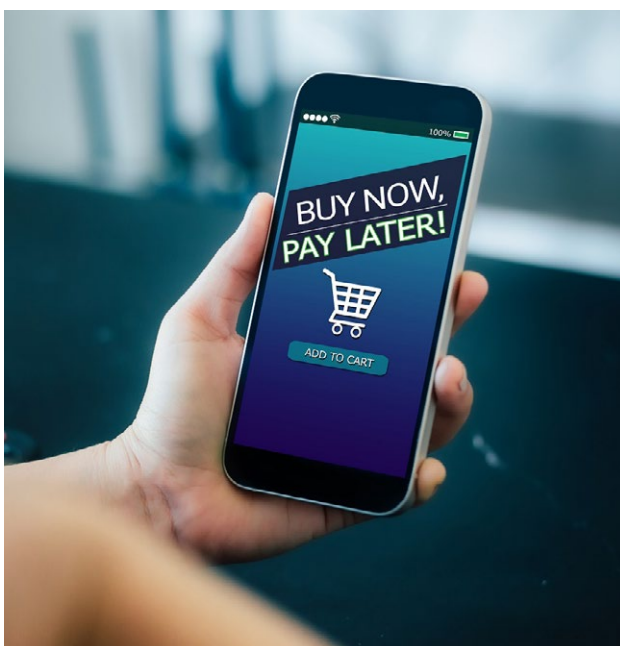


FÜR GESICHERTE FINANZEN

AKTIONSWOCHE: »BUY NOW, PAY LATER«

Jetzt kaufen, später zahlen: Die sogenannten »Buy now, pay later«-Angebote werden bei vielen Onlinekäufen genutzt. Das Prinzip klingt so einfach wie verlockend: Verbraucher:innen können sofort einkaufen, müssen aber erst später bezahlen – entweder die gesamte Summe oder in einzelnen Raten. Doch immer wieder verlieren Betroffene die Übersicht, welche Rechnungen wann fällig werden.

Die Verbraucherzentrale NRW klärte im Rahmen einer Aktionswoche hierüber auf und forderte von der Politik besseren Schutz für Käuferinnen und Käufer: So sollten u. a. Zahlungsdienstleister wie beispielsweise Klarna verpflichtet werden, die einzelnen offenen Rechnungen transparent aufzulisten, um eine Überprüfung ihrer Forderung zu ermöglichen.



FALLARBEIT ZUM THEMA SCHULDEN*

Kurzberatungen	11.109
ausführliche Schuldnerberatungen	5.848
davon Verbraucherinsolvenzberatungen	2.043
P-Konto-Bescheinigungen	2.671
zzgl. P-Konto-Beratungen ohne Bescheinigung	1.955

*An den 14 Standorten mit Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung



www.verbraucherzentrale.nrw/node/95727

PROBLEME RUND UMS P-KONTO



Wer Schulden hat und deshalb von einer Kontopfändung betroffen ist, soll trotzdem seinen Lebensunterhalt bestreiten und wichtige Zahlungen wie Miete oder Strom leisten können. Deshalb gibt es das Pfändungsschutzkonto – Gläubiger können dann nicht auf die gesamten Einkünfte zugreifen. Doch zahlreiche Verbraucherbeschwerden und Verstöße seitens der Kreditinstitute zeigten auch in 2024: Eine kritische Beobachtung der Praxis ist unerlässlich.



Der Zugang zum P-Konto soll unbürokratisch und einfach zu erreichen sein, die Kontoführung transparent und nicht nachteilig für die Kontoinhaber:innen. Das erleben viele Betroffene leider anders.

Marcus Köster

Jurist bei der Verbraucherzentrale NRW

sche Bank (zu der die Postbank als Niederlassung gehört) hatte eine Behebung der Probleme zunächst bis Ende des Jahres 2023 angekündigt, dann aber eingeräumt, dafür auch im Jahr 2024 noch Zeit zu benötigen. So mussten sich Betroffene weiterhin wehren – und wurden dabei von der Verbraucherzentrale NRW u. a. mit Formulierungshilfen unterstützt. Auch im Direktkontakt mit der Postbank war es möglich, die Rechte vieler Betroffener erfolgreich durchzusetzen. Die Konten lassen sich nun wieder wie gesetzlich vorgesehen nutzen.

Doch auch weiterhin gab und gibt es vergleichbare Fälle, sodass kein endgültiger Schlussstrich unter dieses Thema gezogen werden kann. Entschädigungen – wenn überhaupt geleistet – standen zudem bislang in keinem Verhältnis zu den massiven Versäumnissen der Postbank und den dadurch ausgelösten Folgen für die Betroffenen.

Postbank: Anhaltende Missstände

Auf einem Pfändungsschutzkonto (P-Konto) muss monatlich der gesetzlich geschützte Betrag zur Verfügung stehen. Doch Kund:innen der Postbank hatten wie schon im Vorjahr auch 2024 mit massiven Problemen zu kämpfen: Die Bank hatte wochenlang Freibeträge nicht berücksichtigt und Pfändungsaufhebungen ignoriert. Dies führte in vielen Fällen zu existenziellen Problemen, wenn Daueraufträge für Miete, Strom und Telefon nicht ausgeführt werden konnten und Bargeld zum Lebensmittel- oder Medikamentenkauf fehlte. Die Verbraucherzentrale NRW hatte deswegen bereits im August 2023 Aufsichtsbeschwerde bei der BaFin gegen die Postbank eingereicht. Die Deut-



P-KONTO-BESCHEINIGUNG: KOSTENLOSES ONLINE-TOOL

Online eine P-Kontobescheinigung bei einer anerkannten Schuldnerberatungsstelle beantragen: Mit dem Tool »KonBeO« ist dies für Kontoinhaber:innen mit Wohnsitz in NRW seit Ende 2024 kostenlos möglich. Ermöglicht wurde dies durch eine Förderung des Familienministeriums NRW.



www.verbraucherzentrale.nrw/konbeo

PFÄNDUNGSSCHUTZKONTO VERWEIGERT

Ein Kunde hatte die Verbraucherzentrale NRW darauf aufmerksam gemacht, dass die Kreissparkasse Köln (KSK) die Umwandlung eines Zahlungskontos in ein Pfändungsschutzkonto verweigert hatte. Die sinngemäße Begründung: Das Konto war noch im »Minus«. Doch hier ist das Gesetz ganz klar: Man kann jederzeit von seinem Kreditinstitut verlangen, ein Zahlungskonto als Pfändungsschutzkonto zu führen – auch mit negativem Saldo.

Die Verbraucherzentrale NRW mahnte die KSK daraufhin ab. Das Kreditinstitut hatte im konkreten Fall zwar die Kontoumstellung bereits vorgenommen, die Abgabe einer Unterlassungserklärung allerdings verweigert. Die Verbraucherzentrale NRW reichte jedoch Klage vor dem Oberlandesgericht Köln ein, um auch für zukünftige Fälle sicherzustellen, dass Verbraucher:innen jederzeit die Möglichkeit haben, ihr Konto als Pfändungsschutzkonto zu führen. Denn unabhängig von diesem konkreten



Fall scheint es flächendeckend so zu sein, dass die Umwandlung von Zahlungskonten in P-Konten, insbesondere bei solchen Konten, die im »Minus« geführt werden, nicht reibungslos verläuft.



www.verbraucherzentrale.nrw/p-konto



www.verbraucherzentrale.nrw/node/22232

PRÄMIENSparen: BGH SCHAFFT KLARHEIT

Viele langfristig laufende Prämiensparverträge und Rieser-Banksparrpläne von Banken und Sparkassen, insbesondere aus den 1990er und 2000er Jahren, enthalten unzulässige Klauseln zur Zinsanpassung. Diese können zur Folge haben, dass Kund:innen jahrelang zu wenig Zinsen gutgeschrieben wurden.

Mit seiner Entscheidung vom 9. Juli 2024 hat der Bundesgerichtshof nach mehr als zwei Jahrzehnten Klarheit zur korrekten Nachberechnung dieser Zinsansprüche geschaffen. Verbraucher:innen, die ihre Erstattungsansprüche noch nicht geltend gemacht hatten, können seitdem gegenüber ihrer Bank aktiv werden. Wichtig war dies vor allem für Kund:innen mit in 2021 gekündigten Verträgen, da diesen zum Jahresende 2024 die Verjährung drohte.

Nur wenige Institute gehen eigenständig auf Betroffene zu – Verbraucher:innen sollten daher ihre Verträge prüfen und nachrechnen lassen. Denn vielfach kann es zu einer Nachzahlung kommen.



FÜR BEZAHLBARE ENERGIE

»SO GEHT'S«: ENERGIESPAREN IM ALLTAG

Wohnkomfort steigern »wärmstens empfohlen«

Mit dem Start der landesweiten Aktion »Wärmstens empfohlen – Energie sparen und Komfort gewinnen« wandte sich die Verbraucherzentrale NRW insbesondere an Hauseigentümer:innen. Die Aktion bot eine Themenvielfalt rund um die kommunale Wärmeplanung, Energiesparen im Gebäude und den Einsatz von Photovoltaik, brachte Klarheit bei gesetzlichen Anforderungen und vermittelte praxisnahe Alltagslösungen. Dabei standen bauliche Maßnahmen zum langfristigen Energiesparen, wie z. B. eine Dämmung der obersten Geschossdecke und der Kellerdecke, im Mittelpunkt. Die Angebote sollten dazu motivieren, aktiv am Eigenheim den Energieverbrauch zu senken und den Wohnkomfort zu steigern.

Energie – gewusst wie

Die Beratung von Hilfesuchenden rund um Themen wie hohe Strom- und Gasrechnungen, Unsicherheiten beim Anbieterwechsel oder drohende Verschuldung sorgten auch 2024 für eine hohe Auslastung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW. Mit dem Start des ganzjährigen Informations- und Bildungsangebots »Energie – gewusst wie« setzte die Verbraucherzentrale hier an und vermittelte bedarfsgerechtes und handlungsorientiertes Grundlagenwissen sowie die entsprechenden Einsparmöglichkeiten bei Strom und Warmwasser sowie Heizen und Lüften.

Einfache Informationen zum Stromvertrag ergänzten das Aktionspaket. Auch das Vermeiden von Schimmel und der vereinfachte Betrieb von Steckersolargeräten kamen zur Sprache. Dabei setzte die Verbraucherzentrale verstärkt auf aktive Veranstaltungsformate, in denen sich Ratsuchende direkt beteiligen und so unmittelbar Fähigkeiten zum Energie- und Kostensparen entwickeln konnten.



Die enorme Nachfrage nach unseren Beratungsangeboten rund um Energiethemen hat uns klar aufgezeigt, wie wir uns noch stärker auf die Bedürfnisse von hilfesuchenden Menschen ausrichten können.

André Juffern

Leiter des Fachbereichs Energie bei der Verbraucherzentrale NRW

ANGEBOT FÜR DEN LÄNDLICHEN RAUM



Energiesparen, Heizungstausch, Photovoltaik und Gebäudedämmung – die Themenvielfalt ist breit und der Bedarf an Beratung und Information hoch.

Genau hier hat die Informationsreihe »Energiefit – auf dem Land« der Verbraucherzentrale NRW angesetzt und in Kooperation mit dem Rheinischen LandFrauenverband e.V. und dem Westfälisch-Lippischen LandFrauenverband e.V. gezielt Verbraucher:innen im ländlichen Raum angesprochen.

Von September 2023 bis Oktober 2024 wurden in 22 Online- und Präsenzveranstaltungen die Fragen von 640 Teilnehmenden aufgegriffen und beantwortet. Die kostenlosen Veranstaltungen behandelten Themen rund um Energiesparen, Erneuerbare Energien und Gebäudesanierung und waren Teil einer Informationsreihe »Verbraucherwissen – auf dem Land«, die in Kooperation zwischen den Landfrauenverbänden in Nordrhein-Westfalen und der Verbraucherzentrale NRW durchgeführt wurde.



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

STROMSPERREN: RECHTSWIDRIGE VEREINBARUNGEN

Krank, ohne Job, verschuldet oder in den Mühlen der Bürokratie: Es gibt viele Gründe für eine Stromsperre. Bevor es jedoch dazu kommt, muss ein Grundversorger eine Ratenzahlungsvereinbarung anbieten – die so genannte »Abwendungsvereinbarung«. Weil diese Vereinbarungen bei den Energieversorgern NEW sowie den Stadtwerken Bochum und Iserlohn aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW rechtswidrig waren, hat sie diese Anbieter 2024 abgemahnt und teilweise sogar Klage erhoben. Zu den beanstandeten Punkten zählten zum einen zu knapp bemessene Vereinbarungslaufzeiten sowie unzulässige Gebühren – in beiden Punkten hat das Oberlandesgericht Düsseldorf der Verbraucherzentrale NRW bereits recht gegeben. Ein weiterer kritischer Punkt aus Sicht der Verbraucherschüt-

zer: zu kurze Kündigungsfristen der Abwendungsvereinbarungen zulasten betroffener Kund:innen. Hierzu dauert der Rechtsstreit vor dem Bundesgerichtshof noch an.



www.verbraucherzentrale.nrw/stromsperre

FORDERUNGEN NACH MEHR TRANSPARENZ IN DER FERNWÄRME

Fernwärme soll künftig eine entscheidende Rolle bei der klimafreundlichen Wärmeversorgung spielen und weiter ausgebaut werden. Um sich einen Marktüberblick zu verschaffen, hat die Verbraucherzentrale NRW Anfang Mai 2024 eine Analyse durchgeführt. Untersucht wurden 30 Fernwärmenetze, darunter 20 große Netze in den einwohnerstärksten Städten sowie 10 kleinere Fernwärmenetze. Ein wesentliches Ergebnis: Das ermittelte Preisniveau bei den Anbietern liegt um den Faktor 2,5 auseinander. Die Fernwärmepreise reichten von 11 Cent pro Kilowattstunde (Ct/kWh, Bruttomischpreis) beim günstigsten Anbieter bis hin zu 28 Ct/kWh beim teuersten Anbieter.

Anders als bei Strom und Gas können Verbraucher:innen bei Fernwärme nicht den Anbieter wechseln, da für die Versorgung vor Ort nur der lokale Anbieter in Frage kommt. Damit sich zukünftig mehr private Haushalte für Fernwärme entscheiden, braucht es vor allem faire Preise. Deshalb fordert die Verbraucherzentrale NRW eine unabhängige, systematische Preisaufsicht.

Transparente Informationen zu Preisen und Preisregelungen zählen schon jetzt zu den gesetzlichen Veröffentlichungspflichten. Sie müssen leicht zugänglich und in verständlicher Form im Internet veröffentlicht werden. Doch nicht alle Fernwärmeanbieter halten sich daran.

Die Marktanalyse hat zudem gezeigt, dass bei einem Drittel der untersuchten Anbieter die Preisveränderungen

nicht vollständig nachvollziehbar sind. Die übrigen Anbieter erfüllen zwar ein Mindestmaß an Informationen, die dazugehörige Recherche ist aber meist sehr umständlich. Deshalb die Forderung: Fernwärme-Versorger sollen verpflichtet werden, die Veränderungen von Preisindizes auf ihrer Internetseite in Tabellen darzustellen und dabei per Direktlink auf verwendete Quellen zu verweisen.



Damit sich zukünftig mehr private Haushalte für Fernwärme entscheiden, braucht es vor allem faire Preise. Deshalb fordern wir eine unabhängige, systematische Preisaufsicht.

Christina Wallraf
Expertin Energiemarkt bei der
Verbraucherzentrale NRW

Nur bei der Hälfte der Anbieter konnten die Fachleute vergleichende Aussagen zu Netzverlusten finden. Sie ermöglichen es Verbraucher:innen, sich einen Eindruck von der Qualität des Fernwärmenetzes zu machen. Ebenfalls die Hälfte der untersuchten Versorger macht keine genauen Angaben darüber, welche Energieträger zur Erzeugung der Wärme eingesetzt werden. Auch hier sind verbindliche Regeln für Anbieter dringend nötig. Sie sollten vergleichbare Informationen über Netzverluste und Angaben zum Wärmemix öffentlich zugänglich machen müssen.

Autorinnen Christina Wallraf (links) und Marie Trotte präsentierten ihre Fernwärme-Untersuchung im Juni 2024.





FÜR EINE AUSGEWOGENE ERNÄHRUNG

AKTIONEN GEGEN ERNÄHRUNGSARMUT IN DEUTSCHLAND

Ernährung ist ein Alltagsthema, das viele Menschen interessiert und bewegt. Doch wenn das Budget knapp ist oder man im Supermarkt nicht so zurechtkommt, fällt es oft schwer, darüber zu sprechen oder sich damit zu beschäftigen. Laut Schätzungen der Ernährungs- und Landwirtschaftsorganisation der Vereinten Nationen (FAO) sind in Deutschland rund vier Millionen Menschen von materieller Ernährungsarmut betroffen, Tendenz steigend.



Bundeslandwirtschaftsminister Cem Özdemir (Mitte) hat die Förderurkunde im Mai übergeben an (von links): Silvia Monetti, Leiterin des Teams Lebensmittelpreise und Ernährungsarmut, Dr. Martin Kuhne, Leiter des Bereichs 4 der Verbraucherzentrale NRW, Prof. Ulrike Johannsen, Projektleiterin an der Europa-Universität Flensburg und Katrin Lütjen, Projektmitarbeiterin Europa-Universität Flensburg.

Das dreijährige Verbundprojekt der Verbraucherzentralen der Bundesländer und der Europa-Universität Flensburg »Gesund und nachhaltig essen mit kleinem Budget« (2024–2027) setzt genau hier an: Ziel ist, von Ernährungsarmut betroffenen bzw. bedrohten Menschen dabei zu unterstützen, Schritt für Schritt ihre Ernährungskompetenz aufzubauen und sich auch mit geringen finanziellen Mitteln lecker, gesund und nachhaltig zu ernähren. Das Projekt wird im Rahmen von IN FORM vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft gefördert und von der Verbraucherzentrale NRW geleitet.

Im Projektzeitraum werden nicht nur erprobte Konzepte aus der langjährigen Verbraucherarbeit eingesetzt, sondern auch neue Informations- und Bildungsformate, die sich speziell an Menschen mit kleinem Budget und an Multiplikator:innen richten. Zu den Maßnahmen gehören zum Beispiel Workshops zu günstigen und dennoch gesunden und nachhaltigen Mahlzeiten oder Haushalts- und Budgetplanung, mobile Mitmach-Aktionen, Einkaufstrainings und Kochkurse.



www.verbraucherzentrale.nrw/gesund-essen-mit-kleinem-budget



NRW-Landwirtschafts- und Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen und Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, unterstützen die Teilnehmenden.

PROJEKT »WERTVOLL NRW« GESTARTET

Noch knackig frisch findet die Hälfte des Spinats den Weg auf den Teller. Der Rest landet für die nächsten Tage im Kühlschrank. Dann ändern sich Pläne, der Spinat bleibt liegen. Er wird welk, setzt Schimmel an und wird schließlich weggeworfen ... Solche Situationen sind in Privathaushalten alltäglich. Lebensmittelverluste wie diese zu reduzieren, ist Ziel des Projekts »Wertvoll NRW – Landesweite Initiative für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln«, dessen Startschuss im Mai 2024 fiel. Informationen zur Produktion und Verarbeitung von Lebensmitteln sollen dabei das Bewusstsein der Menschen für deren Wert stärken. Die meisten Lebensmittel werden laut Studien in den Haushalten junger Erwachsener weggeworfen. Daher richtet sich das Projekt, das auch über 2024 hinaus vom Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert wird, vor allem an junge Erwachsene in all ihren Lebenswelten wie Ausbildung, Studium, frühes Berufsleben, Freundeskreis und Familie, aber auch Ehrenamt und Engagement.

Was das praktisch heißen kann, zeigte eine Aktion im Oktober auf dem Tiggeshof nahe Arnsberg: Rund 30 Eltern mit Kindern nahmen an der Herbstferienaktion »Kürbisse kreativ nutzen – schnitzen und verwerten« teil. Unter fachkundiger Anleitung schnitzten die Teilnehmenden zuerst gruselige Kürbisgesichter. Im Anschluss lernten sie, das Kürbisfleisch und die Kerne in der Küche zu verwenden, in-

dem sie gemeinsam eine Kürbissuppe zubereiteten. Dabei erhielten die Teilnehmenden tatkräftige Unterstützung von Landwirtschafts- und Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen sowie Wolfgang Schuldzinski, dem Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.



www.wertvoll.nrw



Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, NRW-Landwirtschafts- und Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen, Projektleiterin Dagny Schwarz sowie Teilnehmerin Marie Owen mit Kind (von links)

LEBENSMITTEL-MARKTCHECKS

Nahrungsergänzungsmittel »made in Germany«

Gerade bei Nahrungsergänzungsmitteln werben viele Hersteller mit »made in Germany«, einer für viele Verbraucher:innen vertrauenerweckenden Werbeaussage. Daher hat die Verbraucherzentrale NRW 75 Nahrungsergänzungsmittel unter die Lupe genommen, die im Internet und/oder auf der Verpackung per Flagge oder ausformuliert mit diesem Hinweis in jeglicher Form werben. Ergebnis: Drei Viertel der Produkte gaben nicht an, woher die wichtigsten Zutaten (»Primärzutaten«), also die Vitamine, Mineralstoffe oder auch Pflanzenstoffe kamen. Wenn jedoch ein Herkunftsland angegeben wird, müssen auch die Primärzutaten aus diesem Land stammen oder es muss – bei abweichender Herkunft – gesagt werden, woher sie in Wirklichkeit kommen.

Grundpreisangaben am Supermarkregal

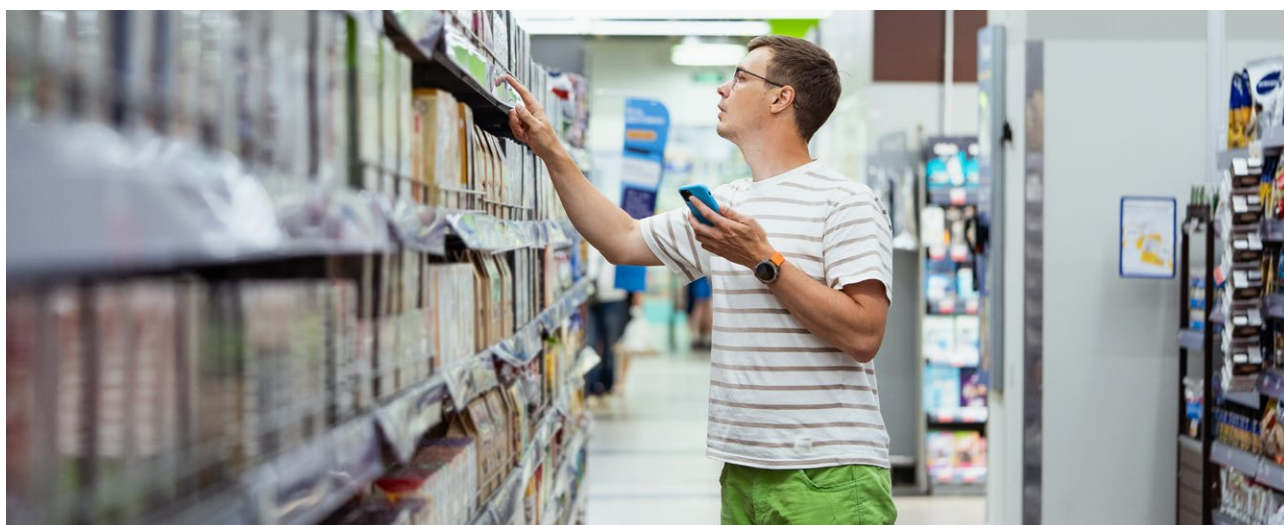
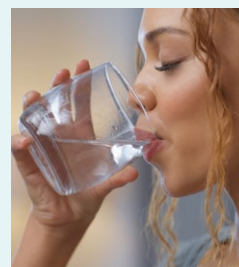
Die Grundpreisangabe ist, mit wenigen Ausnahmen, beim Verkauf fast aller Lebensmittel verpflichtend vorgeschrieben – und soll den Preisvergleich zwischen verschiedenen Produkten und Füllmengen erleichtern. Nun zeigen aber Verbraucherbeschwerden immer wieder, dass diese gesetzliche Vorgabe leider nicht durchgängig umgesetzt wird. Grund genug, die Grundpreisangaben von insgesamt 86 Produkten in 19 Märkten zu prüfen. Dabei sind vor allem einige der »Milka«-Schokoladentafeln, »Katjes«-Fruchtgummis und »Cremissimo«-Eispackungen negativ aufgefallen: Grundpreise bezogen sich teilweise noch auf alte Verpackungsgrößen, waren nicht klar zuzuordnen oder für 100 Gramm statt für ein Kilogramm angegeben. Und es zeigte sich, wie genau man beim Kauf von Schokolade

hinsehen muss: Hier herrschte ein munteres Füllmengen-Durcheinander mit Tafeln zu 100 Gramm, 90 Gramm oder krummen Werten wie 87 Gramm oder 81 Gramm – was die Notwendigkeit korrekter Grundpreisangaben umso deutlicher machte.

»Flavored Water«: Trendige Wasserzusätze

»Flavored Water« hat sich zu einem beliebten Lifestyle-Produkt entwickelt und wird häufig als gesunde und stylische Alternative zu Softdrinks oder Leitungswasser vermarktet. Ausreichend Wasser zu trinken, ist definitiv eine wichtige Voraussetzung für unser Wohlbefinden und unsere Leistungsfähigkeit. Doch gilt das auch für Wasser mit geschmacksgebenden Zusätzen? Eine Sichtung neun verschiedener Produkte zeigte: Die meisten Produkte enthielten umstrittene Süßungsmittel, die nur in Maßen konsumiert werden sollten. Auch die Versprechen zu Vitaminen und andere gesundheitsbezogene Claims erwiesen sich nicht immer als rechtlich zulässig.

Die Empfehlung daher: Flavored Water-Produkte in Maßen oder verdünnt genießen. Oder noch besser: Selbst Leitungswasser mit wenigen Zutaten zu einem leckeren Erfrischungsdrink machen – auch für unterwegs.





Nicole Schlaeger, Verbraucherzentrale NRW, Silke Gorißen, Ministerin für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW, Dr. Martin Kuhne, Verbraucherzentrale NRW, Katrin Scholtyssek, Verbraucherzentrale NRW (von links)

GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG DER ZUKUNFT



AKTIV FÜR GUTE GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG

- Diverse Veranstaltungsformate der Vernetzungsstellen Kita- und Schulverpflegung sowie Seniorenernährung erreichten über 3.000 Multiplikator:innen in NRW.
- Über 320 Beratungen boten kommunalen und freien Trägern sowie einzelnen Kitas und Schulen Unterstützung.
- Erlebnisorientierte Aktionen rund um die Ernährung begeisterten rund 1.900 Kinder und Jugendliche.



www.kantinenprogramm.nrw



www.verbraucherzentrale.nrw/gemeinschaftsverpflegung

Wer Ernährung zukunftsfähig gestalten will, kann über die Gemeinschaftsverpflegung viele Menschen erreichen. Am 25. September 2024 begrüßte das »Kantinenprogramm NRW« daher Vertreterinnen und Vertreter aus Gemeinschaftsverpflegung, Erzeugung, Verarbeitung, Logistik und Handel zu einem offenen Dialog. Das Ziel des »Dialogforums«: Lösungen für eine attraktive Gemeinschaftsverpflegung in Nordrhein-Westfalen erörtern und Ideen für eine gute Zusammenarbeit entwickeln. So diskutierten hier z. B. Prof. Dr. Carola Strassner von der Fachhochschule Münster und Daniela Kirsch von der Rebonal GmbH gemeinsam mit dem Fachpublikum, wie Gemeinschaftsverpflegung ein »zukunftsfähiger Ernährungsort« werden kann. Weiteren Stoff für Diskussionen boten an jenem Tag Fragen wie »Welche Ansprüche gibt es seitens der Gäste und Auftraggebenden an die Gemeinschaftsverpflegung?« oder »Wie verteilt sich die Verantwortung für eine gesundheitsfördernde und zukunftsfähige Ernährungsweise zwischen Küche und Gästen?«.

Das Kantinenprogramm NRW der Verbraucherzentrale NRW unterstützt Gemeinschaftseinrichtungen dabei, Verbraucher:innen eine attraktive, nachhaltige und regionale Verpflegung zu ermöglichen. Hierzu werden einerseits Modellkantinen eng begleitet, die zukünftig als Lernorte wirken sollen. Zudem richtet sich das Kantinenprogramm mit Bildungsangeboten an Kitas und Schulen, um dort von klein auf den Weg für eine gesunde Ernährung zu ebnen.

EHRENAMT IM FOKUS



Uschi Plitzko (links) mit Dorothea Khairat, Leiterin der Beratungsstelle in Neuss

»Regional essen! Mach mit!« lautete zum dritten Mal der Aufruf des Ernährungsrates im Rhein-Kreis Neuss (ER RKN), der sich ehrenamtlich seit 2019 für ein sozial gerechtes sowie umwelt- und ressourcenschonendes Ernährungssystem einsetzt. Neben Infoständen und Aktivitäten für alle, die Lebensmittel aus der eigenen Region genießen

wollten, stand das Kochen mit Kindern und Jugendlichen in Kitas, Schulen, Jugendzentren und anderen Bildungseinrichtungen im Mittelpunkt. Ziel der Aktion war es, regionale Einkaufsmöglichkeiten bekannter zu machen und mit regionalen Lebensmitteln leckere Mahlzeiten zu kochen. Mitmachen konnten alle aus dem Rhein-Kreis Neuss mit Lust an regionaler Küche und dem Wunsch, die heimische Landwirtschaft zu unterstützen.

Am 13. April 2024 gründete sich der Verein »Ernährungsräte des Landes NRW« in Düsseldorf. Die Begrüßungsworte sprach Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. Zehn Städte und Kreise bilden seitdem die erste offizielle Austausch- und Vernetzungsplattform, um auf Landesebene mit einer Stimme zu sprechen. Ernährungssicherheit, Klima- und Umweltschutz, Tierwohl und Gesundheit sind die Themen, mit denen sich die Ernährungsräte in Bezug auf unser aktuelles Ernährungssystem beschäftigen. Mit dabei als Vorstandsmitglied aus dem ER RKN: Die ehemalige Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale NRW, Ulla Tenberge-Weber.

Im ER RKN wirkt neben ihr als weitere »Verbraucherzentralen-Ehemalige« auch Uschi Plitzko mit – beide wollen sich nach ihrer aktiven beruflichen Laufbahn auch weiterhin für Verbraucherbelange engagieren. Diese Aktivitäten unterstützt die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Ehrenamtskonzepts. In enger Abstimmung mit der Beratungsstelle in Neuss bringen sie ihr berufliches Know-how als Ernährungsfachfrauen weiter ein und geben Impulse für die Arbeit des Gremiums.



www.ernaehrungsrat-rkn.de

Ursula Tenberge-Weber, Wolfgang Schuldzinski, Uschi Plitzko und Nicole Schlaeger (von links)



FÜR NACHHALTIGKEIT UND UMWELT

»UNGIFTIG«? WERBEAUSSAGEN-CHECK BEI BABYBETTEN

Können sich Verbraucher:innen im Internet auf Produktbeschreibungen wie »schadstofffrei«, »schadstoffgeprüft« oder »schadstoffarm« verlassen? Das wollten Umweltsachleute der Verbraucherzentrale NRW wissen. Mit den Stichworten »Babybett MDF« fanden sie bei einer Online-Suche 17 Produktseiten von Baby-/ Kleinkindbetten, die Aussagen zur gesundheitlichen Unbedenklichkeit bzw. zu Schadstoffen enthielten – allerdings keine Nachweise für die Aussagen.

Für den Marktcheck wurden gezielt Betten ausgewählt, die aus MDF (Mitteldichten Faser)-Platten bestanden. Diese Platten können prinzipiell Formaldehydharze und Flammenschutzmittel enthalten. Außerdem sind sie immer lackiert oder beschichtet, sodass außerdem Lacke, Leime, Klebstoffe, Lösemittel, Kunststoffe und Weichmacher zum Einsatz kommen könnten. Insgesamt haben solche Betten also ein höheres Schadstoffpotenzial als Massivholzbetten. Aus dem Grund haben nachvollziehbare Werbeaussagen eine besondere Bedeutung.

Die Betreiber der Online-Shops wurden aufgefordert, entsprechende Nachweise für die Richtigkeit ihrer Werbeaussagen zu Schadstoffen vorzulegen. Zehn Händler antworteten, aber keiner konnte damit alle seine Werbeaussagen belegen. Kein Händler legte eine Prüfung auf ausgasende Substanzen wie Lösemittel oder Formaldehyd für das komplette Bett vor.

Dass es besser geht, zeigen Hersteller, die ihre Babybetten von unabhängiger Stelle nach öffentlich einsehbaren Kriterien testen lassen und so überprüfbar belegen, dass die Möbel schadstoffarm sind. Solche Produkte erkennt man an Siegeln wie zum Beispiel dem Blauen Engel.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/93703

DEM KLIMAWANDEL BEGEGNEN

Für uns alle werden die klimatischen Veränderungen durch extreme Wetterereignisse wie Hitze und Starkregen zunehmend spürbar. Diese wirken sich auch auf unseren Lebens- und Wohnalltag aus. Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt Verbraucher:innen auf vielfältige Weise, sich an die Klimafolgen anzupassen und damit umzugehen. Dafür hat sie 2024 das Internet-Angebot Klimakoffer NRW gestartet, gefördert vom Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW.

Der Klimakoffer NRW ist ein digitaler Werkzeugkoffer, der Verbraucher:innen Informationen und praktische Tipps an die Hand geben möchte, um den Alltag sowohl kurzfristig als auch auf lange Sicht an das sich wandelnde Klima anzupassen. Er gibt Infos zum Umgang mit immer häufiger auftretenden Starkregenereignissen, zur Begrünung von Haus und Grundstück, zum Umgang mit Regenwasser und zum angepassten Verhalten bei Hitze sowie zu damit verbundenen gesundheitlichen Themen. Dabei werden nicht nur Hauseigentümer:innen angesprochen. Denn auch Mieter:innen können einen wesentlichen Beitrag leisten, zum Beispiel an Balkon und Fensterbrettern. Die Fachleute der Verbraucherzentrale NRW informieren auch in 2025 nicht nur online, sondern ebenso mit Veranstaltungen vor Ort.

Individuell und vor Ort

Bei kostenfreien Online-Seminaren und zahlreichen Vor-Ort-Terminen beraten und informieren die Expert:innen der Verbraucherzentrale NRW auf einfache und verständliche Weise unter anderem zu folgenden Fragen:

- Wie kann ich Flächen rund ums Haus umgestalten?
- Welche Maßnahmen helfen, um bei Starkregen das Haus zu schützen?
- Was bringt eine Dach- oder Fassadenbegrünung und wie kann ich sie umsetzen?
- Wie kann ich Regenwasser sinnvoll nutzen?

Neben der schon lange bestehenden Beratung zur Starkregenvorsorge gibt es seit Sommer 2024 auch ein Beratungsangebot zur Nutzung von Regenwasser und zur Dachbegrü-

nung. Verbraucher:innen können sich telefonisch oder per E-Mail zur Planung, Umsetzung und zu Fördermöglichkeiten individuell beraten lassen.



www.klimakoffer.nrw

KLIMASPAZIERGÄNGE

Bei etwa 1,5-stündigen Klimaspaziergängen zeigten die Energie- und Umweltberater:innen 2024 in mehreren Städten die lokalen Auswirkungen des Klimawandels. Dazu gab es Tipps und Hilfestellungen, wie sich Klimaanpassungsmaßnahmen konkret umsetzen lassen. Auch diese Veranstaltungen sollen erneut angeboten werden.



Ein Klimaspaziergang in Höxter

IM EINSATZ GEGEN »PFAS«



»Per- und Polyfluoralkylsubstanzen«, kurz »PFAS« genannt, sind chemische Verbindungen, die dafür bekannt sind, sich in der Natur immer weiter anzureichern und nicht abgebaut zu werden – weshalb sie auch als »Ewigkeits-Chemikalien« bezeichnet werden. Nicht zuletzt aufgrund ihrer fett-, schmutz- und wasserabweisenden Eigenschaften kommen sie auch in zahlreichen Alltagsprodukten zum Einsatz.

Das Problem: Studien weisen darauf hin, dass bestimmte PFAS u. a. das Hormon- und Immunsystem schädigen, die Fruchtbarkeit verringern oder Krebs erzeugen können. Daher reichten fünf EU-Mitgliedsstaaten, darunter Deutschland, auf EU-Ebene einen Gesetzesentwurf zur PFAS-Beschränkung ein. Wo in Deutschland PFAS hergestellt oder verwendet werden, sind Boden und Wasser – und auch die Menschen – häufig damit belastet.

Grund genug auch für die Verbraucherzentrale NRW, sich auf verschiedenen Ebenen für eine Beschränkung dieser Substanzen stark zu machen. Ein Einsatz, der das Jahr 2024 in großem Maße prägte: Neben der Veröffentlichung umfangreicher Verbraucherinformationen zur Verwendung von PFAS und zu möglichen Alternativen standen regelmäßige Teilnahmen am »Runden Tisch Chemikalienpolitik« sowie Gespräche mit Mitarbeiterinnen von Ministerien und Politiker:innen auf dem Stundenplan der zuständigen



» Per- und polyfluorierte Chemikalien sind extrem langlebig. Sie sind rund um den Globus in Luft, Trinkwasser, Ackerböden und im Blut der Bevölkerung nachweisbar.

Kerstin Effers

Expertin für Umwelt und Gesundheitsschutz
bei der Verbraucherzentrale NRW

Fachleute. Eine Arbeit, die wegen erheblicher Widerstände einen langen Atem erfordert und weiter fortgeführt wird.

Zu den wesentlichen Zielen gehört, dass Umweltverschmutzung durch Chemikalien im Zusammenhang mit der Klimakatastrophe und dem Artensterben gesehen und als eine von drei großen planetaren Krisen anerkannt wird, sodass der Gesetzgeber und die Verursacher entsprechende Gegenmaßnahmen ergreifen. Denn am Ende sollen Verbraucher:innen nicht mit ihrer Gesundheit bezahlen und die Kosten für die Verschmutzung von Luft, Wasser und Boden tragen.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/81811

FÜR SCHULE UND BILDUNG

PRAXISNAHER UNTERRICHT MIT VERBRAUCHERTHEMEN

Der kluge Umgang mit dem Taschengeld, Erkennen von Fake-News und Fallstricke beim Online-Shopping – in Verbraucherschulen setzen sich Schüler:innen kreativ damit auseinander, was es bedeutet Verbraucher:in zu sein. Mit der Auszeichnung Verbraucherschule ehrt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bundesweit Schulen, die jungen Menschen verbraucherrelevante Kompetenzen vermitteln. 2024 ging die Auszeichnung auch an 17 Schulen in Nordrhein-Westfalen. Am 3. Juni wurden die neuen Verbraucherschulen im Beisein von Bundesverbraucherministerin und Schirmherrin Steffi Lemke in Berlin ausgezeichnet.

Die Auszeichnung Verbraucherschule wird seit Jahren in den Kategorien Gold, Silber und Bronze verliehen. Auch für 2025 können sich Schulen bewerben. Gefragt sind Aktivitäten und Projekte in den Bereichen Finanzen, Ernährung, Medien und nachhaltiger Konsum.

Verbraucherschulen erhalten eine Auszeichnung in Bronze, wenn mindestens eine Maßnahme zur Verbraucherbildung aktiv umgesetzt wurde. Die Auszeichnung als Verbraucherschule Silber erhalten Schulen, die zu allen vier Handlungsfeldern der Verbraucherbildung Maßnahmen aktiv umgesetzt haben. Als Verbraucherschule Gold werden Schulen ausgezeichnet, die Verbraucherbildung im Schulcurriculum, im Schul(entwicklungs)- oder Qualitätsprogramm ver-

ankert und zu allen vier Handlungsfeldern der Verbraucherbildung Maßnahmen aktiv umgesetzt haben.



Ramona Pop, Vorständin des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv, links) und Bundesumweltministerin Steffi Lemke haben die Gemeinschaftshauptschule Niederpleis zum fünften Mal seit 2017 als Verbraucherschule Silber ausgezeichnet.

Liste aller Verbraucherschulen:



www.verbraucherbildung.de/meldung/die-verbraucherschulen-2024

SELBSTLERNKURSE ZU VERBRAUCHERTHEMEN

Mit drei Selbstlernkursen war 2024 ein gutes Jahr für das digitale Lernformat der Verbraucherzentrale NRW – insgesamt wurden bereits fünf solcher Kurse in den vergangenen drei Jahren durchgeführt, die mehr als 1.900 Verbraucher:innen erreicht haben. Die kostenlosen Angebote vermitteln das Wissen etappenweise und kombinieren dabei Elemente interaktiven Lernens mit begleitenden Online-Veranstaltungen.

» **Unsere Selbstlernkurse ermöglichen den Teilnehmenden ein eigenständiges sowie örtlich und zeitlich flexibles Lernen.**

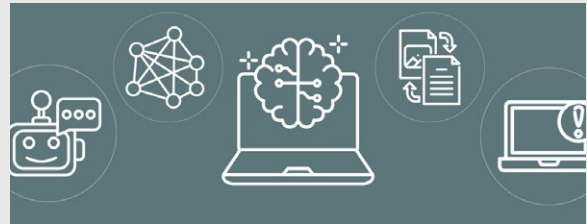
Anne Schulze

Referentin Erwachsenenbildung & digitale Bildung bei der Verbraucherzentrale NRW



PRAKTISCHE HILFE BEIM E-REZEPT

Die Umstellung lief alles andere als reibungslos: Manche Patient:innen haderten mit dem E-Rezept, aber auch in den Arztpraxen gab es viele Probleme. Deshalb bot die Verbraucherzentrale NRW für Menschen, die wissen wollten, wie es mit dem E-Rezept genau funktioniert, einen kostenfreien Online-Selbstlernkurs an: »Mein E-Rezept – Rezept einlösen leicht gemacht«. Der Kurs bestand aus vier Lerneinheiten mit Übungen und Video-Anleitungen. Die Teilnehmer:innen lernten die verschiedenen Einlösemöglichkeiten kennen und erfuhren, wie man sich in der E-Rezept-App anmeldet. Ebenso konnten sie anschließend E-Rezepte über die App einlösen, lernten Zusatzfunktionen und deren Anwendung sowie Datenschutzaspekte kennen. Hinzu kam einmal pro Woche ein Online-Talk für offene Fragen. Und aufgrund der großen Nachfrage im März gab es im Mai gleich noch ein zweite Auflage des Lernangebots. Insgesamt nahmen 851 Verbraucher:innen an den E-Rezept-Kursen teil.



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ VERSTEHEN

Künstliche Intelligenz (KI) prägt zunehmend unseren Alltag. Dennoch bleibt der Begriff für viele abstrakt. Was KI wirklich ist, wie sie funktioniert und welche Chancen und Risiken damit verbunden sind, vermittelte der kostenlose Selbstlernkurs »Mein Alltag mit KI – wie künstliche Intelligenz unser Leben verändert«. Im Schwerpunkt ging es um generative KI-Anwendungen. Also solche, mit denen man neue Inhalte wie Texte, Bilder, Musik oder Videos automatisch erstellen kann. Ab Oktober erhielten die 877 Teilnehmer:innen wöchentlich per E-Mail insgesamt 4 spannende Lerneinheiten zu Themen wie Datenschutz, Ethik und gesellschaftliche Auswirkungen. Ergänzt wurde der Kurs durch Online-Talks mit Fachleuten und praktischen Anwendungsbeispielen. Der vierwöchige Kurs bot so eine fundierte Grundlage, um KI besser zu verstehen und kritisch zu hinterfragen.



MOTIVIERT ENERGIESPAREN

Anlässlich des Weltenergiespartages startete im März der kostenlose digitale Selbstlernkurs »Meine Wohnung – Energie clever nutzen«. Das mehrteilige Bildungsangebot der Verbraucherzentrale NRW sollte Verbraucher:innen zum Energiesparen motivieren. Denn die Folgen der Energiekrise sorgten weiterhin bei vielen privaten Haushalten für starke finanzielle Belastungen. Schwerpunktthemen während der vierwöchigen Kurszeit: Heizenergie- und Stromsparen, Strom- und Gas-tarife verstehen sowie kostensparende Tarife finden. Der Betrieb von Steckersolar-Geräten komplettierte die Kursagenda. Ein Online-Austausch mit den Energieexpert:innen der Verbraucherzentrale bildete zum Kursende den Abschluss des digitalen Bildungsangebotes.

DIDACTA IN KÖLN

Kinder und Jugendliche treffen jeden Tag Entscheidungen in der Rolle von Verbraucher:innen – sei es im Supermarkt, beim Onlineshopping oder beim Nutzen digitaler Angebote. In der Schule kämen verbraucherrelevante Themen jedoch oft zu kurz, so die Mehrheit der Befragten einer Umfrage des Bundesverbands der Verbraucherzentralen (vzbv) aus dem Jahr 2023. Dagegen steuert das breite Angebot lebensnaher Materialien und Formate, das die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband vom 20. bis 24. Februar 2024 auf der didacta in Köln präsentierten.

Mit vielfältigen, teils interaktiven Selbstlern- und Unterrichtsmaterialien, Workshops mit Expert:innen oder Fortbildungen für Multiplikator:innen wollen die Verbraucherzentralen Lernende und Lehrende an Schulen, Kitas und anderen Bildungseinrichtungen gezielt bei verbraucherrelevanten Themen unterstützen. Das Ziel: Ein »Aha-Erlebnis« bei Kindern und Jugendlichen schaffen – eine enorm wichtige Voraussetzung für die Entwicklung eines Verbraucherbewusstseins bereits in jungen Jahren. Bildungsexpert:innen der Verbraucherzentrale gaben am Didacta-Stand mit praktischen Beispielen umfangreiche Informationen zu den Angeboten der Verbraucherbildung und boten Gelegenheit zum Austausch.



Die Expertinnen für Verbraucherbildung Anke Wolf (vzbv, links) und Andrea Pabst (Verbraucherzentrale NRW) am Didacta-Stand



www.verbraucherzentrale.nrw/node/92182



FOKUSWOCHE ZIELE

Wenn sie die Schule beenden, müssen sich junge Menschen mit einer Menge neuer Themen beschäftigen. Was ist für die erste eigene Wohnung zu beachten? Welche Versicherungen sind wichtig? Wie kann man sich auf einen Auslandsaufenthalt vorbereiten? Welche Möglichkeiten gibt es, ein Studium zu finanzieren? Wäre ein Freiwilligen-dienst eine Option? Orientierung gaben die Verbraucherzentralen bundesweit in kostenlosen Online-Vorträgen während der »Fokuswoche Ziele« im Mai 2024. Aus NRW gab es zwei Veranstaltungen zum Thema »erste eigene Wohnung«. Die Reihe wird 2025 wiederholt.



www.verbraucherzentrale.nrw/fokuswoche-ziele



FÜR WISSEN UND FORSCHUNG

Christian Bala, Leiter der Stabsstelle Verbraucherforschung

PROFESSIONALISIERUNG IM VERBRAUCHERSCHUTZ

Der Verbraucherschutz ist heute vielfältiger und komplexer denn je. Globale Krisen und gesellschaftliche Umbrüche werfen zunehmend Fragen zum Konsum auf. Themen wie Inflation, steigende Lebenshaltungskosten, Produkt- und Lebensmittelsicherheit, Datenschutz und vieles mehr sind Bereiche, in denen der institutionelle Verbraucherschutz gefordert und die Expertise der Verbraucherwissenschaften notwendig ist. Im Rahmen des Agendaprozesses »Zu-

kunftsorientierte Verbraucherforschung« organisierte das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung der Verbraucherzentrale NRW (KVF NRW) gemeinsam mit der Universität Kassel und der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf im September 2024 eine Podiumsdiskussion. Im Zentrum stand die Frage: Wie kann sich Verbraucherschutz professionalisieren und welche Rolle kommt dabei den Verbraucherwissenschaften als Bezugsdisziplin zu?

VERBRAUCHERSCHUTZ ALS BERUF

Das Feld des Verbraucherschutzes ändert sich fortwährend. In der Vergangenheit haben sich Ausbildungsgänge oder Spezialisierungsmöglichkeiten für dieses komplexe Berufsfeld im Bereich der Rechts- oder der Ernährungswissenschaften entwickelt. Doch wie haben sich die Berufsbilder gewandelt? Und welche Anforderungen stellen die Berufsfelder Verbraucherschutz und Verbraucherberatung an Menschen in der Praxis? Diese und andere Fragen standen im Zentrum des »Jahrbuchs Konsum & Verbraucherwissenschaften 2023/2024«, das kostenfrei als E-Book zur Verfügung steht.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/99754

Der Agendaprozess wurde vom Sprecher des Koordinierungsgremiums des Bundesnetzwerks Verbraucherforschung initiiert und durch das Fachgebiet Soziologische Theorie der Universität Kassel in den Jahren 2023 und 2024 ausgerichtet. Am Düsseldorfer Podium nahmen Gäste aus der Wissenschaft und Praxis teil, wie Dr. Katharina Witterhold vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), Claudia Schöllgen von der Verbraucherzentrale NRW, Prof. Dr. Jörn Lamla von der Universität Kassel sowie Prof. Dr. Gunnar Stevens von der Universität Siegen. Moderiert wurde es von Dr. Christian Bala vom KVF NRW.

Whitepaper, Literatur sowie ein Video zur Veranstaltung:



www.verbraucherforschung.nrw/node/104766

WORKSHOP ZUR ENERGIEWENDE



www.verbraucherforschung.nrw/node/99485

Auch wenn der unmittelbare Preisschock als Folge des Krieges in der Ukraine abgeklungen ist, kann nicht von einem Ende der Krise gesprochen werden. Der Klimawandel schreitet voran und macht den Ausstieg aus der fossilen Wirtschaft notwendig. Die Auswirkungen dieser Energiewende auf den Alltag der Verbraucher:innen war im November Thema eines gemeinsamen Workshops des Kompetenzzentrums Verbraucherforschung NRW der Verbraucherzentrale NRW (KVF NRW) und des Instituts für Verbraucherwissenschaften (IVV) an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Das Ziel: eine Plattform für eine interdisziplinäre Diskussion der Risiken und Chancen des Wandels von Energieerzeugung und -verbrauch zu bieten.

Die Keynote hielt Leonhard Probst, Mitarbeiter des bekannten Datenportals »Energy-Charts« des Fraunhofer Institute for Solar Energy Systems (ISE). In seinem Vortrag beleuchtete Leonhard Probst die Bedeutung einer faktenbasierten Kommunikation für die Energiewende. Nach einem Einblick in die Historie der Energiewende bis heute und einem Ausblick auf die Entwicklungen bis 2045 zeigte er auf, wie Fehlinformationen und Fake News die öffentliche Wahrnehmung und Akzeptanz der Energiewende negativ beeinflussen können und welchen Einfluss dies auf die Verbraucher:innen hat.

SOCIAL MEDIA UND NACHHALTIGKEIT

Für die wissenschaftliche Arbeit zu einem praktischen Thema hat der Vorstand der Verbraucherzentrale NRW Wolfgang Schuldzinski den mit 2.500 Euro dotierten »Förderpreis Konsum & Verbraucherwissenschaften« an die Absolventin der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Gesa-Marie Zienert, überreicht. Sie erhielt die Auszeichnung für ihre Masterarbeit im Rahmen des Studiengangs Politische Kommunikation: »Nachhaltigkeit in den Mainstream bringen: Wie Social-Media-Influencer:innen zur Förderung nachhaltiger Konsumentscheidungen beitragen können«. Darin untersucht sie, ob und wie unterschiedliche Faktoren die Wahrnehmung und Einstellungen von Follower:innen in den sozialen Medien beeinflussen. Sie widmet sich auch der Frage, ob die Glaubwürdigkeit von Influencer:innen leidet, wenn sie sich durch Werbung sponsern lassen.



www.verbraucherzentrale.nrw/node/101747

Die Laudatorin, Professorin Dr. Kathrin Loer von der Hochschule Osnabrück, betonte in ihrer Laudatio, dass die Arbeit nicht nur grundlegende wissenschaftliche Erkenntnisse liefere, sondern auch praxisrelevant sei und wertvolle Empfehlungen für die Verbraucherpolitik biete.



Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, mit Preisträgerin Gesa-Marie Zienert



FÜR DIE MENSCHEN VOR ORT

HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

Weltverbrauchertag

In NRW verfügten 2024 nur rund 37 Prozent aller Haushalte über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigte sich vor Ort vielfach ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren der Verbraucher:innen ausgetragen wurde. Und auch wenn der Ausbau schon weiter fortgeschritten war, bedeutete dies nicht, dass Verbraucher:innen das vorhandene Glasfasernetz mit jedem Telekommunikationsanbieter nutzen konnten. Um hier Klarheit zu bekommen, blieb ihnen nur die Möglichkeit, aufwändig die Verfügbarkeit bei allen Anbietern einzeln anzufragen.

Zahlreiche Beschwerden und weit verbreitete Unsicherheit waren Grund genug für unsere Beratungsstellen, anlässlich des Weltverbrauchertages am 15. März über Monate hinweg Gespräche mit den örtlichen Breitbandbeauftragten, Netzbetreibern sowie ausbauenden Unternehmen zu führen und schriftlich nachzufragen: Welche Netzbetreiber bauen wo aus? Wird der Ausbau öffentlich gefördert? Können die Leitungen auch von anderen Anbietern genutzt werden? Was kostet der Anschluss für Verbraucher:innen jetzt und zu einem späteren Zeitpunkt? Und der wichtigste Rat für Betroffene: Keinen Vertrag unter Druck abschließen und sich zunächst schriftliche Angebote geben lassen, um sie vergleichen zu können.

Untergeschobene Energieverträge

Die Kontaktaufnahme durch den Energieanbieter erfolgt am Telefon oder an der Haustür. Thema des sogenannten Direktvertriebs: Energie und Tarifangebote. Doch dass der Vermittler einen Anbieterwechsel einleiten will, macht er nicht deutlich. Die abgefragten Daten wie Zählernummer, aktueller Energielieferant sowie Namen und Adresse genügen, um einen Wechselprozess einzuleiten. Wenig später flattert das Begrüßungsschreiben eines neuen Energieanbieters ins Haus. Der Wechsel des Anbieters ist unbemerkt erfolgt ... Ein solches Szenario war auch im vergangenen Jahr nicht selten, durchaus auch seitens größerer Anbieter – und ist illegal. Für einen wirksamen Energieliefervertrag

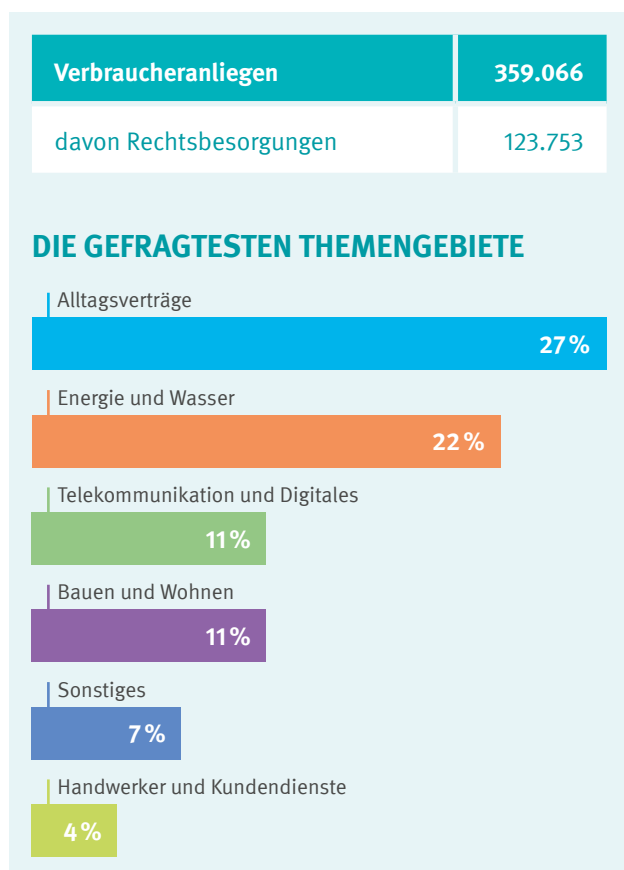


Stefanie Vogt, Beraterin, Brigitte Becker, Beratungsstellenleiterin, Dr. Erik Werdel (seinerzeit) Kreisdirektor Rheinisch-Bergischer Kreis, Marco Andres-Gilles, Breitbandkoordinator Rheinisch-Bergischer Kreis (von links)



Landtagsabgeordnete Silvia Gosewinkel, Sozialarbeiterin Ophelie Lespagnol und Jutta Eickelpasch, Umweltberaterin der Verbraucherzentrale NRW (von links)

außerhalb der Grundversorgung müssen beide Vertragsparteien ihre jeweilige Vertragserklärung – also Angebot und Annahme – in Textform abgeben. Zudem gilt: Immer dann, wenn ein Anbieter behauptet, es läge ein Vertragsschluss vor, muss er diesen im Zweifel beweisen. Die Beratungsstellen prüfen in solchen Fällen die individuelle Rechtslage und unterstützen Betroffene u. a. beim Bestreiten des Vertragsschlusses oder beim Widerruf ungewollter Energielieferverträge.



Faire Woche: Aktion für mehr Klimagerechtigkeit

Hitzerekorde, Ernteaufschläge, Wassermangel oder Überflutungen: Die Folgen der Klimakrise sind unübersehbar. Wie sich die zunehmenden Wetterextreme auf die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Produzent:innen auswirken und welchen Beitrag der Faire Handel zur Umsetzung von Klimagerechtigkeit leistet, war Thema der »Fairen Woche« vom 13. bis 27. September 2024. Denn der Faire Handel unterstützt nicht nur angemessene Preise, sondern stellt beispielsweise klimaresistentes Saatgut zur Verfügung und hilft Kleinbauernfamilien bei der Anpassung an sich wandelnde Klimabedingungen oder nach Naturkatastrophen. Zahlreiche Beratungsstellen nahmen die bundesweite Aktionswoche zum Anlass, um Anregungen für einen nachhaltigen und umweltbewussten Konsum zu geben.

Strom vom Balkon: Erzeugung leichter denn je

Mit Steckersolar-Geräten können sowohl Hausbesitzer:innen als auch Mieter:innen auf Balkon oder Terrasse eigenständig Strom erzeugen, der unkompliziert über die Steckdose ins Hausnetz eingespeist und dort genutzt werden kann. Durch die niedrigere Stromrechnung macht sich die Anschaffung bereits nach wenigen Jahren bezahlt. Gesetzesänderungen im Mai 2024 haben die Anmeldung und Nutzung dieser auch »Balkonkraftwerk« genannten Geräte stark vereinfacht. Seit Oktober 2024 gelten sie zudem als privilegierte bauliche Maßnahme in Miet- und Eigentumswohnungen: Vermietende oder Eigentümerversammlungen dürfen die Nutzung nicht mehr ohne triftige Begründung untersagen. Damit Interessierte so gut wie möglich von den Änderungen profitieren können, unterstützen die Energieberatungen der Beratungsstellen sie mit ausführlichen Infomaterialien und Veranstaltungen.

Kostenlose Zeitschrift? Vorsicht, Abo!

Der Lockruf in die Abofalle erfolgte auf ganz unterschiedliche Weise: per Telefonanruf, als »Dankeschön« nach Umfragen oder Bestellungen oder auch nach einer Anmeldung als Produkttester im Internet. Was eigentlich ein kostenloses Probe-Abo für eine Zeitschrift sein sollte, führte bald darauf zu einer Rechnung – und entpuppte sich als kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo von der Pressevertriebszentrale (PVZ). Denn die fordert im Auftrag anderer Unternehmen solche Zahlungen ein. Dabei versicherten die Betroffenen einhellig, zuvor kein kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo abgeschlossen zu haben. Die Beratungsstellen unterstützen sie dabei, sich gegen die Forderungen zu wehren und informierten über die Tricks und Fallstricke der Anbieter.



Die Beratungsstelle in Bonn feierte 25-jähriges Jubiläum: Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Leiterin der Beratungsstelle Susanne Bauer-Jautz und Bürgermeisterin Dr. Ursula Sautter (von links).

GEBURTSTAGE UND JUBILÄEN

Vom Ersten bis zum Sechzigsten – ein erster Geburtstag und runde Jubiläen der Beratungsstandorte in Aachen (60), Bonn (25), Kleve (1) und Krefeld (50) waren auch dieses Jahr Anlass, gemeinsam mit Partner:innen aus Politik, Verwaltung und Gesellschaft zurück und gleichzeitig nach

vorne zu blicken. Anschaulich wurde der Wandel von Verbraucherarbeit und Verbraucherfragen im Laufe der Zeit skizziert: Vielfach gestartet als ehrenamtliche Initiative, haben sich die örtlichen Standorte zu einer professionellen Anlaufstelle mit breiter Themenpalette entwickelt.

ERFOLGREICHE VERTRAGS- VERLÄNGERUNGEN

An den Standorten Bonn, Dinslaken, Euskirchen, Hagen, Iserlohn, Köln, Minden, Moers, Wesel und Witten konnte die Verbraucherzentrale NRW 2024 erfolgreich Vertragsverhandlungen abschließen. Die Vereinbarungen stärken die vertrauensvolle Partnerschaft mit den Kommunen und dem Land in einer wirtschaftlich schwierigen Lage und unterstreichen die Bedeutung der Verbraucherzentrale als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher:innen in Städten, Gemeinden und Kreisen. So bleibt die Verbraucherzentrale NRW auch künftig eine wichtige Ansprechpartnerin vor Ort, um für berechnigte Anliegen der Verbraucherseite einzutreten und Verbraucherrechte zu wahren. Die gelungene Finanzierungssicherung hat den Grundstein für eine weiterhin erfolgreiche Arbeit gelegt.

BESSER ERREICHBAR – SCHNELLE KLÄRUNG

Nach der Beratungsstelle Herford als digitale Vorreiterin in 2021 wurden 2024 weitere 14 Beratungsstellen über eine moderne Kommunikationstechnik mit dem landesweiten Service der Verbraucherzentrale NRW vernetzt, sodass fachlicher Rat oder Online-Hilfestellungen auch außerhalb der örtlichen Öffnungszeiten der Beratungsstellen möglich sind. Dies ist ein wichtiger Schritt Richtung Zukunft: Rat-suchende schätzen die schnelle und unkomplizierte Klärung ihres Anliegens über ortsunabhängige Wege und die Möglichkeit einer umfassenden persönlichen Beratung vor Ort bei Bedarf. Dieses Plus an Service war nur durch die überregionale Bündelung der vorhandenen Kapazitäten möglich und entwickelte sich schnell zum Erfolgsmodell. So begegnet die Verbraucherzentrale NRW modernen Kundenerwartungen mit zeitgemäßen Strukturen.

GELUNGENER START IM LÄNDLICHEN RAUM

Bereits im Juli 2021 startete die Verbraucherzentrale im Kreis Höxter den innovativen Ansatz »mobil & digital« ohne feste Anlaufstelle vor Ort, um Verbraucherbedarfen in großen Flächenkreisen besser begegnen zu können. Hierzu kommt ein mobiles Team direkt in die Städte und Dörfer des Kreises und bietet Vorträge, Aktionen und Erstberatungen an. Parallel steht für vertiefenden individuellen Rat eine ortsunabhängige telefonische und digitale Beratung zur Verfügung, bei Bedarf auch mit rechtlicher Vertretung. Dieser Ansatz stößt auf hohe Resonanz; die Nachfrage nach Rechtsberatung übertrifft die Erwartungen.

Eine dreijährige wissenschaftliche Evaluation des Projekts bescheinigte dem Modell eine hohe Wirksamkeit für ländliche Regionen – gerade durch die Kombination aus persönlicher Informationsarbeit vor Ort und virtueller Beratung im Einzelfall. Eine Weiterentwicklung wird nun auf

Basis der wissenschaftlichen Erkenntnisse angestrebt: So soll ein flankierendes Grundangebot an Rechtsberatung in Präsenz pilotiert werden, um Menschen mit Sprachbarrieren oder geringeren IT-Kenntnissen noch besser zu erreichen.



Wir tragen unseren Teil dazu bei, dass auch persönliche Gespräche von Angesicht zu Angesicht stattfinden können, wenn sich Ratsuchende im ländlichen Raum zu unseren Verbraucherthemen zusammenfinden.

Ute Delimat

Leiterin der Verbraucherzentrale
im Kreis Höxter



Verknüpfen die Chancen der Digitalisierung mit den Vorteilen ländlicher Räume: Leiterin der Verbraucherzentrale im Kreis Höxter Ute Delimat (links) mit Vertreter:innen des Kreises Höxter sowie des bundesweit bekannten Projekts »Dorf.Zukunft.Digital« bei einer Abschluss-Veranstaltung im April 2024 in Brakel.



VERBRAUCHERSTIMMEN

Die Verbraucherzentrale NRW ist für die Menschen vor Ort da – und ihr Feedback zeigt, dass sie das zu schätzen wissen. Ob fundierte Beratung oder schnelle Hilfe in schwierigen Situationen: Die vielen positiven Rückmeldungen motivieren die Mitarbeiter:innen jeden Tag aufs Neue. Einige ausgewählte Bewertungen, die die Beratungsstellen via Google bekommen haben, zeigen: Verbraucherschutz kommt an und bewegt etwas. Zur besseren Lesbarkeit haben wir die Kommentare leicht redigiert.

PADERBORN ★★★★★

Wir können den positiven Bewertungen nur zustimmen. Auch wir hatten ein Problem mit unserem Stromanbieter. Wir haben versucht, es mit dem Anbieter direkt zu lösen, dass war jedoch nicht möglich. Wir sind froh, dass wir dann die Hilfe von Frau S. Anspruch genommen haben, sie hat unser Problem erkannt und umgehend mit dem Stromanbieter gelöst. Wir können nur jedem empfehlen, sich bei Problemen an die Verbraucherzentrale zu wenden. Vielen lieben Dank nochmal.

SIEGEN ★★★★★

Äußerst kompetente Hilfe und schnelle Bearbeitung. Das Gespräch war mit Herrn S. sehr freundlich und angenehm und das Ergebnis zu meiner vollen Zufriedenheit und das alles zu sehr fairen Gebühren. Daumen hoch!

MINDEN ★★★★★

Ich bin so glücklich dort ein Termin gemacht haben, es ging um Strom Beratung ... die Mitarbeiterin ist so entgegenkommend und sehr freundlich gewesen, hat alles in Details erklärt, ich empfehle jedem, seinen Anbieter zu wechseln und dort sich beraten zu lassen!! Mir war der Weg nicht zu weit, ich kann jetzt wechseln ohne wieder betrogen zu werden!!

WUPPERTAL ★★★★★

Verbraucherzentrale kann ich nur weiter empfehlen 😊👍. Ich wurde bei einem angeblichen Gewinnspiel abgezockt. Keine Auszahlung sollte aber eine teure Zeitschrift für 2J? kaufen. Die Verbraucherzentrale hat mir wunderbar geholfen! ❤️lichen Dank!

KÖLN ★★★★★

Ich war zu einem Beratungstermin bei der Verbraucherzentrale und mit dem Gespräch sehr zufrieden. Der Mitarbeitende hat sich viel Zeit genommen, ist auf meine individuellen Fragen und Lebensumstände eingegangen und hat mich damit mit einem sehr guten Gefühl nach Hause gehen lassen. Vielen Dank!

MARL ★★★★★

Kompetentes, freundliches, hilfsbereites Personal. Hab mich mehrmals mit Fragen an sie gewandt, sowohl persönlich als auch per Telefon. Haben mir sehr gut weiter geholfen so dass ich mir viel Ärger erspart habe. Vielen Dank, dass es euch gibt.

EUSKIRCHEN ★★★★★

Wir hatten einen Beratungstermin zum Thema Altersvorsorge. Es war aufwändig aber sehr hilfreich, den Termin mithilfe des ausgehändigten Fragebogens vorzubereiten. Die Beratung selbst war dann sehr sympathisch, fundiert und ausgesprochen professionell. Ich kann die Verbraucherzentrale in Sachen Beratung zum Thema Finanzen und Altersvorsorge nur empfehlen.

DORTMUND ★★★★★

Es wurde sich sehr höflich, wohlwollend und kompetent um mein Anliegen gekümmert. Ich habe die Verbraucherzentrale erleichtert und mit einem guten Gefühl verlassen.





FÜR AUSGEZEICHNETEN JOURNALISMUS

Jury und Preisträger:innen des Journalistenpreises der Verbraucherzentrale NRW 2024

DRITTER JOURNALISTENPREIS

Verbraucherjournalismus ist anspruchsvoll und oft mit umfangreichen Recherchen verbunden. Deshalb setzte die Verbraucherzentrale NRW auch 2024 mit ihrem Journalistenpreis ein Zeichen und stärkt den Qualitätsjournalismus, der für Augenhöhe zwischen Verbraucher:innen und Anbietern sorgt.

Die Jury mit Vertreter:innen aus Journalismus, Wissenschaft und Verbraucherschutz hat 60 Beiträge gesichtet. Die Preise wurden am 24. September im Düsseldorfer Maxhaus verliehen: Fünf Kategorien, insgesamt 10.000 Euro Preisgeld, gefördert aus Mitteln der Verbraucherschutzstiftung NRW.

In der Kategorie »Print/Online« gewannen Jan-Lukas Schmitt und Lukas Zdrzalek von der WirtschaftsWoche mit dem Beitrag »Der Verlust der alten Dame«. Darin geht es um Zertifikate als problematische Geldanlage.

In der Kategorie »Video« wurde Marvin Mohr (ARD / WDR) ausgezeichnet. Sein Beitrag: »Glücksspiel für Kinder? – Wie FIFA & Co an Kids verdienen« beschäftigt sich mit Kaufanreizen in Videospielen.

Andreas Becker und Nicolas Martin, Deutsche Welle, erhielten den Preis in der Kategorie »Audio« für den Podcast »Cannabis Cowboys – Die JuicyFields-Saga«.



Preisträger Marvin Mohr wurde zugeschaltet.

Der Preis in der Kategorie »Lokaljournalismus« ging an Ute Schwarzwald und Laura Lindemann von der WAZ Rhein-Ruhr. Sie zeigen, welche kleinen Veränderungen im Alltag der Umwelt und dem Klima helfen können.

Und in ihrem Beitrag »Nicht so grünes Gummi« entlarvte Morgane Llanque von Good Impact einige Start-ups mit Greenwashing bei angeblich nachhaltigen Kaugummis. Dafür bekam sie den Preis in der Kategorie »Nachwuchs«.



www.verbraucherzentrale.nrw/journalistenpreis

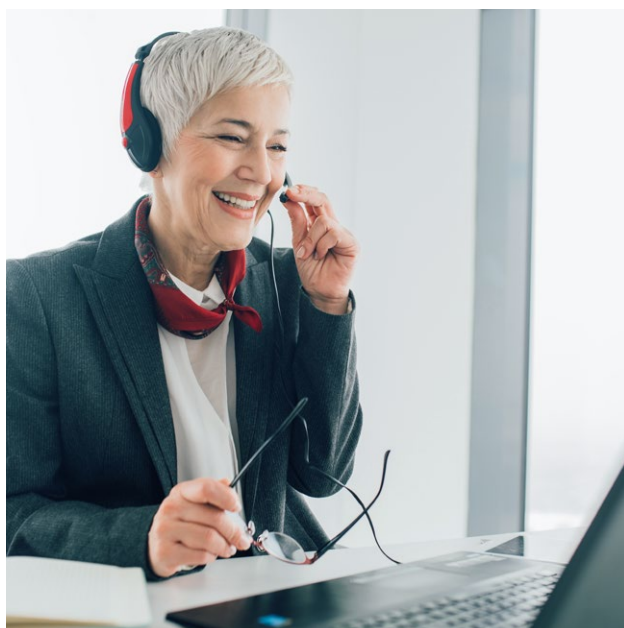


FÜR GUTES ARBEITEN

DIGITALISIERUNG FÜR MEHR EFFIZIENZ

Effizientere Prozesse, moderne Arbeitsabläufe und orts-unabhängige Lösungen: Digitalisierung ist auch in der Verbraucherzentrale eines der zentralen Management-Themen. Beispielsweise im juristischen Bereich: Hänge-register haben endlich ausgedient, die Prozessakten sind nun vollständig digitalisiert. Auch der Rechnungsworkflow läuft nun digital und erlaubt hybrides Arbeiten ohne ana-loge Barrieren.

In unserer Beratung ist ein sicherer, datenschutzkonformer Dokumentenaustausch besonders wichtig. Hier konnten wir einen Dienstleister gewinnen und bereits organisato-rische und technische Vorbereitung für die Implementie-rung des neuen Systems vornehmen. Zukünftig wird so die passgenaue Anforderung von Dokumenten und deren komfortable Bereitstellung durch die Ratsuchenden über eine moderne, nutzerfreundliche und sichere Anwendung möglich sein.



Digitalisierung stärkt uns von innen und außen: Sie macht unsere Abläufe schlanker – und den Zugang zu unserem Beratungs-angebot einfacher.

Wolfgang Schuldzinski

Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

Und auch die Beratung, die im Themenbereich Energie schon seit längerer Zeit online möglich ist, soll bei sensib-len Vertragsinhalten im kommenden Jahr an den Start ge-hen. Dann ist das Go-Live für die Online-Videoberatung im Rahmen weiterer Themenbereiche geplant.



Das neue Geschäftsstellen-Gebäude in der Helmholtzstraße 19 im Herzen Düsseldorfs

NEUER SCHWUNG FÜR UNSERE ARBEIT: UMZUG IN »THE CURVE«

Mehr als 1.000 Umzugskartons und 50 Fahrten mit den Umzugswagen: Im Spätsommer 2024 ist die Geschäftsstelle gemeinsam mit der Beratungsstelle in eine neues Gebäude gezogen. »The Curve« heißt der Neubau in sattem Rot. Hier arbeiten die Mitarbeiter:innen in zentraler



Lage und moderner Arbeitsumgebung. Durch den Umzug konnten die Geschäftsstelle, der Bereich Energie und die Beratungsstelle Düsseldorf wieder an einem Standort vereint werden.

Im neuen, energieeffizienten Gebäude arbeiten die Mitarbeiter:innen in einem Desk Sharing Modell: Über ein Online-Buchungssystem lassen sich freie Arbeitsplätze und Besprechungsräume flexibel buchen. Von kleinen Einzel- bis zu Großraumbüros und Open-Space-Bereichen finden alle Arbeitssituationen Berücksichtigung. Ein neuer Medienraum erlaubt es, in professioneller Umgebung Interviews zu geben und Videos für Social Media zu produzieren. Eine Tiefgarage, ein abschließbarer Fahrradkeller und zahlreiche Fahrradstellplätze rund um das Gebäude sorgen für einen komfortablen Arbeitsweg.

In Sachen Energieeffizienz und Ressourcenschonung erfüllt das Gebäude neue Standards: Das Gebäude verfügt über eine aktive Kühldecke, eine Klimaanlage ist nicht notwendig. Die Beleuchtung wird über Bewegungsmelder gesteuert. Auch für Barrierefreiheit ist nun gesorgt.

Dem Umzug vorausgegangen waren umfangreiche Vorbereitungen, nicht zuletzt die Digitalisierung unseres gesamten Aktenbestands. Der Umzug selbst war ein Kraftakt. Mit einem engagierten Team und zahlreichen helfenden Händen konnte er jedoch reibungslos und im Zeitplan bewältigt werden.

VERWALTUNGSRAT NEU GEWÄHLT



Karl-Josef Büscher, Jutta Kuhles, Erwin Knebel, Andreas Träger, Elke Wieczorek, Sigrid Lewe-Esch, Sarah Primus, Dr. Günther Horzetzky (von links)

Die Mitgliederversammlung ist nicht nur die formal höchste Entscheidungsinstanz des Vereins Verbraucherzentrale NRW. Sie verabschiedet auch dessen Jahresabschlüsse und Wirtschaftspläne sowie den Jahresbericht. Besonders wichtig: die Wahl der Mitglieder des Verwaltungsrats. Seit der im Jahr 2021 überarbeiteten VZ-Satzung wählt die Mitgliederversammlung alle 3 Jahre den Verwaltungsrat komplett neu. Zuvor wurden jedes Jahr 3 der 9 Sitze neu vergeben. Entsprechend stand auf der diesjährigen Mitgliederversammlung die Wahl wieder an. Im Ergebnis gibt es eine große personelle Kontinuität. 7 der 9 gewählten Mitglieder waren bereits zuvor in dem Gremium vertreten. Neu dabei sind Sarah Primus vom Deutschen Mieterbund NRW und Karl-Josef Büscher von der Landesseniorenvertretung NRW. Wiedergewählt wurden:

- Dr. Günther Horzetzky, Deutscher Gewerkschaftsbund – Bezirk NRW
- Erwin Knebel, Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann
- Jutta Kuhles, Rheinischer Landfrauenverband e.V.
- Sigrid Lewe-Esch, Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V., Landesverband Nordrhein
- Ursula Sänger-Strüder, Kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands – LAG NRW
- Andreas Träger, DBB Beamtenbund und Tarifunion
- Elke Wieczorek, Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der Verbraucherzentrale NRW e.V.

In seiner anschließenden konstituierenden Sitzung bestätigte der Verwaltungsrat abermals den langjährigen Vorsitzenden Erwin Knebel in dieser Funktion. Zu seinen Stellvertreter:innen wurden Herr Träger und Frau Wieczorek gewählt. Allen neuen und ehemaligen Mitgliedern gilt es zu danken für ihr ehrenamtliches Engagement für die Verbraucherzentrale NRW.

THEMENREIHE KI IM BEIRAT

»Künstliche Intelligenz« – ein Thema, das auch die Verbraucherzentrale in allen Facetten bewegt. Grund genug, es zum Schwerpunkt für unsere Beiratssitzungen zu machen. Im ersten Termin der Reihe am 7. November standen die Chancen von KI im Fokus. Aufbauend auf zwei Impulsvorträgen von Vertretern des Digitalverbandes Bitkom und der Kompetenzplattform KI.NRW entwickelte sich eine spannende Diskussion mit den Beiratsmitgliedern aus Politik, Ministerien, Wirtschaft, Wissenschaft und Journalismus. Die Reihe wird in 2025 fortgeführt und widmet sich dann den Risiken von KI.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

2024: KURZ UND KNAPP

Verbraucheranliegen gesamt	359.066
davon persönlich	124.994
davon telefonisch	153.964
davon schriftlich	80.108
Veranstaltungskontakte	173.425
verkaufte Ratgeber	67.423
Internetbesuche*	61.439.770

Beratungsstellen in NRW	64
Mitarbeitende	778
Etat in Millionen Euro	58,13

*Hierin enthalten sind 53.253.959 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt. Aufgrund technischer Schwierigkeiten des von uns genutzten Analysesystems sind die enthaltenen Werte für den Monat Januar 2024 rechnerisch korrigiert.

VERBRAUCHERZENTRALE NRW IM NETZ



www.verbraucherzentrale.nrw

Unsere Beratungsstellen von A bis Z finden Sie hier:



www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen

Zu unseren Beratungsangeboten geht's unter:



www.verbraucherzentrale.nrw/beratung

Der Ratgeber-Shop öffnet unter:



www.ratgeber-verbraucherzentrale.de

Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:



www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt

Verbraucherzentrale NRW in sozialen Netzwerken:



verbraucherzentrale.nrw/facebook



verbraucherzentrale.nrw/instagram



verbraucherzentrale.nrw/bluesky



verbraucherzentrale.nrw/youtube



verbraucherzentrale.nrw/linkedin



verbraucherzentrale.nrw/mastodon



verbraucherzentrale.nrw/threads



verbraucherzentrale.nrw/whatsapp

Weitere Kanäle in der Übersicht:



verbraucherzentrale.nrw/netzwerke

MITGLIEDSVERBÄNDE

EINZELVERBÄNDE

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club

Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.

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

Landesverband Nordrhein

AWO Arbeiterwohlfahrt

Bezirksverband Mittelrhein e. V.

Bezirksverband Niederrhein e. V.

Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.

Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.

Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland

Landesverband NRW e. V.

Deutscher Beamtenbund

dbb nrw beamtenbund und tarifunion Nordrhein-Westfalen

Deutscher Gewerkschaftsbund

Bezirk NRW

Deutscher Mieterbund

Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.

DHB-Netzwerk Haushalt, Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.

Landesverband Rheinland

Eine Welt Netz NRW e. V.

Familienbund der Katholiken

Landesverband NRW e. V.

Kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands

Landesarbeitsgemeinschaft NRW

LAG 21 NRW e. V.

Landesintegrationsrat NRW

Landesjugendring NRW e. V.

Landesseniorenvertretung NRW e. V.

Landesverband der Volkshochschulen von NRW e. V.

Landfrauenverbände

Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

NABU NRW

NaturFreunde NRW e. V.

Pro Bahn NRW e. V.

Landesverband Nordrhein-Westfalen

Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.

ver.di

Landesbezirk NRW

Verkehrsclub Deutschland e. V.

Landesverband NRW

Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

wohnen im eigentum – die wohneigentümer e. V.

ÖRTLICHE ZUSAMMENSCHLÜSSE

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

VERWALTUNGSRAT

VORSITZENDER

Erwin Knebel

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

STELLVERTRETENDE VORSITZENDE

Andreas Träger

DBB Beamtenbund und Tarifunion

Elke Wieczorek

Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

MITGLIEDER

Karl-Josef Büscher

Landesseniorenvertretung NRW

Dr. Günther Horzetzky

Deutscher Gewerkschaftsbund – Bezirk NRW

Jutta Kuhles

Rheinischer Landfrauenverband e. V.

Sigrid Lewe-Esch

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

Sarah Primus

Deutscher Mieterbund NRW

Ursula Sängers-Strüder

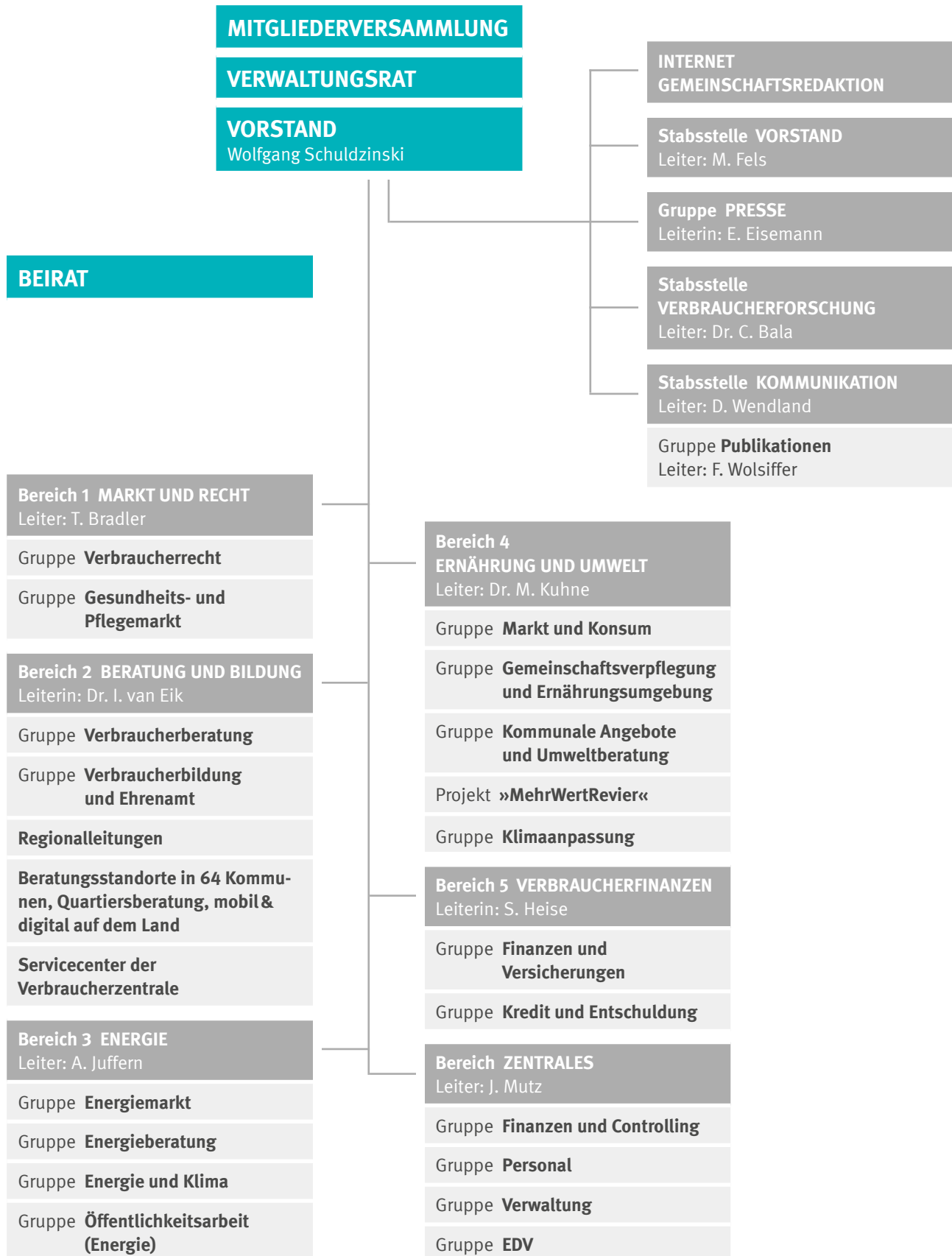
Kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands – LAG NRW

VORSTAND

Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf

In Anlehnung an § 65a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2024 beliefen sich auf 129.414,04 Euro.

VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA



UNSERE MITARBEITER:INNEN

Stand: 31.12.2024

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büro- assistenz
1. LANDESGESCHÄFTSSTELLE ¹⁾								
allgemeine MA	228,69						141,75 ²⁾	
2. BERATUNGSSTELLEN IN								
Aachen		2,5	–	1	0,63	–	–	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1	–	–	3,66 ³⁾	–
Ahlen		2	–	1	–	–	–	0,5
Alsdorf		2,5	–	–	1,5	–	0,38 ³⁾	0,5
Arnsberg		2	–	1	–	–	–	0,5
Bergheim		1,5	–	–	–	–	1 ⁴⁾	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	–	0,5
Bielefeld		3,25	1,25	–	0,75	–	1 ⁹⁾	0,5
Bochum		3,5	1	0,8	1,88	2	0,95 ³⁾⁷⁾	0,5
Bonn		6 ⁶⁾	1	1	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1	–	–	–	0,5
Detmold		2	–	1	–	1	–	0,5
Dinslaken		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	1 ⁴⁾	0,5 ³⁾
Dorsten		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3,5	1	–	3,19	2	–	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1,3	–	–	–	–	2 ⁴⁾	0,5
Düsseldorf		5	1	1	3	–	–	0,5
Duisburg		3	–	–	–	1	–	0,5
Essen		3	–	–	2,5	–	–	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2,5	–	1	3	–	0,5 ⁷⁾	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2,5	–	–	1,75	–	–	0,5
Herford		2	–	–	–	–	–	0,5
Herne		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Höxter		2	–	–	–	–	–	1
Iserlohn		2	1	1	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	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) Projekt »MehrWertRevier«

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

6) Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

7) Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«

8) Projekt »Verbraucherberatung mobil & digital«

9) Projekt »Energieright«

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büro- assistenz
Kleve		2	–	–	–	–	–	–
Köln		9,1 ⁶⁾	–	1	1	3	1,37 ³⁾⁷⁾	0,5
Krefeld		2,5	1	–	1	–	–	0,5
Langenfeld		2	1	1	–	–	–	0,5
Lennestadt		2	–	1	1,5	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1,75	1	1	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1	–	–	0,5 ⁷⁾	0,5
Mönchengladbach		2,67	–	–	–	1	1 ⁴⁾	0,5
Moers		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	–	–	0,5
Münster		3	–	1	1,3	–	0,5 ⁷⁾	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1	–	–	–	0,5
Paderborn		3	1	–	–	–	–	0,75 ³⁾
Ratingen		–	–	1	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		2	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		3	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	0,5	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1,5	1	1	–	–	–	0,5
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5
Solingen		2	1	0,6	1	–	–	0,5
Troisdorf		1,5	0,5	–	–	–	–	0,5
Unna		–	1	–	–	–	–	–
Velbert		2	–	–	–	–	–	0,5
Wesel		1,5	–	1	–	–	–	0,5
Witten		2,5	–	–	–	–	–	0,5
Wuppertal		3,5	1	0,8	2,15	–	–	0,5
3. SERVICECENTER	9,1							
4. GESAMTZAHL DER STELLEN	237,79	149,32	21,65	23,7	26,15	10	155,59	32,25
SUMME	656,45							

Außer den hier aufgeführten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 44 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 18 in der Mietrechtsberatung, 14 Honorarkräfte für Ernährungsberatung. Insgesamt sind 33 Honorarkräfte für die Themengebiete Altersvorsorge, Bankdienstleistungen, Bank- und Kapitalmarktrecht, Bauträgervertragsprüfung, Immobilienfinanzierung, Versicherungen und Versicherungsrecht tätig. Darüber hinaus arbeiten 9 Honoraranwälte im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

3 Honorarkräfte sind beim Servicecenter im Einsatz. Außerdem waren 88 Mitarbeiter:innen und landesweit 140 Honorarberater:innen

im Bereich Energie tätig, die aus den von dem Verbraucherzentrale Bundesverband organisierten Projekten »Förderung der unabhängigen Beratung privater Verbraucher über Möglichkeiten der Energieeinsparung«, »Förderung der Koordination und Durchführung von unabhängigen und anbieterneutralen Energie-Checks bei privaten Verbrauchern« und »Förderung von unabhängigen und anbieterneutralen Beratungen zur Substitution fossiler Energieträger bei privaten Verbrauchern« und der Zusatzförderung des Landes Nordrhein-Westfalen zur Bekämpfung der Energiekrise finanziert wurden.

In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.

BILANZ ZUM 31.12.2024

AKTIVA	2024		2023	
	Euro	Euro	Euro	Euro
ANLAGEVERMÖGEN				
Immaterielle Vermögensgegenstände				
- gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		32.300		27.700
Sachanlagen				
- Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	1.254.800		940.800	
- Betriebs- und Geschäftsausstattung	706.700	1.961.500	683.200	1.624.000
Finanzanlagen				
- Beteiligungen		200		200
Summe Anlagevermögen		1.994.000		1.651.900
UMLAUFVERMÖGEN				
Vorräte				
- fertige Erzeugnisse und Waren	228.000		270.100	
- geleistete Anzahlungen	18.200	246.200	5.800	275.900
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
- Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.174.400		2.912.800	
- sonstige Vermögensgegenstände	125.400	2.299.800	171.800	3.084.600
- Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		10.528.600		9.078.200
Summe Umlaufvermögen		13.074.600		12.438.700
RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		1.200		24.500
SUMME AKTIVA		15.069.800		14.115.100

PASSIVA	2024		2023	
	Euro	Euro	Euro	Euro
EIGENKAPITAL				
- gebundenes Zuschusskapital	1.876.300		2.115.300	
- Jahresüberschuss / -defizit (-)	933.100	2.809.400	-239.000	1.876.300
SONDERPOSTEN				
- Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.992.400		1.650.300
RÜCKSTELLUNGEN				
- sonstige Rückstellungen		3.151.800		2.916.400
VERBINDLICHKEITEN				
- Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	5.228.200		4.999.800	
- sonstige Verbindlichkeiten	1.020.100	6.248.300	1.974.100	6.973.900
RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		867.900		698.200
SUMME PASSIVA		15.069.800		14.115.100

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 1.1. – 31.12.2024

	2024	2023
	Euro	Euro
ERHALTENE ZUWENDUNGEN		
- MLV (Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW)	32.863.200	32.360.000
- Kommunen	13.129.300	13.096.200
- EU	0	0
- BMEL / BMUV (Bundesministerien für Ernährung und Landwirtschaft sowie Umwelt und Verbraucherschutz)	3.743.300	2.966.200
- MKJFGFI (Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration NRW)	714.100	630.500
- MAGS (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW)	326.600	360.200
- MUNV (Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW)	338.400	303.500
- sonstige Zuwendungsgeber	1.924.200	1.525.400
Summe Zuwendungen	53.039.100	51.242.000
- Umsatzerlöse	4.124.700	3.981.200
- Erhöhung / Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen	-39.100	-95.300
- sonstige betriebliche Erträge	969.200	832.500
MATERIALAUFWAND		
- Aufwendungen für bezogene Waren	45.400	68.300
- Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.376.100	1.323.700
Summe Materialaufwand	1.421.500	1.392.000
PERSONALAUFWAND		
- Löhne und Gehälter	34.606.300	33.906.500
- soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung	8.926.900	8.533.000
Summe Personalaufwand	43.533.200	42.439.500
- Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	589.500	551.700
SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN		
- Büromaterial, Fachzeitschriften	218.300	217.400
- Post- und Fernmeldegebühren	260.900	313.300
- Mieten und Pachten	4.993.400	5.234.400
- Bewirtschaftung betrieblicher Räume	756.300	766.300
- Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	538.300	538.000
- Honorare, Rechts- und Beratungskosten	343.900	118.500
- Mitgliedsbeiträge	13.000	12.700
- sonstiger betrieblicher Aufwand	4.447.600	4.628.000
Summe sonstige Aufwendungen	11.571.700	11.828.600
- sonstige Zinsen und Erträge	1.900	100
- Zinsen und ähnliche Aufwendungen	3.500	600
- Außerordentliche Erträge	0	0
- Außerordentliche Aufwendungen	0	0
- Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	57.000	0
- Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	919.400	-251.900
- sonstige Steuern	-13.700	-13.000
JAHRESÜBERSCHUSS / -FEHLBETRAG (-)	933.100	-238.900

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Helmholtzstr. 19
40215 Düsseldorf
Telefon 02 11 / 913 80-10 00
www.verbraucherzentrale.nrw

TEXTE UND REDAKTION

Anke Hering, Hauke Mormann, Heiko Wichelhaus,
Dirk Wendland

GESTALTUNG

Maßarbeit Kommunikation für Umwelt und
Gesellschaft, Hamburg, www.massarbeit.net

BILDNACHWEISE

Titel: iStock.com / AaronAmat (Silhouette), iStock.com / jessicahyde (Hintergrund), alle anderen Motive aus dem Innenteil
S. 2: Verbraucherzentrale NRW / Mathias Kehren
S. 5 oben: iStock.com / Tero Vesalainen; unten: iStock.com / Artist GNDphotography
S. 6 oben: iStock.com / KaanC; unten: Verbraucherzentrale NRW
S. 7: iStock.com / Thai Liang Lim
S. 8 oben: stock.adobe.com / Andrey Popov; unten: iStock.com / anuwat meereewee
S. 9 oben: iStock.com / courtneyk; unten: iStock.com / simarik
S. 10: Verbraucherzentrale NRW
S. 11 oben: stock.adobe.com / sudok1; unten: iStock.com / GMVozd
S. 12: iStock.com / courtneyk und Verbraucherzentrale NRW
S. 13: iStock.com / Pharrel Williams
S. 14: Verbraucherzentrale NRW
S. 15 oben: iStock.com / urbazon; unten: stock.adobe.com / panuwat
S. 16: stock.adobe.com / doganmesut
S. 17 oben: iStock.com / Karl-Hendrik Tittel; unten: iStock.com / marchmee
S. 18 oben: iStock.com / andresr; unten: Verbraucherzentrale NRW
S. 19 oben: Verbraucherzentrale NRW; unten: stock.adobe.com / moquai86
S. 20: Verbraucherzentrale NRW
S. 21 oben: iStock.com / Chernetska; unten: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft
S. 22: Verbraucherzentrale NRW / Uwe Schinkel
S. 23 oben: iStock.com / Sean Anthon Eddy; unten: iStock.com / Elena Perova
S. 24 oben: Verbraucherzentrale NRW / Mathias Kehren; unten: Verbraucherzentrale NRW / Müller
S. 25: Uschi Plitzko
S. 26 oben: iStock.com / Damian Lugowski; unten: Africa Studio / stock.adobe.com
S. 27: Verbraucherzentrale NRW
S. 28 links: Verbraucherzentrale NRW; rechts: iStock.com / Alexmia
S. 29 oben: iStock.com / skynesher; unten: vzbv / Fabian Sommer
S. 30: Verbraucherzentrale NRW
S. 31 oben: Verbraucherzentrale NRW; unten: iStock.com / Nadija Pavlovic
S. 32: Verbraucherzentrale NRW
S. 33 oben: iStock.com / acilo; unten: Verbraucherzentrale NRW / Mathias Kehren
S. 34 oben: Verbraucherzentrale NRW; unten: RRG Rhein-Berg / Anton Luhr
S. 35: Verbraucherzentrale NRW
S. 36: Verbraucherzentrale NRW
S. 37: Kreis Höxter
S. 38: iStock.com / smartboy10
S. 39: Verbraucherzentrale NRW / Mathias Kehren
S. 40 oben: Verbraucherzentrale NRW; unten: iStock.com / RgStudio
S. 41: Verbraucherzentrale NRW
S. 42: Verbraucherzentrale NRW

© 2025, 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 gestattet!

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen