



März

### WELTVERBRAUCHERTAG

Die Beratungsstellen zeigten, wie Urlaubspläne trotz Corona möglich waren.



April

### SOLARSTROM@HOME

Ein Netzwerk geknüpft, um die »Sonnenseiten« von Haus oder Balkon zu entdecken.



Juni

### HEIZEN OHNE ÖL UND GAS

In 40 Städten wurde »ein Fass aufgemacht« und über klimaschonende Heiztechnik informiert.



Juli

### FLUGÄRGER-APP

Das Tool lotst nun auch zu Ansprüchen, wenn Koffer verspätet ankommen oder verloren gehen.



November

### KEIN WERBEMÜLL

Auf Briefkästen wurden Stopper gegen unerwünschte Werbepost adressiert.



August

### NACHHALTIGE ERNÄHRUNG IM STUDIENALLTAG

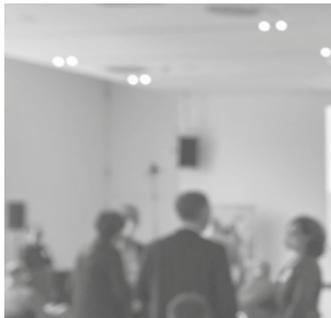
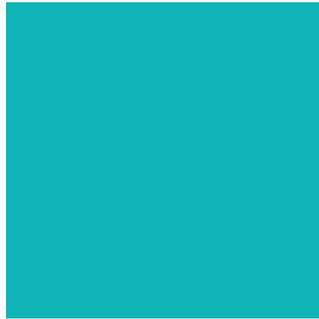
Vom Feld bis zur Gabel – in dem neuen Projekt wird »Mensa der Zukunft« gedacht und gemacht.

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

# JAHRESBERICHT 2021





# DAS JAHR 2021



# 2021 – IM INTERVIEW MIT WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND

## Was prägte Ihre Arbeit im zweiten Jahr der Pandemie?

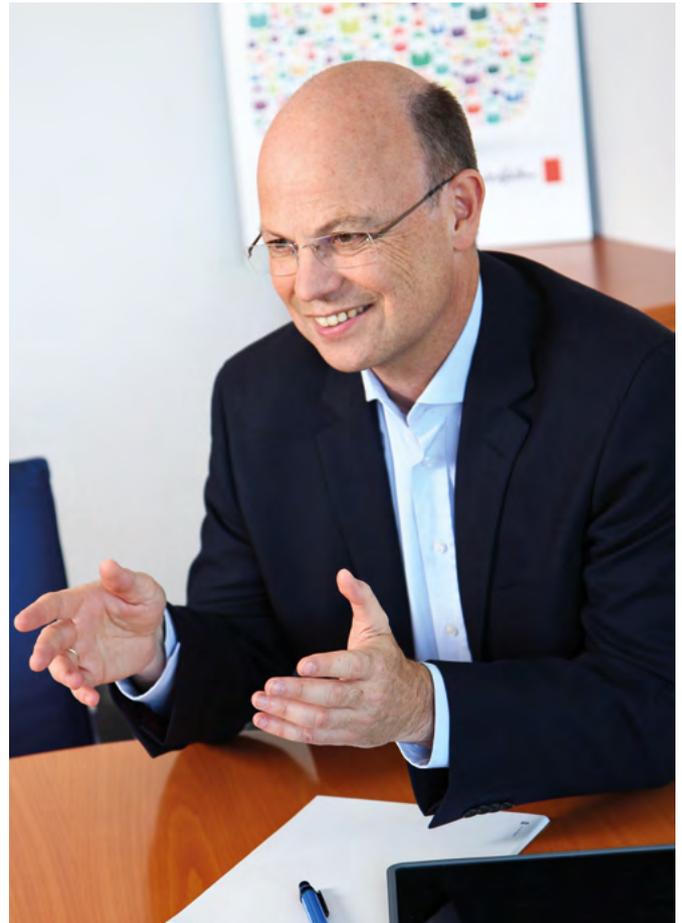
*Stets verlässlich und direkt für alle Menschen ansprechbar zu sein – das war die erneute Herausforderung zwischen dem Lockdown zum Jahresbeginn und sich verändernden Zugangsregeln für Geimpfte, Genesene und Getestete. Unser Hygienekonzept für die persönliche Beratung nach Termin hat sich bewährt – und den »Probelauf« ausgeweiteter digitaler Zugangskanäle aus dem ersten Pandemiejahr haben wir erfolgreich in den Regelbetrieb überführt. Auch verbraucherpolitisch haben wir die wirtschaftlichen Auswirkungen der Coronamaßnahmen für Haushalte immer wieder thematisiert.*

## Wie lief es mit der »Verbraucherberatung auf Distanz«?

*Zur schnellen und unbürokratischen Unterstützung für über-vorteilte oder verunsicherte Ratsuchende haben wir – je nach Problem – den passenden Service aufgelegt: Entgeltfreie Ersthilfe am Telefon und über Onlineangebote, weiterführende Beratung und Rechtsvertretung gibt es dann je nach Komplexität des Verbraucheranliegens. Veränderte digitale Arbeitsabläufe haben wir mit viel Engagement gemeistert – was sich in positivem Feedback der Ratsuchenden für unsere zukunftsfähige und serviceorientierte Ausrichtung auszahlt.*

## Und haben die Flutereignisse im Sommer zu Anfragen geführt?

*Für Betroffene, die sich über Nacht mit den katastrophalen Folgen des Hochwassers konfrontiert sahen, hat die Verbraucherzentrale NRW rasch ein Hilfspaket mit passgenauen Beratungen und Informationen geschnürt. Etwa mit der kostenlosen telefonischen Versicherungsberatung, um drängende Fragen direkt zu klären. Aber auch, wenn Versicherer nicht wie erwartet reguliert haben, zeigte die Verbraucherzentrale den Weg zur Durchsetzung von Verbraucherrechten. Zudem sorgten unsere Angebote beim Wiederaufbau für ein festes Fundament: In der Energieberatung vor Ort wurde Betroffenen etwa erläutert, mit welcher Heizungstechnik das Gebäude effizient mit Wärme und Warmwasser versorgt wird.*



*Nicht zuletzt: Auch das Domizil unserer Beratungsstelle in Euskirchen ist über Nacht komplett zerstört worden. Parallel zu den Aufräumarbeiten gelang es innerhalb nur weniger Tage, über Mobilfunk und per E-Mail wieder für Ratsuchende unmittelbar erreichbar zu sein. Der von der Flut verschonte Briefkasten der Beratungsstelle war ein echter »Rettungsanker«, um Anliegen direkt zu adressieren.*

### **Welche thematischen Schwerpunkte sind 2021 sonst hervorzuheben?**

*Ein Trio neuer Projekte ist an den Start gegangen – was exemplarisch zeigt, dass wir bei aktuellen Themen unterwegs sind. Mit dem Projekt »NEiS« zur nachhaltigen Ernährung im Studienalltag bringen wir einer neuen Zielgruppe Themen zur abfallarmen und klimaschonenden Ernährung nahe. Dabei kooperieren wir mit Hochschulen und Studierendenwerken. Die neue Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW macht sich für eine gesunde und ausgewogene Ernährung in der Gemeinschaftsverpflegung stark, die den Wünschen und Bedürfnissen älterer Menschen entspricht.*

*Und mit dem Projekt »Mehr Grün am Haus« gibt es nun einen wichtigen Baustein, um die Folgen des Klimawandels abzufedern. Die Starkregenereignisse haben noch einmal deutlich gemacht, wie dringend die Begrünung von Fassaden und Dächern, aber auch die Entsiegelung von Flächen anzugehen sind. Die Menschen können auch dabei auf unsere anbieterunabhängige Beratungskompetenz zählen.*

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

*Angesichts von Belieferungsstopps einiger Energieanbieter waren tausende Haushalte zum Jahreswechsel plötzlich in Ersatzversorgungsstarifen – die zudem nur noch zu teureren Neukundenkonditionen zu bekommen waren. Bisweilen bedeutete das: Ein doppelt so hoher Abschlag als bisher. Da lassen wir zurzeit die Rechtmäßigkeit dieses Vorgehens prüfen. Zudem werden sich weitere Energiepreisanstiege aufgrund des russischen Angriffskriegs in der Ukraine in den Jahresabrechnungen mit erheblichen Nachzahlungsforderungen niederschlagen. Die soziale Dimension von Energiearmut wird – trotz angekündigter staatlicher Maßnahmenpakete – dann noch einmal verschärft zutage treten. Hier wird die Verbraucherzentrale NRW mit Hilfestellungen gefordert sein. Zudem ist die Investitionsbereitschaft privater Haushalte in energiesparende Heizsysteme und energetische Sanierung hoch. So erfreulich ausgebuchte Termine bei der Energieberatung sind, führen sie natürlich zu Frustration über Wartelisten. Mit Onlineangeboten und Videoberatung steuern wir da entgegen.*

*Aber auch manipulative Designs und Prozesse, um auf Websites oder mit Apps an persönliche Daten zu kommen oder Verträge unterzujubeln, werden wir in den Fokus nehmen und rechtlich gegen unzulässige Cookie-Banner vorgehen.*

### **Die Organisation selbst hat auch Weichen für die Zukunft gestellt?**

*Ja, wir haben »die Curve gekriegt«: Nach rund 50 Jahren an der Mintropstraße stehen die Weichen auf Abschied. Ein Mietvertrag für den Neubau an der Helmholtzstraße 19 mit dem Namen »Curve« ist unterzeichnet. In unmittelbarer Nachbarschaft zur Mintropstraße sind wir dort ab 2024 Ankermieter – und freuen uns auf ein neues »Zuhause« mit nachhaltigen energetischen Standards und modernem Bürokonzept. Zudem arbeiten wir intensiv daran, das in der Pandemie erfolgreich erprobte mobile Arbeiten – in Abstimmung mit den Mitarbeitenden und dem Betriebsrat – in den Regelbetrieb zu überführen, um auch damit als attraktive Arbeitgeberin zu punkten.*

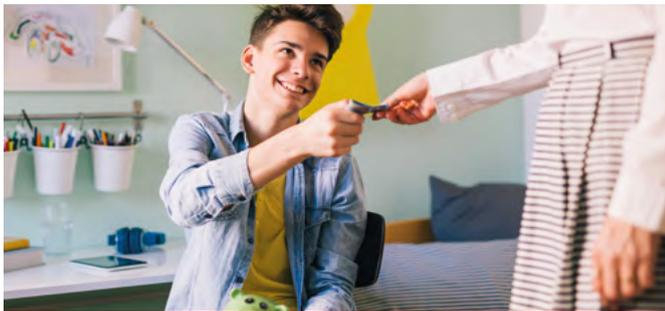
*Mit der Wahl des neuen Verwaltungsrats wurden auch in diesem Gremium die Weichen gestellt, die bewährte gute Zusammenarbeit weiter vertrauensvoll fortzuführen und weiter zu entwickeln. Dafür möchte ich mich auch an dieser Stelle noch einmal herzlich bedanken.*



**Rettungsanker:** Über das »Hilfspaket« für Hochwasser-Opfer und über Angebote zum präventiven Schutz vor Starkregen informieren die Seiten 14 und 15.



**Neugewählte:** Das Gruppenbild mit Vorstand zeigt den neu gewählten Verwaltungsrat. Gremien und Ehrenamt nehmen die Seiten 58 bis 63 in den Blick.



**Schule gemacht:** Die Verbraucherzentrale NRW im Dialog mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen dokumentieren die Seiten 50 und 51.



**Türöffner:** Dass auch die 62. Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW seit ihrer Eröffnung ein enges Band mit Ratsuchenden knüpft, zeigt die Seite 11.

<b>VORWORT</b>	2	<b>ENERGIEARMUT</b>	
		• Projekt »NRW bekämpft Energiearmut«	22
<b>HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN</b>		• Leitfaden für Praxis vor Ort	23
• Themen im Überblick	8	<b>ENERGIEMARKT</b>	
<b>VOR ORT VERANKERT</b>		• Gekündigte Stromverträge	24
• Häufigste Verbraucherprobleme	10	• Stichprobe zur Tarifaufsplittung	25
• Neueröffnungen	11	<b>ENERGIEWENDE TRANSPARENT GESTALTEN</b>	
• Beratung im Quartier/Politik zu Gast	13	• Preisklarheit beim Stromtanken	26
<b>HOCHWASSER-HILFSPAKET</b>		• Prosumer-Stromtarife	27
• Versicherungsberatung	14	• Solarrechner	27
• E-Book zum Gebäude-Check	15	<b>ENERGIEWENDE: EINFACH MACHEN!</b>	
• Beratungsstelle Euskirchen zerstört	15	• Besser heizen	28
<b>AUF VERBRAUCHERRECHTE GEPOCHT</b>		• Solarstrom@home	29
• Flugärger-App	16	• Mehr Grün am Haus	33
• Vodafone-Router	17	<b>MÜLL VERMEIDEN – KLIMA SCHÜTZEN</b>	
• Lieferfristen	18	• Trink Leitungswasser	30
• Ticketerstattungen	19	• Essen in Mehrweg	31
<b>GELD UND KREDIT</b>		• Werbemüll stoppen	32
• Unrechtmäßige Kontoentgelte	20	<b>ENGAGEMENT FÜR NACHHALTIGKEIT</b>	
• P-Konto	21	• Glückstaten für Ressourcenschutz	34
• Null-Prozent-Finanzierungen	21	• Nachhaltige Initiativen: Raus aus der Nische	35
		• Nachwuchspreis Mehrwert NRW	36



**Preisträgerinnen:** Welche ausgezeichneten innovativen Ideen für ressourcenschonende Verbraucherprodukte Studierende hatten, verrät Seite 36.



**Wegweiser:** Wer »Essen in Mehrweg« schon in Cafés, Restaurants oder Mensen auf den Weg bringt, bevor es gesetzliche Pflicht wird, berichtet die Seite 31.



**Entdeckungstour:** Wie mit gemeinsamen Aktionen dafür geworben wurde, die Sonnenseiten an Haus, Garage und Balkon zu entdecken, setzt Seite 29 ins Licht.



**Grenzenlose Nachhaltigkeit:** Was die Umweltberatung in Kamen mit einem Kochevent für Europa getan hat, dabei guckt Seite 12 »in die Töpfe«.

**GESUND ESSEN**

- Markt-Check Ersatzprodukte 38
- Nachhaltige Ernährung im Studienalltag 40
- Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW 42
- Genussvoll älter werden 44
- Nachhaltige Gemeinschaftsverpflegung 37

**TRANSPARENZ IM PFLEGE- UND GESUNDHEITSMARKT**

- Pflegewegweiser NRW 46
- Ausländische Betreuungskräfte 47
- Alltagsbegleitung Pflege 47
- Markt-Check zu Zahnschienen 48

**SCHULE GEMACHT**

- Haushaltsbuch-App fürs Taschengeld 50
- Verbraucherbildungsangebote 50
- Junges Dialogforum 51

**DIGITAL UNTERWEGS**

- Podcasts zu Energie und Bildung 52
- Digitaltag im Blick 52
- Datenschutz bei Cookie-Bannern 53

**RATGEBER**

- Projekte und Kooperationen 54

**FORSCHEN UND FÖRDERN**

- »Datentreuhänder« im Fokus 56
- Jahrbuch Konsum & Verbraucherwissenschaften 57

**EHRENAMTLICH ENGAGIERT**

- Neuer Verwaltungsrat 58
- Verbraucherbegleitung 60
- Verbraucherscouts 60
- Auszeichnung für AGV Mettmann 61
- LandFrauen-Aktivitäten 62
- Ehrenamts-Netzwerk 63

**ZAHLEN – DATEN – FAKTEN**

- Verbraucherzentrale NRW 2021 in Zahlen 6
- Mitgliedsverbände 64
- Organe 65
- Organisationsschema 66
- Stellenplan 68
- Bilanz 70
- Kurz und knapp 72

**IMPRESSUM**

73

# DIE VERBRAUCHER- ZENTRALE NRW 2021 IN ZAHLEN

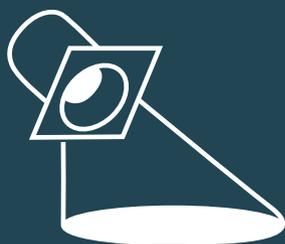
**811**

MITARBEITENDE  
AUF 594 STELLEN



**70.745**

TEILNEHMENDE BEI  
VERANSTALTUNGEN



**39** PROJEKTE

**1.194**

ONLINESEMINARE



**21.09**

**MIO.** EURO  
INSTITUTIONELLE  
FÖRDERUNG

**25**

MITGLIEDSVERBÄNDE  
UND 7 ÖRTLICHE  
ZUSAMMENSCHLÜSSE



**948**

**AUFTRITTE IN HÖRFUNK  
UND FERNSEHEN**

**IN 63  
BERATUNGSSTELLEN**

**317.900  
VERBRAUCHERANLIEGEN  
BEWEGT**

**FAST 7.000**

**AUFRUFE  
KLIMAFREUNDLICHER  
REZEPTE FÜR DIE  
GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG**



**47.022.125\***

**INTERNETBESUCHE**



**VERKAUFTE RATGEBER**



**84.126**

**FÖRDERVEREIN  
MIT ÜBER**

**200  
MITGLIEDERN**



**RUND**

**3.600**



**VIDEOBERATUNGEN  
ENERGIE**

**FLUGÄRGER-APP MIT**

**91.000**

**DOWNLOADS**



\* Darin enthalten sind 41.272.079 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreibt.

# HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN

## REISEN – TROTZ CORONA?

Neue Virusvarianten, knapper Impfstoff, ungewisse Quarantäneregeln und ein dauerndes Wechselspiel an Reisewarnungen: Urlaubsplanung geriet auch für den zweiten Sommer der Pandemie zu einer Lotterie. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale unter dem Motto »Urlaubspläne trotz Corona: Vorausschauend buchen, Ärger vermeiden« ein Informationspaket mit den wichtigsten Hinweisen zusammengestellt. Was Pauschal- und Individualreisende bereits bei der Auswahl des Reiselandes beachten sollten, welche Stornoregeln gelten und was Flex-Tarife sind, wie es um die Absicherung bei einer eigenen Covid-19-Erkrankung bestellt ist und warum die Pandemieklause im Versicherungsvertrag wichtig ist – eine Checkliste wies zur Reisebuchung ohne allzu großen Ärger. Mit rechtlicher Vertretung, um etwa ausstehende Erstattungen abgesagter Reisen zu veranlassen oder auch rechtswidrig verlangte Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen zurückzufordern, hat die Verbraucherzentrale ratsuchende Reisende zudem zumeist erfolgreich unterstützt.



## INKASSOFORDERUNGEN GEDECKELT

Ob Inkassounternehmen 272 Euro für ein angebliches Glücksspielabo einforderten oder unter anderem Vorwand wegen angeblich ausstehender Zahlungen mit Zwangsvollstreckungen oder Schufa-Einträgen drohten: Einmal mehr sorgten Inkassoschreiben für Verunsicherung. Die Beratungsstellen empfahlen nicht nur, die betrügerische Post sorgfältig zu prüfen. Sondern rieten auch für den Fall, dass man mit Zahlungen tatsächlich in Verzug geraten war, die Kosten hierfür genau unter die Lupe zu nehmen. Denn vielfach werden viel zu hohe Verzugskosten in Rechnung gestellt: Selbst bei Kleinforderungen bis 50 Euro in der Regel 76,44 Euro. Die Verbraucherzentrale begrüßte, dass mit der Reform des Inkassorechts zum 1. Oktober diese Kosten für Sofortzahler zwar auf 18 Euro gedeckelt und für alle anderen auf 32,40 Euro begrenzt wurden. Sie kritisierte aber, dass insbesondere diejenigen vor Abzocke mit Verzugskosten geschützt werden, die die Gesamtforderung umgehend zahlen können. Denn nach wie vor bleibt es Inkassounternehmen erlaubt, in »schwierigen Fällen« Kosten wie bisher zu verlangen.



## MACH DEIN PASSWORT STARK!

Wer ein unsicheres Passwort als Login für Online-Accounts verwendet, eröffnet Cyberkriminellen damit leichtes Spiel. So sind Passwort-Codes mit gängigen Zahlenreihen quasi eine »Einladung«, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Online-Shopping-Tour zu gehen oder Fake-Profilen in sozialen Medien anzulegen. Gemeinsam mit den Kreispolizeidienststellen machte sich die Verbraucherzentrale dafür stark, Hacker mit einem starken Passwort auf Distanz zu halten. Ein Passwortsicherheits-Check und Eselsbrücken zu sicheren Codes waren der Schlüssel, um Datenmissbrauch mit Sicherheit einen Riegel vorzuschieben. An Infoständen drehte sich alles um die Botschaft: »Mach Dein Passwort stark!«

## FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhandtasche oder schickes E-Bike – bisweilen zum halben Preis als in anderen Onlineshops. Doch längst nicht immer kommen die beworbenen Schnäppchen dann auch beim Besteller an. Waren Reinfälle mit Fake Shops schon vor der Pandemie ein Dauerbrenner der Beratungsnachfrage, ging der boomende Onlinehandel im Lockdown auch mit einer neuen Welle betrügerischer Internetseiten einher. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder. Die Beratungsstellen waren nicht nur mit rechtlichem Rat gefragt, um Zahlungen rückgängig zu machen. Sondern sie gaben auch präventiv Tipps für den Website-Check, um unseriöse Shops schon vor dem Klick auf den Button »Kostenpflichtig bestellen« zu erkennen.



## VERTRÄGE AN DER HAUSTÜR

Direktvertriebler von Telekommunikationsverträgen waren in den Wochen vor Inkrafttreten der Novelle des Telekommunikationsgesetzes am 1. Dezember 2021 offenbar bei der Akquise noch einmal in die Offensive gegangen. Denn mit der Gesetzesänderung gingen bei Neuabschlüssen ab 1. Dezember auch – verbraucherfreundlich – kürzere Laufzeiten und Kündigungsfristen einher. Was als Motivation vermutet werden kann, Kundenschaft noch nach den alten Regeln längerfristig zu binden. Die Beratungsstellen verzeichneten jedenfalls verstärkt Anfragen, weil an der Haustür Verträge für Telefon und Internet feilgeboten worden waren und Überrumpelte ihre Unterschrift bald bereuten. Die Beratungskräfte rieten einmal mehr zur genauen Prüfung der Angebote und sich nicht zu unüberlegten Abschlüssen drängen zu lassen. In der Rechtsberatung gab es Hinweise zum Widerruf der unerwünschten Verträge.

## EINWEGPLASTIK VERMEIDEN

Seit dem 3. Juli 2021 ist der Verkauf von Besteck, Tellern, Trinkhalmen, Rührstäbchen, Wattestäbchen und Luftballonstäben aus Plastik verboten. Das Verkaufs-Aus traf auch Becher und Behälter aus Styropor, in denen Speisen und Getränke verpackt und transportiert werden. Die Umweltberatung hat mit vielen Aktivitäten gezeigt, welche Alternativen es zu diesen überflüssigen Wegwerfartikeln gibt – die übrigens am häufigsten als Müll an europäischen Stränden landen. Ein Flyer fasste das Wichtigste rund um Verbote und Kennzeichnung zusammen und unterzog die am Markt gängigen Ersatzmaterialien einem Check, ob, wann und wie sie sich als umweltfreundliche Vermeider von Plastikmüll nachhaltig empfehlen.

## NEU: BERATUNG ZUM PFLEGERECHT

Die Pflegekasse hat den Antrag auf Pflegebedürftigkeit abgelehnt. Der Pflegedienst rechnet Leistungen ab, die nicht vereinbart waren. Im Pflegeheim werden die Pflegesätze drastisch erhöht. Angesichts des komplexen Pflegerechts sind Pflegebedürftige und deren Angehörige häufig überfordert, um ihre Ansprüche durchzusetzen oder unberechtigte Forderungen zurückzuweisen. Mit der neuen Pflegerechtsberatung weist die Verbraucherzentrale in 21 Beratungsstellen nun den Weg. Wenn etwa die Bewilligung von Leistungen durch die Pflegekasse zu lange auf sich warten lässt, werden hier Unterlagen und Schriftwechsel gecheckt. In komplizierten Fällen gibt es auch anwaltliche Unterstützung, um Interessen außergerichtlich durchzusetzen. Übrigens: Auch in Onlineseminaren informierte die Verbraucherzentrale über den Weg zum Pflegegrad bis hin zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf.

## HIGHLIGHTS

- Über 100.000-mal Zugang zum Recht gesichert
- Verdopplung der Beschwerden zu Fitnessstudios
- Seit Herbst deutlich mehr Beschwerden zu Strom und Gas

<b>VERBRAUCHERANLIEGEN IN DEN BERATUNGSSTELLEN</b>	<b>317.900</b>
<b>RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN</b>	<b>102.980</b>

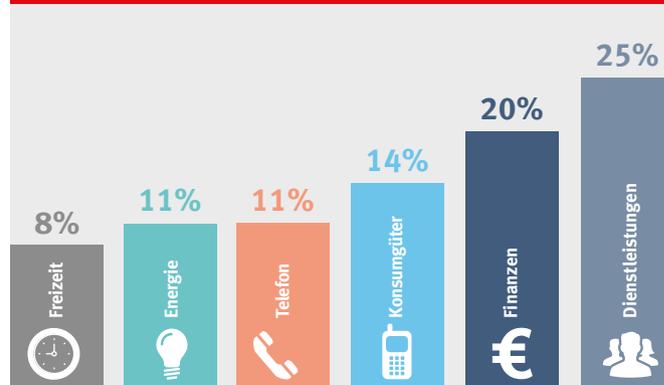
Während 2020 erstmalig die Rubrik Freizeit – wozu die Kategorien Reisen sowie Sport- und Hobbyangebote zählen – weit oben in der Liste der gefragtesten Themen stand, ist 2021 eine Verschiebung zu bilanzieren. Denn die vor dem Hintergrund des ersten Jahres der Pandemie drängenden Probleme mit Pauschalangeboten und -reisen, Hotels und Unterkünften sowie mit Kreuzfahrten sind gegenüber der Verbraucherzentrale NRW nicht mehr so präsent vorgetragen worden (Rückgang der Beschwerden um rund 70 Prozent).

Hingegen hat die dezidierte Auswertung der Verbraucherprobleme, die in der Rechtsberatung und -vertretung bearbeitet wurden, erbracht, dass Sport- und Hobbyangebote ein pandemiebedingter Aufreger bleiben. 3.616 Beschwerden (plus 117 Prozent gegenüber 2020) betrafen Fitnessstudios. Ob Gutscheine oder Beträge für Lockdown-Monate ohne Leistung, ob Phantasie-Kündigungstermine oder einseitige Vertragsverlängerung: Einige Fitnessstudios waren sehr kreativ beim Versuch, die sportbegeisterte Kundschaft zu binden.

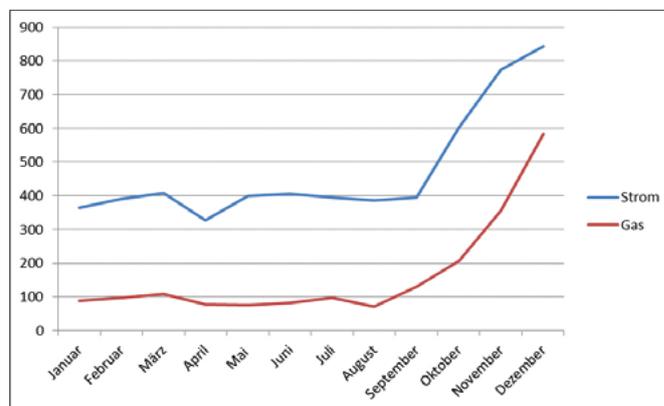
Die Entscheidung des Bundesgerichtshofs, dass Banken das Schweigen zu geplanten Vertragsänderungen nicht pauschal als Zustimmung werten dürfen, hat mit 2.243 Anfragen zu (verweigerten) Erstattungsansprüchen und -modalitäten in den Wochen nach der Urteilsverkündung ebenfalls einen deutlichen Nachfragetrend gesetzt (siehe Seite 20).

Der Blick auf die Statistik zeigt eindrucksvoll, dass sich aktuelle – auch pandemiebedingte – Rahmenbedingungen oder Entwicklungen auf dem Energiemarkt in mehr Beratungsbedarf und Verbraucherbeschwerden zu diesen Themengebieten niederschlagen.

### DIE GEFRAGTESTEN THEMEN IN DEN BERATUNGSSTELLEN



Nicht zuletzt mündeten insbesondere die drastischen Energiepreissteigerungen und Verwerfungen auf dem Energiemarkt in einem wesentlichen Anstieg der Verbraucherbeschwerden bei der Verbraucherzentrale NRW im letzten Quartal 2021. In den insgesamt 7.667 Beschwerden zu Strom und Gas wurden vor allem Ärgernisse über Rechnungen, Preisänderungen oder über untergeschobene Verträge vorgetragen. Mehrheitlich rankten sich die Fragen um Sonderverträge bei Strom und Gas. Wenn sich Ratsuchende in den Beratungsstellen über Rechnungen beschwerten, ging es zumeist um unverständliche, fehlerhafte oder überhöhte Rechnungsstellung.



Entwicklung der Beschwerden zu Strom und Gas 2021

## MOBIL & DIGITAL IN HÖXTER

Erstmals testet die Verbraucherzentrale NRW im Kreis Höxter eine flächendeckende ortsunabhängige Verbraucherarbeit: Mit dem Konzept »mobil & digital« will sie rechtliche und wirtschaftliche Hilfestellungen bei Verbraucherproblemen insbesondere für die Menschen auf dem Land auf den Weg bringen. Der neue Ansatz umfasst zum einen Aktionen, Informationsangebote und Erstberatung, mit denen die zwei Mitarbeiterinnen direkt in den Städten und Ortschaften des Kreises Station machen. Zum anderen wird der Einsatz vor Ort durch telefonische und digitale Beratungsangebote aus dem landesweiten Service der Verbraucherzentrale ergänzt.

In Beverungen, Willebadessen und Marienmünster war das Beratungsduo zuerst im Einsatz – die Orte waren per Los gezogen worden, um keinen Wettlauf um die Premieren-Standorte des lange erwarteten neuen Angebots aufkommen zu lassen.

Im Austausch mit Gruppen, Vereinen oder Institutionen vor Ort soll der jeweilige Beratungsbedarf zu bestimmten Themen ausgemacht und dazu dann Informationsveranstaltungen durchgeführt werden. In Abstimmung mit dem Kreis wurde dabei zunächst ein Schwerpunkt auf Themen rund um Nachhaltigkeit gelegt und den ersten Kommunen Vorschläge mit dazu passenden Veranstaltungen unterbreitet. Bürgernahe Verbraucherberatung in einem sehr ländlich strukturierten Umfeld ist damit mobil & digital auf einem guten Weg.

Bereits kurz nach dem Start haben andere Kommunen schon nach Erfahrungsberichten mit dem Modell gefragt und erste Beschlüsse gefasst, um ebenfalls »mobil & digital« mit Verbraucherarbeit in die Fläche und zu den Menschen zu gehen. Das Pilotvorhaben im Kreis Höxter hat auch bundesweit Modellcharakter. Die Kosten tragen das Land, der Kreis und die ihm angeschlossenen Kommunen.

## 62. BERATUNGSSTELLE IN HERFORD

Die Türen für Ratsuchende weit geöffnet: Am 1. März ging die 62. Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW in Herford an den Start. Gemeinsam mit Landrat Jürgen Müller (L.) freuten sich Beratungsstellenleiter Maik Böhme und Regionalleiterin Marle Kopf, dass Verbraucherarbeit nun auch im Kreis Herford ein enges Band mit den Menschen vor Ort knüpfen kann. Wegen der Pandemie gab es zwar keine offizielle Eröffnungsfeier, aber das symbolische rote Band wurde dennoch mit dem notwendigen Abstand durchgeschnitten. Die neue Anlaufstelle an der Berliner Straße bringt nicht nur das klassische Beratungsportfolio mit, sondern leistet auch digitale Pionierarbeit. Durch eine neue Multi-Channel-Technik ist sie mit dem landesweiten Servicecenter der Verbraucherzentrale NRW vernetzt, sodass Fachleute kreisweit auch außerhalb der Öffnungszeiten der



Zum Start sahen alle Beteiligten das Projekt gut aufgestellt: Bürgermeistersprecher Carsten Torke, Kreisdirektor Klaus Schumacher, Iris van Eik, Bereichsleiterin Verbraucherberatung bei der Verbraucherzentrale NRW, das Beratungsteam Ute Delimat und Dorina Bernsmann, Marle Kopf, Regionalleiterin bei der Verbraucherzentrale NRW, und Landrat Michael Stickeln.



Beratungsstelle zu erreichen oder Online-Hilfestellungen möglich sind. Dieser Ansatz hat sich insbesondere gut bewährt, weil persönliche Beratung coronabedingt nur eingeschränkt möglich war.

## 30 JAHRE IN VELBERT

»Seit vielen Jahren im Herzen Ihrer Stadt« – unter diesem Motto hatte die Verbraucherzentrale in Velbert zum 30. Geburtstag im September zu einer Aktionswoche eingeladen. Beratungsstellenleiter Andreas Adelberger und Beraterin Sabine Klischat-Tilly hatten im Veranstaltungsprogramm pandemiebedingt auch viele Onlineangebote zum runden Jubiläum aufgelegt. Vom Schutz vor Starkregen über die Installation von Solaranlagen am Balkon bis hin zum richtigen Versicherungsschutz reichte die Themenpalette der Vorträge. Aber auch die Dauerbrenner der Beratungsnachfrage wie Telekommunikations-, Energie- und Finanzdienstleistungen kamen nicht zu kurz. 200.000 Ratsuchende, die in den vergangenen 30 Jahren auf ihre Anlaufstelle für Verbraucherfragen in Velbert gesetzt haben, unterstreichen eindrucksvoll, dass das Team mit seinen Angeboten und rechtlichen Hilfestellungen richtig liegt.



## EUROPE AWARD FÜR KAMEN

Im Berliner Metropol hatte die überparteiliche Initiative »Tu was für Europa« den mit 7.500 Euro dotierten »Colours of Europe Award« an vier Kommunen verliehen, die sich grenzüberschreitend und kreativ für Nachhaltigkeit engagieren. Mit dabei: Die Stadt Kamen und die Umweltberatung der Verbraucherzentrale, für die Bürgermeisterin Elke Kappen (4.v.l.) und Umweltberaterin Jutta Eickelpasch (2.v.l.) den Preis entgegennahmen. Die Auszeichnung wurde für ein nachhaltiges Koch-Event vergeben, bei dem gemeinsam mit Gästen aus der französischen Partnerstadt Montreuil-Juigné in den Töpfen gerührt wurde. Der Bereich Städtepartnerschaften der Stadt, die Volkshochschule und die Umweltberatung der Verbraucherzentrale hatten hierzu gemeinsam unter dem Motto »Klimaschutz kennt keine Grenzen« eingeladen. Ex-Kulturstaatsministerin Monika Grütters (3.v.r.) hat sich als Jury-Vorsitzende für die Auszeichnung dieser Aktion stark gemacht. Gemeinsam mit allen Beteiligten der Initiative freute sich auch Schirmherr Martin Schulz (4.v.r.), viele Jahre lang Präsident des Europaparlaments, über den nachhaltigen Erfolg der Kamener.

## POLITIK ZU GAST IN DORMAGEN

Im August informierten sich der Bundestagsabgeordnete Hermann Gröhe (l.), die Landtagsabgeordnete Heike Troles und Landrat Hans-Jürgen Petrauschke (2.v.r.) in der Verbraucherzentrale in Dormagen, welche Herausforderungen Verbraucherarbeit während der Pandemie meistern muss. Gemeinsam mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (r.) gab Beratungsstellenleiter Ralf Eming einen Überblick, was Ratsuchende coronabedingt bewegt: von Reisesstornierungen über abgesagte Konzerte bis hin zu geschlossenen Fitnessstudios. Bei dem Austausch wurde insbesondere die wichtige Sensorfunktion der Verbraucherzentrale für die Politik betont, um Entscheidungen auch an den Bedürfnissen der Menschen auszurichten.



## VERBRAUCHERBERATUNG IM QUARTIER IN BONN

Seit 2018 ist das Projekt »Verbraucher stärken im Quartier« in Bonn-Tannenbusch mit aufsuchender Verbraucherarbeit unterwegs. Ideenreich hat das Team auch 2021 die Kontaktbeschränkungen der Pandemie gemeistert, um für die Menschen vor Ort weiterhin wahrnehmbar und mit aktuellen Themen präsent zu sein. Dazu gehörten Infostände zu aktuellen Abzocke-Maschen, aber auch ein Info-Fahrrad (siehe Foto), mit dem Verbrauchertipps kontaktlos Fahrt aufnahmen. Immer mit dem Ziel, im Netz mit lokalen Akteuren, sowohl Kompetenzen für den Verbraucheralltag zu stärken als auch akute Problemlagen auszumachen. Zudem war die wöchentliche Rechtsberatung im Haus Vielinbusch weiterhin ein stark frequentierter Anlaufpunkt bei Verbraucherproblemen.

Mehr als 400 öffentlichkeitswirksame Aktivitäten, an denen fast 5.000 Menschen teilnahmen, über 120 offene Sprechstunden und vielfach passgenaue Hilfe – so die Bilanz in wenigen Zahlen. Die erfolgreiche Arbeit des bis Ende 2021 aus Mitteln des Bundes und des Landes NRW sowie mit finanzieller Beteiligung der Stadt Bonn geförderten Projekts wird nun



durch eine dauerhafte Fortführung belohnt: Die Stadt Bonn, die Bonner Abfallbetriebe bonnOrange sowie das Land NRW haben die Weichen nicht nur für Kontinuität, sondern auch für die Erweiterung um die Umwelt- und Abfallberatung gestellt. Darüber hinaus wurde die aufsuchende Verbraucherarbeit Anfang 2022 auf drei weitere Bonner Stadtteile ausgedehnt. »Verbraucher stärken im Quartier« schließt nunmehr auch die Stadtteile Dransdorf, Medinghoven und Pennenfeld mit ein. Und wird auch hier einen nachhaltigen Beitrag leisten, um die künftige Entwicklung der Quartiere mitzugestalten.

## HIGHLIGHTS

-  Fast 500.000 Besuche der Hochwasser-Website
-  Kostenlose Versicherungsberatung
-  Energieberatung für Flutopfer vor Ort



## HILFSPAKET FÜR HOCHWASSEROPFER GESCHNÜRT

Vollgelaufene Keller, überflutete Gebäude, davongetriebene Autos – der Starkregen im Juli hat in NRW verheerende Schäden angerichtet. Für Betroffene, die sich über Nacht mit den katastrophalen Folgen des Hochwassers konfrontiert sahen, hat die Verbraucherzentrale NRW rasch ein Hilfspaket mit passgenauen Beratungen und Informationen geschnürt. Antworten auf die drängenden Fragen zum Umfang des Versicherungsschutzes, zur rechtssicheren Dokumentation der Schäden oder zum Verfahren bei der Begutachtung durch den Versicherer standen dabei im Mittelpunkt. Aber auch, wenn nicht wie erwartet reguliert wurde, zeigte die Verbraucherzentrale den Weg zur Durchsetzung von Verbraucherrechten.

Flutopfer konnten die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale NRW kostenlos in Anspruch nehmen. Und Fragen zu Verbraucherrechten rund um die Folgen der Hochwasser-Katastrophe konnten über ein Online-Kontaktformular direkt an die Fachleute gerichtet werden. Nicht zuletzt bot auch das zentrale Servicetelefon einen Anschluss für »Soforthilfe«.

Wo die Wassermassen Hab und Gut weggespült hatten, war der Neuanfang nicht selten nur durch einen Kredit zu stemmen: Damit die existenziellen Sorgen nicht zu vorschnellen und teuren Finanzentscheidungen führten, gab es auch rund um Geld und Kredit ein Informationspaket.

Außerdem: Das Land NRW hatte für die Hochwasseropfer finanzielle Soforthilfen bereitgestellt. Betroffene, die ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) besaßen, benötigten jedoch die Freigabe durch das Vollstreckungsgericht, um dieses Geld auch behalten zu können. Mit einem Muster für einen solchen Antrag auf Freigabe sicherte die Verbraucherzentrale, dass Hochwasser-Hilfe auch auf P-Konten ankommt.

Mit Themenseiten im Internet zu Starkregen, Hochwasser und Unwetter hat die Verbraucherzentrale NRW nicht nur zu vielfältigen Aspekten informiert, sondern mit einer Sammlung an FAQs auch Orientierung angesichts der Flut zu regelnder Angelegenheiten gegeben.



## BRIEFKASTEN ALS RETTUNGSANKER

Mobiliar, Technik, Materialien – auch in der Beratungsstelle Euskirchen hieß es »Land unter«. Die Wassermassen hatten das Domizil in der Innenstadt komplett zerstört. Und damit auch die gerade jetzt existenziell dringend notwendigen Beratungsangebote zunächst fast unmöglich gemacht. Doch parallel zu Aufräumarbeiten gelang es innerhalb weniger Tage, über Mobilfunk und per E-Mail wieder für Ratsuchende unmittelbar erreichbar zu sein. Der von der Flut verschonte Briefkasten der Beratungsstelle war ein echter »Rettungsanker«, denn auf vorbereiteten Zetteln konnten Anliegen notiert und dann dort eingeworfen werden. So war auch ohne persönliche Erreichbarkeit eine pragmatische Lösung gesichert, Verbraucherprobleme direkt zu adressieren. Mit Flyern und auf vielen Infokanälen wurden die Wege zur Kontaktaufnahme bekannt gemacht. Denn neben den Hochwasser spezifischen Fragen wie »Muss ich weiter für Festnetz- oder Energieverträge zahlen?« oder »Was tun, wenn der Versicherungsgutachter nicht kommt?« waren die alltäglichen rechtlichen Anfragen keineswegs versiegt.



Und auch beim Wiederaufbau boten die Angebote der Beratungsstelle ein festes Fundament: In der Energieberatung vor Ort wurde Betroffenen etwa gezeigt, mit welcher Heizungs-technik das Gebäude effizient mit Wärme und Warmwasser versorgt wird. Außerdem: Bei Online-Infoabenden unter dem Titel »Neustart nach dem Hochwasser« gab es einen Überblick, um die Gebäudesanierung sinnvoll anzugehen.

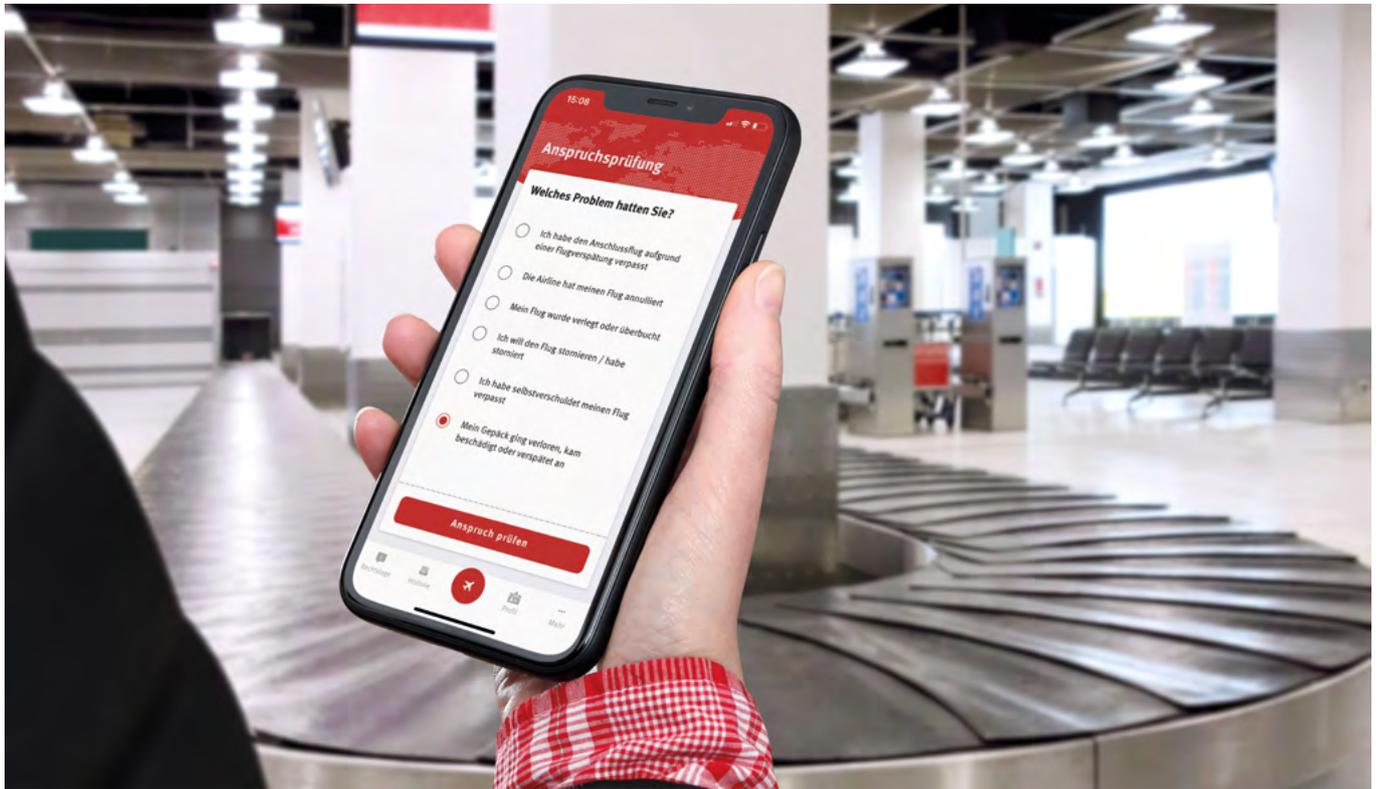
## E-BOOK: UNWETTER GEBÄUDE-CHECK

Heizöltanks als Spielball der Wassermassen, Hab und Gut in Sekunden weggerissen. Schäden in Milliardenhöhe haben bei der Flutkatastrophe eindringlich vor Augen geführt, dass Vorsorge gegen Unwettergefahren unverzichtbar ist. Ein Duo aus Gebäude- und Versicherungsschutz ist dabei der Schlüssel, um drohende Gefahren für die eigene Immobilie zu minimieren. In einem aktuell aufgelegten E-Book »Unwetter Gebäude-Check« hat die Verbraucherzentrale NRW gezeigt, wie dieses Vorsorgepaket passgenau für die eigenen vier Wände geschnürt wird.

Das kostenfreie E-Book gibt Tipps für kurz- und mittelfristige bauliche Maßnahmen rund um Starkregen, Sturm sowie Blitz- und Hagelschlag. Anhand von Checklisten lässt sich der Status quo der eigenen Immobilie überprüfen – und das Kapitel über möglichen Versicherungsschutz navigiert zu Wohngebäude- und Hausratversicherung jeweils mit oder ohne Elementarschadenschutz.



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



### FLUGÄRGER-APP: MIT KOFFER IM GEPÄCK

Seit Oktober 2019 lotst die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW Fluggäste zu Ansprüchen bei Flugverspätungen und annullierten, verlegten oder überbuchten Flügen. Die Applikation wurde inzwischen über 91.000-mal aus den Stores von IOS und Android kostenlos heruntergeladen. Seit Juni 2021 hat die App auch eine Funktion im Gepäck, um Ansprüche zu prüfen, wenn Koffer verloren gingen oder beschädigt oder verspätet ans Ziel kommen. Mit Hilfe der App lässt sich eine Packliste erstellen, Ausgaben für Ersatzkäufe können dokumentiert und Belege darüber hochgeladen werden, um so die Kosten bei der Airline per Mail zurückzufordern.

Die App prüft und berechnet mit Hilfe von Datenbanken und Abfragen die Ansprüche von Reisenden unter anderem nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung. Sie greift dabei weltweit auf alle aktuellen Flugverbindungen zu und vervollständigt automatisch die Flugdaten auf Basis der Flugnummer und des Datums. Sie ergänzt zudem die Adresse einer Airline, gegen die der jeweilige Anspruch gerichtet werden kann. Das fertig erzeugte Anschreiben kann vom Nutzer dann per Mail oder Post versendet werden.

Reagiert die Fluggesellschaft auf die Forderungen der Flugreisenden gar nicht oder nicht fristgemäß, lotst die App direkt zur zuständigen Schlichtungsstelle. Im Fall der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) werden dann zahlreiche Angaben aus der App automatisch auch in deren Formular übernommen.

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



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



## VODAFONE: SCHADENERSATZ FÜR MIETGERÄTE ZU HOCH

Zwei Gerichte haben auf eine Klage der Verbraucherzentrale NRW hin Vertragsklauseln von Vodafone und Vodafone Kabel Deutschland gekippt: In den Entscheidungen wurde die Auffassung bestätigt, dass die verlangte Pauschale bei der Rückgabe gemieteter oder geliehener Router oder Receiver zu hoch sei.

Bis zu 250 Euro Schadenersatz hatten die Telekommunikationsanbieter in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verlangt, wenn gemietete Router nach Vertragsende nicht zurückgegeben wurden. Sowohl das Landgericht Düsseldorf (Urteil vom 3. Februar 2021, Az. 12 O 83/20) als auch das Landgericht München I (Urteil vom 25. März 2021, Az. 12 O 7213/20) befanden, dass dieser Pauschalbetrag in Höhe des Neupreises für ein jahrelang benutztes Miet- oder Leihgerät nicht zulässig sei. Als Richtwert für den Schaden sei der Preis eines Gebrauchtgeräts maßgeblich. Schließlich mache die Nichtrückgabe nicht automatisch eine Neuanschaffung notwendig, da Vodafone über eine Vielzahl von Geräten verfüge und aus diesem Pool Router oder Receiver nutzen könne.

Ebenfalls als unwirksam befanden die Richter die Schadenersatzklauseln Vodafones, die das Haftungsrisiko einer fehlgeschlagenen Rücksendung des Geräts allein der Kundschaft anlasteten. Die Gerichte sahen die AGB von Vodafone damit im Widerspruch zu den gesetzlichen Schadenersatzregeln.

Die Verbraucherzentrale konnte darüber hinaus durchsetzen, dass es Vodafone untersagt wurde, im Rahmen der Nacherfüllung – bei entsprechendem Kundenwunsch – ein gekauftes und mangelhaftes Neugerät durch ein wiederaufbereitetes Gerät auszutauschen. Bis dato hatte Vodafone auch wiederaufbereitete Geräte als Ersatz für defekte Neugeräte ausgeliefert.

Das Urteil des Landgerichts Düsseldorf gegen die Vodafone GmbH ist bereits rechtskräftig.

Gegen das Urteil des Landgerichts München hat die Vodafone Kabel Deutschland GmbH Rechtsmittel eingelegt, eine Entscheidung wird im Laufe des Jahres 2022 erwartet.

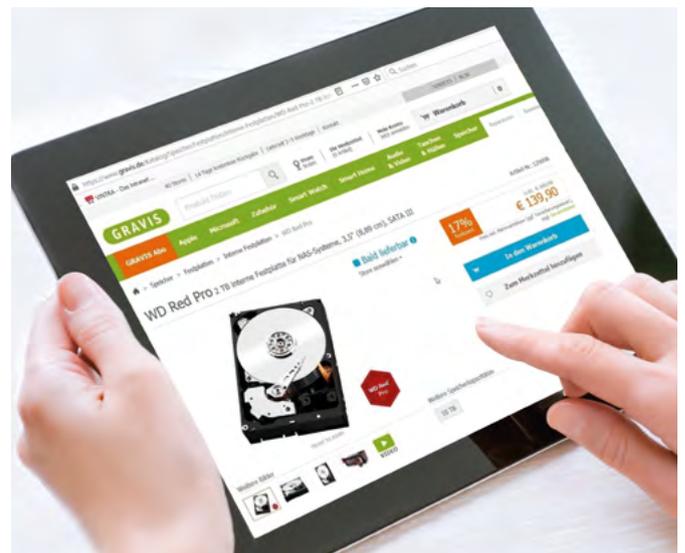


## LIEFERZEITANGABEN BEI ONLINESHOPS: KAUF INS UNGEWISSE

Onlinehändler müssen vor der Bestellung korrekt über zu erwartende Lieferfristen informieren. Doch in der Praxis wird diese Vorgabe aus dem Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB, Artikel 246a § 1 Abs. 1 Nr. 7) vielfach ignoriert. Das zeigen nicht nur immer wiederkehrende Beschwerden und Anfragen von Ratsuchenden, sondern das brachte auch ein Check der Verbraucherzentrale NRW von zwölf Onlineshop-Webseiten zutage. So fand die Verbraucherzentrale NRW bei einer ganzen Reihe nebulöse Angaben, die die Kundschaft über den Zeitpunkt der Lieferung weitgehend im Ungewissen lassen. Da wurden Produkte mal als »bald lieferbar« avisiert, mal als »verfügbar« beworben. In manchen Onlineofferten wurde auch überhaupt keine Angabe zur Lieferzeit gemacht. Gerade in Zeiten von Lockdown und Kontaktbeschränkungen waren zu erwartende Lieferzeiten jedoch ein wichtiges Kriterium, um Waren überhaupt oder bis zum gewünschten Zeitpunkt bekommen zu können.

Zwölf Onlineshops hat die Verbraucherzentrale NRW im Frühjahr 2021 wegen – ihrer Ansicht nach gesetzeswidrigen – Lieferzeitangaben auf den jeweiligen Webseiten abgemahnt. Neun hatten danach fristgerecht erklärt, die monierten unpräzisen Beschreibungen zu unterlassen und sich verpflichtet, die Lieferzeit künftig entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zu konkretisieren.

Hingegen waren die Otto GmbH & Co. KG, die Canyon Bicycles GmbH und die GRAVIS Computervertriebsgesellschaft mbH nicht bereit, innerhalb der Frist eine Unterlassungserklärung abzugeben. Gegen diese Versandhändler hatte die Verbraucherzentrale NRW gerichtliche Verfahren eingeleitet. Das Verfahren gegen die Otto GmbH & Co. KG läuft derzeit noch vor dem Landgericht Hamburg.





## EVENTIM-TICKETS RÜCKABWICKLUNG MIT TÜCKEN

Pandemiebedingt waren in den Jahren 2020 und 2021 zahlreiche Veranstaltungen auf einen anderen Termin verlegt oder komplett abgesagt worden. Bei der Rückabwicklung der erworbenen Tickets für diese Events offenbarten sich dann jedoch manche Tücken in den Geschäftsbedingungen. So hatte der Ticketvermittler CTS Eventim AG & Co. KGaA – mit Verweis darauf – Tickets auch bei verschobenen Events für gültig erklärt. Und die Rückgabe und Erstattung verweigert, wenn der Nachholtermin nicht wahrgenommen werden konnte. Bei ersatzlos abgesagten Veranstaltungen leistete Eventim zwar eine Erstattung – aber nicht wie erwartet über den vollen Kaufpreis, sondern das Unternehmen behielt nicht nachvollziehbare Beträge ein.

Mit einer Klage vor dem Landgericht München I hat die Verbraucherzentrale NRW klären lassen, ob Geschäftsbedingungen und -gebühren des Ticketvermittlers rechtskonform sind. In seinem Urteil vom Juni 2021 bestätigte das Gericht deren Rechtsauffassung einer unangemessenen Benachteiligung teilweise – aber nicht für alle Ticketkäufe.

So unterschieden die Richter zwischen Erstattungsansprüchen, bei denen Eventim im eigenen Namen auf fremde Rechnung handelte (Kommissionsgeschäfte) und von den Veranstaltern mit der Rückabwicklung beauftragt worden war. Und jenen, bei denen der Tickethändler selbst als Veranstalter auftrat.

Ein Musterbrief der Verbraucherzentrale NRW half Betroffenen, ihre Erstattungsansprüche einzufordern.

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

Bei den in der Verhandlung vorliegenden Fällen war Eventim von den Veranstaltern mit der Rückerstattung beauftragt worden. Für diese Kommissionsgeschäfte entschied das Gericht, dass Eventim bei abgesagten Veranstaltungen den gesamten Ticketpreis inklusive der Vorverkaufsgebühren erstatten müsse. Die Rückzahlung des vollen Kaufpreises könne hier nicht pauschal unter Verweis auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen verweigert werden. Bei Kommissionsgeschäften bewerteten die Richter eine solche Ausschlussklausel als unangemessene Benachteiligung. Zudem sei die Klausel intransparent, weil die Höhe der Vorverkaufsgebühren beim Ticketkauf oftmals gar nicht angegeben war. Wurde Eventim bei Absagen vom jeweiligen Veranstalter mit der Rückabwicklung beauftragt, konnten Betroffene mit Verweis auf das Urteil auf Erstattung der ausstehenden Beträge pochen.

Als eine zulässige Rechtsmeinung wertete das Landgericht München I allerdings den Verweis in den allgemeinen Geschäftsbedingungen, dass Tickets für Nachholtermine ihre Gültigkeit behalten und deswegen nicht zurückgegeben werden können. Somit blieben Erstattungsansprüche bei Eigenveranstaltungen von Eventim ausgeschlossen. Die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass es sich bei termingebundenen Veranstaltungen um relative Fixgeschäfte handelt, die mit dem Termin stehen oder fallen, sodass es keinen Raum für eine Vertragsanpassung gibt, teilten die Richter am Landgericht München I nicht. Die Verbraucherzentrale NRW hat Berufung eingelegt.

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

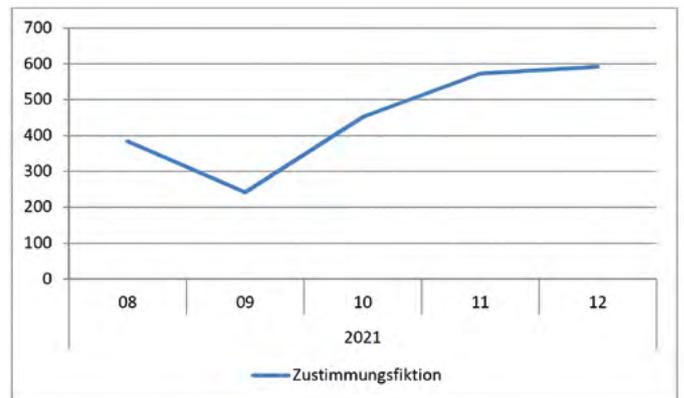


## UNRECHTMÄßIGE KONTOENTGELTE

Schweigen ist Zustimmung – so sind fast alle Banken und Sparkassen lange verfahren, wenn sie Preiserhöhungen oder Veränderungen für die Kundschaft in den Geschäftsbedingungen ankündigten. Diese Praxis hat der Bundesgerichtshof im April 2021 in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen die Postbank gekippt: Es reiche nicht aus, das Schweigen als Zustimmung auszulegen (Zustimmungsfiktion). Nur über ein höheres Kontoführungsentgelt zu informieren und einfach das Kleingedruckte zu ändern, wenn die Angeschriebenen nicht explizit widersprechen, benachteilige die Kundschaft unangemessen. Die entsprechenden Klauseln sind unwirksam, sodass Millionen Bankkunden die unrechtmäßigen Entgelte zurückfordern konnten. Die Verbraucherzentrale NRW riet, Rückerstattungsansprüche zu prüfen und geltend zu machen. Dabei halfen eine Reihe von Beispielen mit unzulässigen Klauseln sowie ein Musterbrief.

In den Beratungsstellen wurde zudem häufig um Rat gefragt, weil Banken in den versandten angepassten Geschäftsbedingungen, denen nun aktiv zugestimmt werden musste, zum Teil neue Gebührenerhöhungen versteckten oder diese an weitere Bedingungen knüpften.

Auch im Internet hatte die Verbraucherzentrale NRW eine Reihe an Hilfestellungen parat, um Rückerstattungsansprüche zu prüfen und einzufordern. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat gegen die Berliner Sparkasse und die Sparkasse KölnBonn inzwischen eine Musterfeststellungsklage eingereicht, da diese sich bislang weigern, unrechtmäßig erhobene Gebühren zurückzuzahlen. Betroffene können sich den Klagen anschließen.



Zeitliche Entwicklung der Verbraucheranfragen zur Zustimmungsfiktion  
n = 2.243

### So fordern Sie unzulässig erhobene Bankgebühren zurück

Sollte auch Ihre Bank in den letzten Jahren Gebühren erhoben oder erhöht haben, ist es möglich, dass diese Vertragsänderungen unzulässig waren. Beachten Sie die folgenden vier Schritte, um Geld zurückzufordern.



#### Schritt 1 Überprüfen Sie Ihre Rückerstattungsansprüche

Schauen Sie genau nach, ob die AGB Ihrer Bank Klauseln enthalten, die denen der Postbank entsprechen.

Die betroffenen Klauseln besagen:

- Die Bank muss Ihnen die Änderungen der AGB **spätestens zwei Monate vor der Änderung** in Textform anbieten.
- Ihre **Zustimmung geben Sie ab, wenn Sie innerhalb dieser zwei Monate keinen Widerspruch einlegen**. Auch darauf muss die Bank Sie besonders hinweisen.
- Sie haben aber die **Möglichkeit zur Sonderkündigung**.

**Hinweis:** Einige Banken haben die Klauseln mittlerweile entfernt. Sollten Sie zu viel bezahlt haben, können Sie natürlich trotzdem das Geld zurückverlangen.



Fast 880.000 Mal wurden die Internetseiten der Verbraucherzentralen zur Rückforderung von Bankentgelten angesehen.

 [www.verbraucherzentrale.de/node/13252](http://www.verbraucherzentrale.de/node/13252)

## KREDITFALLE BEI NULL-PROZENT-FINANZIERUNG

Wegen mangelnder Transparenz bei der Bewerbung von Null-Prozent-Finanzierungen und irreführenden Preisangaben bei den offerierten Kreditrahmen hat die Verbraucherzentrale NRW gegen die Betreiberfirma der Onlineseiten von [www.saturn.de](http://www.saturn.de) und [www.mediamarkt.de](http://www.mediamarkt.de) Klage erhoben. Beim Landgericht Ingolstadt (AZ: 1 HKO 2646/21) hat sie im November gegen die MMS E-Commerce GmbH ein Verfahren angestrengt, um unabhängig vermittelten Rahmenkrediten zu überhöhten Zinssätzen einen Riegel vorzuschieben.

Die Werbung auf den Internetseiten der Elektronikriesen klang verlockend: Flachbildschirm oder Handy sofort kreditfinanziert kaufen – zu null Prozent Zinsen. Doch statt des überschaubaren zinslosen Ratenkredits, der nach Abzahlung erledigt ist, wurde auf den von der Betreiberfirma MMS E-Commerce verantworteten Seiten der Onlineshops auch ein Rahmenkre-

dit vermittelt. Bei dem dann unerwartet hohe Zinsen anfielen, wenn er über die mitgelieferte Kreditkarte nach der befristeten Null-Prozent-Finanzierung in Anspruch genommen wurde. Der effektive Jahreszins für weitere Anschaffungen für Produkte auf den Webseiten [www.saturn.de](http://www.saturn.de) und [www.mediamarkt.de](http://www.mediamarkt.de) lag dann bei satten 15,9 Prozent. Und damit weit höher als die Zinsen beim ohnehin schon teuren Dispo auf dem Girokonto.

Weil weder die eingeräumte Kreditlinie noch die Höhe des Jahreszinses aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW auf den Onlineseiten deutlich genug kommuniziert und ausreichend zu erkennen waren, mussten Kreditsuchende irrtümlicherweise annehmen, sich auf eine klassische Null-Prozent-Finanzierung über einen überschaubaren Ratenkredit einzulassen.

## P-KONTO-REFORM

Mit Inkrafttreten der P-Konto-Reform zum 1. Dezember 2021 hat der Gesetzgeber klargestellt, dass bei der Umwandlung eines Kontos in ein P-Konto das Vertragsverhältnis im Übrigen unberührt bleibt. Das bisherige Konto mit den vereinbarten Bedingungen erhält nur eine Zusatzfunktion (Pfändungsschutz). So hatte auch schon der Bundesgerichtshof in einem Urteil vom 16. Juli 2013 (Az. XI ZR 260/12) entschieden: Ein P-Konto dürfe nicht mit Nachteilen und Einschränkungen für die Kontoinhaber verbunden sein. Unzulässig sind somit insbesondere höhere Kontoentgelte, eingeschränkte Leistungen oder die Umstellung des bisherigen Kontomodells durch das Kreditinstitut nach Einrichtung des P-Kontos.



Für das Konto mit dem unbürokratischen Schutz bei Pfändungen hatten manche Geldinstitute jedoch – im Vergleich zum üblichen Gehaltskonto – einen Mehrbetrag zwischen 2 und 15 Euro monatlich für Kontoführung, Überweisungen oder Lastschriften berechnet. Andere Kreditinstitute wiesen das P-Konto in ihren Preis- und Leistungsverzeichnissen als eigenes Kontomodell aus und änderten nach Umwandlung die bislang geltenden Bedingungen dahin ab – was dann vielfach höhere Kosten bedeutete.

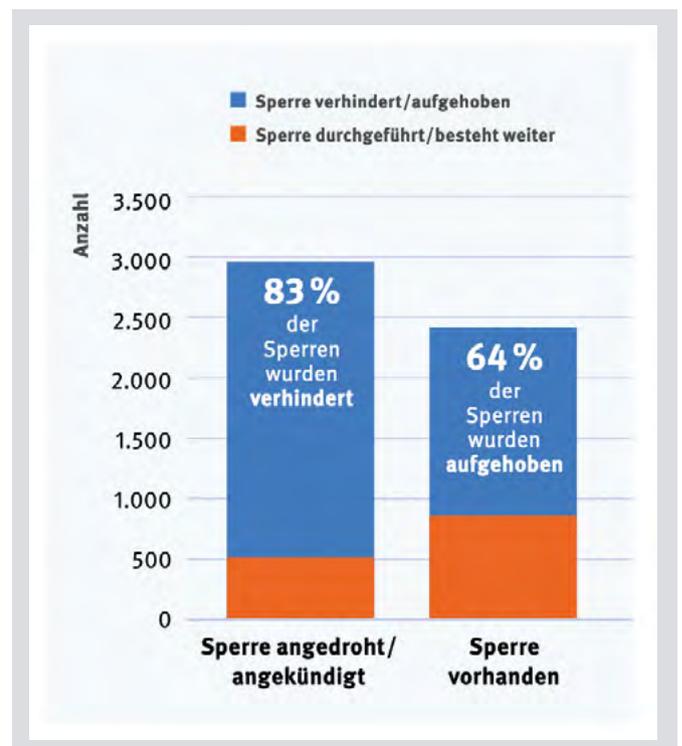
Die Verbraucherzentrale NRW informiert über die P-Konto-Reform und zeigt, wie Betroffene überhöhte Entgelte seit Beginn ihrer Erhebung zurückfordern und gekappten Leistungen etwa beim Lastschriftverfahren oder auch beim Onlinebanking widersprechen können.



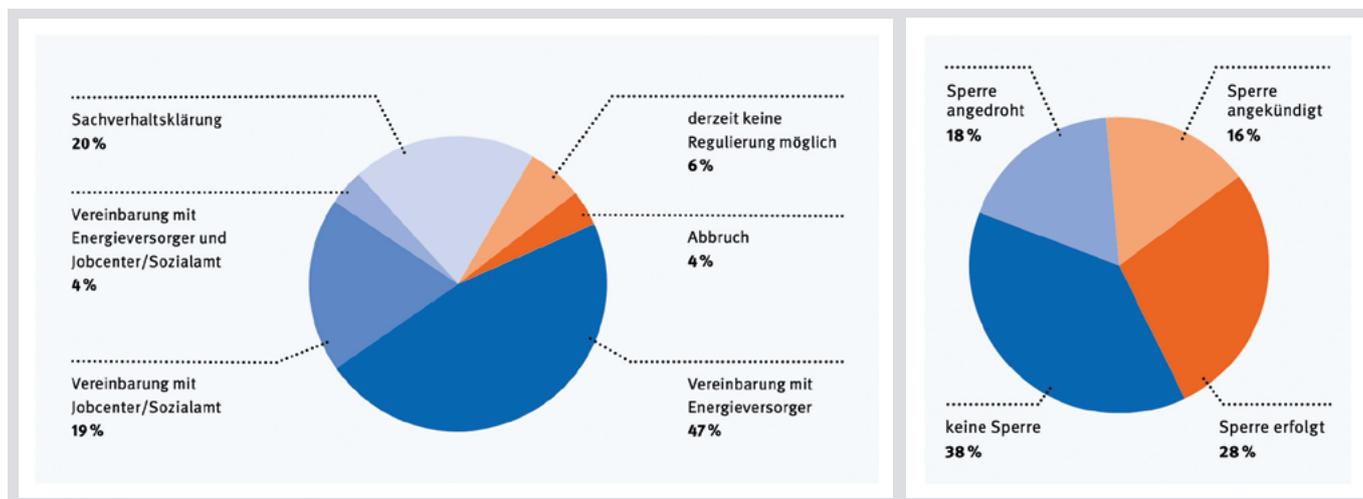
### ENERGIEARMUT – NEIN DANKE!

Anstehende Stromsperren abwenden oder bereits bestehende wieder aufheben: In zehn Städten bot die Verbraucherzentrale NRW mit der Budget- und Rechtsberatung Energiearmut nicht nur existenzielle Soforthilfe in Notlagen, sondern war auch vielgefragte Anlaufstelle bei Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung. Zudem vermittelten die Beratungskräfte Kernkompetenzen in der Budget- und Finanzplanung, sodass betroffene Haushalte darüber hinaus durch nachhaltige »Hilfe zur Selbsthilfe« beim Management von Einnahmen und Ausgaben unterstützt wurden. Das im Oktober 2012 gemeinsam mit dem Land NRW und zunächst acht Grundversorgern gestartete Modellprojekt »NRW bekämpft Energiearmut« endete zum 31. Dezember 2021.

9.300 beratene Haushalte, rund 21.600 Beratungsvorgänge – so liest sich die Erfolgsbilanz in Zahlen. Konkret: In 90 Prozent aller Fälle fand sich eine für alle Beteiligten tragbare Lösung. Was bedeutete, dass angedrohte oder angekündigte Energie-sperren für 83 Prozent der Haushalte noch vermieden und für 64 Prozent bereits vorhandene Sperren nach erfolgter Beratung wieder aufgehoben wurden.



Verhinderte und aufgehobene Versorgungsunterbrechungen  
n = 8.471 (Stand: 30. Juni 2021)



Ergebnisse der Beratungsvorgänge\*  
\*n = 8.741 (Stand: 30. Juni 2021)

Versorgungssituation zu Beratungsbeginn\*

In allen zehn aktuellen Projektstandorten konnte die Verbraucherzentrale NRW – dank kommunaler Unterstützung und die teilweise Refinanzierung durch die örtlichen Versorger – die bisherige Budget- und Rechtsberatung Energiearmut in ein Regelangebot der Verbraucherberatung überführen. Eine dringend benötigte Kontinuität, da rasant steigende Energiepreise sowie die Verwerfungen am Energiemarkt schon Ende 2021 in vielen Haushalten zu erheblichen Mehrbelastungen geführt haben. Zudem werden sich weitere Preisanstiege aufgrund der kriegerischen Auseinandersetzung in der Ukraine in den Jahresabrechnungen für 2021 und 2022 mit erheblichen Nachzahlungsforderungen niederschlagen. Die soziale Dimension von Energiearmut wird – trotz angekündigter staatlicher Maßnahmenpakete – dann noch einmal verschärft zutage treten.

Dass sich aktuelle Entwicklungen immer auch in Nachfrage widerspiegeln, zeigte sich 2021 deutlich. So zählten die Beratungskräfte mehr Anfragen als bislang rund um hohe Nachzahlungen, die aufgrund geschätzter Verbräuche im ersten Jahr der Pandemie aufgelaufen waren. Weil der tatsächliche Zählerstand nicht selbst übermittelt oder wegen der Kontaktbeschränkungen von den Außendienstlern nicht abgelesen worden war, hatten sich die unter der Annahme eines viel geringeren Verbrauchs festgesetzten Abschlagszahlungen als nicht ausreichend erwiesen. Viele Haushalte sahen sich daher überraschend mit Nachforderungen von mehreren hundert Euro konfrontiert. In der Beratung wurden durch die Verhandlungen mit dem Energieversorger und den Leistungsträgern Lösungen gefunden, um die offenen Forderungen tilgen zu können und Energiesperren abzuwenden.

## LEITFADEN FÜR DIE PRAXIS VOR ORT

Mit dem Leitfaden »Energiearmut – nein danke!« hat die Verbraucherzentrale NRW in dem Energiearmuts-Projekt entwickelte Ideen und Hilfestellungen für die praktische Arbeit vor Ort zusammengefasst. Die 114-seitige Zusammenstellung gibt – basierend auf der neunjährigen Projekterfahrung – einen Überblick, welche Handlungsoptionen sich im Umgang mit Energiesperren eröffnen und wie die Zusammenarbeit in den örtlichen Netzwerken und Hilfsstrukturen gestärkt werden kann. Erkenntnisse und Best-Practice-Ansätze werden Interessierten aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft sowie bei Beratungseinrichtungen als praktische Unterstützung und Orientierung an die Hand gegeben. Arbeitshilfen und eine Rechtsprechungsübersicht mit Bezug zu Energiearmut inklusive.



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



## TAUSENDE GEKÜNDIGTE STROMVERTRÄGE

Explodierende Energiepreise brachten Hunderttausende Haushalte zum Jahresende in Bedrängnis. Denn einige Strom- und Gasanbieter wie immergrün, die Stromio GmbH oder gas.de hatten trotz vertraglicher Vereinbarungen die Versorgung der Kundschaft überraschend und sehr kurzfristig eingestellt. Betroffene von außerordentlichen Vertragskündigungen rutschten dann in die Ersatz- und Grundversorgung – und hatten Mühe, einen neuen guten Vertrag zu bekommen.

Während einige Anbieter das Neukundengeschäft zeitweise ganz ausgesetzt hatten, hielten andere Interessenten über extreme Preise auf Abstand. Manche Grundversorger hatten auch Neukundentarife eingeführt, in denen mehr als das Doppelte für die Kilowattstunde gegenüber bestehenden Verträgen verlangt wurde. Eine Ungleichbehandlung, die aus Sicht der Verbraucherzentrale fragwürdig war – und gegen die sie rechtlich vorgegangen ist. Denn wenn Betroffene – ohne eigenes Verschulden – nach unzulässiger Kündigung an einem willkürlich von den Versorgern festgelegten Datum in die Ersatzversorgung fallen, kann das kein Anlass sein, von diesen hierfür

### HIGHLIGHTS

- Über 7.600 Beschwerden zu Strom und Gas
- Fragwürdige Tarifaufspaltung
- Hilfen bei Belieferungsstopp

dann einen teureren Tarif zu verlangen. Dies widerspricht dem eigentlichen Schutzzweck der Ersatz- und Grundversorgung, für den das deutsche und das EU-Energieverbraucherrecht eindeutige Vorgaben machen.

Tausendfach hatten sich Ratsuchende an die Verbraucherzentrale NRW gewandt, weil die monatlichen Abschlagszahlungen durch die Neukundentarife deutlich höher als bisher waren. Vor allem Haushalten mit geringem Einkommen drohten dadurch finanzielle Probleme.

Die Energieversorger RheinEnergie, Stadtwerke Gütersloh und die Wuppertaler WSW Energie & Wasser hatten auf eine Abmahnung hin die Abgabe einer Unterlassungserklärung abgelehnt. Unter anderem mit der Begründung, kurzfristig gestiegene Beschaffungskosten würden diese Ungleichbehandlung rechtfertigen.

Das Oberlandesgericht Köln hat in dem Verfahren gegen die RheinEnergie AG den Antrag der Verbraucherzentrale NRW auf Untersagung der Aufspaltung der Grundversorgung zurückgewiesen, woraufhin diese nun die Einreichung einer Hauptsacheklage prüft. Auch das Landgericht Dortmund hat den Antrag auf Einstweilige Verfügung gegen die Stadtwerke Gütersloh zurückgewiesen. Nun wird zeitnah das Oberlandesgericht (Kartellsenat) darüber entscheiden. In dem Verfahren gegen die WSW Energie & Wasser wollte das Landgericht Düsseldorf am 31. März 2022 die Entscheidung verkünden. Bis zum Redaktionsschluss lagen beide Entscheidungen noch nicht vor.

Die Verbraucherzentrale NRW sieht die Bundesnetzagentur als zuständige Aufsichtsbehörde in der Pflicht, wirksame Maßnahmen gegen kurzfristige Lieferstopps und unverhältnismäßige Preiserhöhungen anzugehen. Sie begrüßt den Vorstoß der Politik, entsprechende gesetzliche Regelungen auf den Weg bringen zu wollen. Aktuell Betroffenen helfen diese Ankündigungen allerdings nicht.

In der Beratung, im Internetauftritt sowie in Onlinevorträgen gab die Verbraucherzentrale NRW Ratsuchenden Hilfestellungen, um auf die plötzlichen Kündigungen des Versorgers zu reagieren und die Suche nach einem neuen Vertrag zu akzeptablen Konditionen anzugehen. Ein Paket mit passenden Musterbriefen bot dabei willkommene Unterstützung, um etwa auch Schadenersatzansprüche einzufordern.

## WIE WEITER NACH DEM BELIEFERUNGSSTOPP?

Als der Gasanbieter gas.de/Grünwelt Anfang Dezember 2021 die Gaslieferung einstellte und tausendfach die Kündigung der Lieferverträge erklärte, war schnell rechtlicher Rat gefragt. Ist das überhaupt zulässig? Kann ich Schadenersatz fordern – oder soll ich auf der Weiterbelieferung mit Gas bestehen? Von wem erhalte ich nun mein Gas? Wie soll ich mich verhalten, wenn ich in einen teuren Ersatzversorgungstarif beim Grundversorger falle? Worauf ist zu achten? Kurzfristig hat die Verbraucherzentrale NRW in einem 15-minütigen Onlineseminar ein Paket mit Informationen und Handlungsempfehlungen geschnürt. Als Clip auch auf ihrem YouTube-Kanal eingestellt sammelt das digitale Informationsangebot viele Klicks, positive Kommentare und Weiterempfehlungen.

## STICHPROBE ZUR TARIFAUFSPLITTUNG

Dass die Preise für die Grund- und Ersatzversorgung überdurchschnittlich hoch liegen, zeigten auch die Ergebnisse einer Marktstichprobe der Stromtarife von Grundversorgern in NRW, die die Verbraucherzentrale NRW in der Zeit vom 10. bis 11. Januar 2022 durchgeführt hat. Von den insgesamt 23 untersuchten Anbietern hatten 18 Unternehmen einen Neukundentarif für die Stromgrundversorgung eingeführt. Die Differenz zwischen Neukunden- und Bestandskundenpreisen dieser Anbieter betrug durchschnittlich mehr als das Doppelte.

Drei der untersuchten Anbieter verlangten sogar einen Neukundenarbeitspreis pro Kilowattstunde von über 90 Cent. Unternehmen, die auf eine Aufspaltung der Kundengruppen verzichteten, forderten hingegen durchschnittlich nur 34 Cent pro Kilowattstunde. In manchen Kommunen müssen betroffene Haushalte also das Dreifache für Strom zahlen als in anderen Städten. Nur fünf der 23 Anbieter in der Stichprobe boten für beide Kundengruppen die gleichen Preise an.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/68957](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/68957)



[www.verbraucherzentrale.nrw/hohe-energiepreise-tipps-und-hilfe-69683](https://www.verbraucherzentrale.nrw/hohe-energiepreise-tipps-und-hilfe-69683)

## HIGHLIGHTS



Leitplanken für Preisklarheit beim Stromtanken



Irreführende Werbung für Photovoltaik-Tarife gestoppt



## STROMTANKEN: VORFAHRT FÜR PREISTRANSPARENZ

Mit der EnBW Energie Baden-Württemberg AG einen Vertrag fürs Stromtanken an Ladesäulen abzuschließen, glich einer Fahrt ins Blaue: In seinen allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) hatte sich der Versorger vorbehalten, die geltenden Preise jederzeit zu ändern und bei der Rechnungsstellung auch einen anderen Abrechnungsmodus als nach Kilowattstunden anzuwenden. Auf Klage der Verbraucherzentrale NRW hin hat das Landgericht (LG) Karlsruhe der EnBW AG im Juli (Urteil vom 23.07.2021, Az. 10 O 369/20) die Verwendung dieser beiden sowie vier weiterer Klauseln in den AGB zum Stromtanken an Ladesäulen untersagt.

Konkret erklärte das Gericht die Vertragsbedingung für unwirksam, nach der die aktuellen Preiskonditionen an unterschiedlichen Stellen wie der EnBW-App, an der Ladesäule oder auf der Webseite des Unternehmens gesucht werden mussten. Dies sei ein Verstoß gegen das Gebot, unmittelbar vor Bestellung klar und verständlich in hervorgehobener Weise über wesentliche Vertragsumstände zu informieren.

Darüber hinaus verwarf das LG Karlsruhe Zusatzgebühren für Standzeiten, die über den Ladevorgang hinausgehen, eine Roaming-Gebühr für das Laden an fremden Ladesäulen und für Ladevorgänge an »besonderen Orten« wie Flughäfen.

Für die Verbraucherzentrale NRW ist das Urteil in zweierlei Hinsicht ein großer Erfolg. Es schützt zum einen vor unzulässigen Zusatzkosten und sorgt für Preistransparenz. Zum anderen stellt das Gericht klare Leitplanken auf, die im Kleingedruckten versteckte Zusatzgebühren bei Ladetarifen stoppen. Und nicht zuletzt tragen Preistransparenz und Verbraucherschutz dazu bei, die Akzeptanz der Elektromobilität als zentralem Baustein der Energiewende zu fördern.



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

## PROSUMER-STROMTARIF: IRREFÜHRENDE FLATRATE ENTLARVT

In ihrer Werbung hatte die Viessmann Group GmbH & Co. KG verschiedene »ViShare«-Stromtarife für eine Viessmann-Photovoltaikanlage offeriert, die dann zum Tragen kommen, wenn die eigene Stromerzeugung nicht für den Bedarf reicht. In diesen Fällen sichert ein solcher Stromliefervertrag mit dem Versorger dann diese Reststromlücke ab. Doch was in den Werbeaussagen als »Flatrate« bezeichnet wurde, entpuppte sich bei genauem Hinsehen jedoch als Volumentarif. Denn ab einer bestimmten Verbrauchsmenge konnten Mehrkosten anfallen.

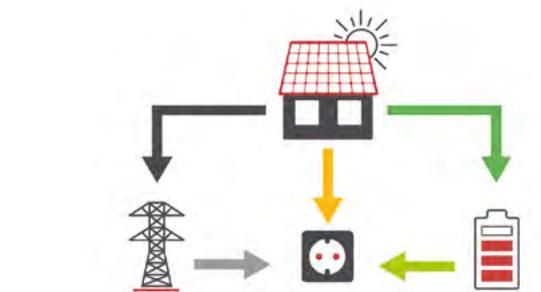
Auf eine Klage der Verbraucherzentrale NRW hin hat das Landgericht (LG) Frankfurt a. M. der Viessmann Group im Oktober 2021 diese irreführenden Werbeaussagen zu den angebotenen Stromtarifen untersagt (Urteil vom 7.10.2021, Az.: 2-03 O 559/19). Es handele sich – entgegen der Erwartung – nicht um eine »klassische« Flatrate zum Festpreis, die Werbeaussage »Flatrate« sei daher für den Volumentarif unzulässig.

Auch das vom Anbieter in der Werbung gezeichnete Bild einer Gemeinschaft von privaten Prosumern, die sich in einem geschlossenen Stromsystem durch das gemeinsame Erzeugen, Verbrauchen und Teilen von Strom unabhängig von steigenden Strompreisen und Energieversorgern machen könnten, befand das Gericht als irreführend. Weder vertraglich noch technisch oder physikalisch komme es zu einem Zusammenschluss. Strom werde weder gemeinsam erzeugt noch genutzt; es gebe auch keinen »exklusiven« Strompool für ViShare-Mitglieder, in dem überschüssiger Strom gesammelt und später wieder entnommen werden könne.

Das Gericht kassierte zudem eine von der Verbraucherzentrale NRW monierte Klausel im Kleingedruckten, wonach der zu bezahlende Strompreis um zwei Euro pro Tag pro Kilowattpeak Leistung (kWp) erhöht werden könnte, wenn die Photovoltaikanlage aufgrund eines vollständigen oder teilweisen Ausfalls mehr als vier Tage lang mindestens 50 Prozent weniger Strom als erwartet in das Stromnetz einspeist. Das Gericht sah darin eine unzulässige Pauschalisierung von Schadensersatzansprüchen, weil die Preiserhöhung den zu erwartenden Schaden um ein Vielfaches übersteige.

## SONNENSEITEN KALKULIERT

Der neue Solarrechner der Verbraucherzentrale NRW hilft bei der überschlägigen Schätzung, wie viel Solarstrom aus einer Photovoltaikanlage im Haushalt und mit einem E-Auto genutzt werden kann. Die Ergebnisse beruhen auf Simulationsrechnungen der HTW Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin.



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

Auf eine Abmahnung der Verbraucherzentrale NRW hin hatte die Viessmann Group bereits vor dem Landgerichtsverfahren auf weitere irreführende Werbeaussagen und unzulässige Klauseln verzichtet. Unter anderem war der ursprünglichen Unternehmenswerbung nicht hinreichend deutlich zu entnehmen, dass die Viessmann Group nicht selbst der Anbieter der beworbenen »ViShare«-Stromtarife ist, sondern ein Vertrag mit einem anderen Geschäftspartner geschlossen wird. Klarheit über den tatsächlichen Vertragspartner ist jedoch rechtlich insbesondere bei Haftungsfragen von großer Bedeutung.



moderne Heiztechnik umstellen. Und trifft dabei auf günstige Bedingungen: Investitionen für den Umstieg auf erneuerbare Energien werden mit 45 Prozent und mehr vom Staat gefördert. Außerdem sparen Sanierungswillige die steigenden CO<sub>2</sub>-Abgaben für Öl und Gas und leisten obendrein einen wichtigen Beitrag zur Energiewende.

Mit einem umfassenden Informationspaket – vom Onlineseminar über eine Kampagnenseite im Internet bis hin zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen für den Heizungstausch – sowie in der persönlichen (Online-)Beratung hat die Verbraucherzentrale den Weg zum besseren Heizen ohne Öl und Gas gezeigt.

## BESSER HEIZEN – OHNE ÖL UND GAS

Zehn alte Ölfässer schickte die Verbraucherzentrale in 40 Städten auf Tour. Ob vor den Externsteinen im Teuteburger Wald, dem Dom zu Paderborn oder der Bonner Büromeile: Ein eindrucksvoll aufgetürmter Hinweis auf die darin abfüllbaren 2.000 Liter Heizöl, die ein einzelner Haushalt in einem Jahr verbraucht, kam landesweit ins Rollen. Unter dem Kampagnenmotto »Besser heizen – ohne Öl und Gas« wurde »ein Fass aufgemacht«, welcher Weg bei der Heizungsmodernisierung eingeschlagen werden sollte.

Rund eine Million Ölkessel stehen in NRW noch in den Kellern von Ein- und Zweifamilienhäusern – sehr viele sind älter als 19 Jahre und arbeiten deshalb sehr ineffizient. Wer nicht weiterhin sein Geld zum Schornstein hinausblasen will, sollte auf

### BESSER HEIZEN – IN ZAHLEN:

40

Städte-Tour

50

Onlineseminare

53.000

Besuche der Webseiten zur Kampagne

## SOLARSTROM@HOME

Mit Solarstrom könnte fast die Hälfte des Strombedarfs in NRW gedeckt werden. Vorausgesetzt, die Menschen hierzulande entdecken die »Sonnenseiten« von Haus, Garage oder Balkon. In der Kampagne »Solarstrom@home« hat die Verbraucherzentrale im Herbst in 40 Städten gezeigt, wo und wie die eigenen Sonnenkraftwerke »ans Netz gehen« können. An einem Modellhaus, an das Photovoltaik-Module auf dem Dach und ein Steckersolar-Gerät am Balkon installiert waren, erläuterten die Fachleute alles Wissenswerte rund um die hauseigene Stromerzeugung und -nutzung. Auch war eine Ladestation zu begutachten, an der sich Elektrofahrzeuge aufladen lassen. Was bei der Planung einer Solaranlage wichtig ist, wie ein Stecker-Solargerät Strom direkt vom Balkon in die Steckdose bringt, welche Fördermittel es gibt – auf viele Fragen zu »Solarstrom@home« gab es passgenaue Beratung und Information. Nicht nur persönlich, sondern auch am Telefon, per Videochat, in Onlineseminaren oder in YouTube-Clips.



Rechtliche Hinweise zur neuen Rolle als Strom-Prosumer, die selbst Energie gewinnen und verbrauchen, sorgten für rundum sonnige Aussichten bei der Entdeckung des Sonnenpotenzials at home. Und in einigen Städten erkundeten Interessierte bei Solar-Spaziergängen gemeinsam mit den Energieberatungskräften, wo private Haushalte in Stadt oder Kreis schon eigene Sonnenkraftwerke betreiben und wo es noch geeignete Standorte gibt, um das Schattendasein der Sonnennutzung zu beenden.

Beim Vorhaben, private Haushalte zu ermutigen, selbst Solarstrom zu erzeugen und zu nutzen, hat die Verbraucherzentrale NRW durch mitgliederstarke Unterstützung für sonnige Aussichten gesorgt: Gemeinsam mit Haus & Grund NRW, dem Deutschen Mieterbund NRW und dem Verband Wohneigentum NRW zeigte sie, dass alle mitmachen können: ob Haus oder Wohnung Eigentum sind oder man zur Miete wohnt.



Warben gemeinsam dafür, die Sonnenseiten an Haus, Garage und Balkon zu entdecken (v. l. n. r.): Konrad Adenauer, Präsident Haus & Grund RheinlandWestfalen, die damalige NRW-Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, stellvertretender Vorstandsvorsitzender Verband Wohneigentum NRW, und Hans-Jochem Witzke, Vorsitzender Deutscher Mieterbund NRW.

Die Kampagnen »Besser heizen – ohne Öl und Gas« sowie »Solarstrom@home« führte die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des EU- und landesgeförderten Projekts »Energie2020plus – Bürgerinnen und Bürger durch die digitale Transformation des Energiemarkts begleiten und die Energiewende gestalten« durch.

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

## HIGHLIGHTS

-  190 Leitungswassertester
-  Umfrage zu Mehrweg außer Haus
-  Plastikalternativen im Check

## TRINK LEITUNGSWASSER – EINE KLARE SACHE

Zirka 85 Einliter-Einwegflaschen für Mineralwasser verbraucht jeder und jede Deutsche im Schnitt pro Jahr. Damit ist der Einweganteil hier im Vergleich zu anderen Getränken besonders hoch. Wer auf Leitungswasser umsteigt, stoppt nicht nur den Plastikverbrauch, sondern spart lästiges Schleppen und Geld.

Mit vielen Aktivitäten unter dem Motto »Trink Leitungswasser – eine klare Sache« hat die Umweltberatung zum Beispiel zum Tag des Wassers am 22. März die glasklaren Vorteile beim Zapfen aus dem Wasserhahn aufgezeigt. So hat Leitungswasser eine hervorragende CO<sub>2</sub>-Bilanz und wird streng kontrolliert. Gleichzeitig kostet der Liter bis zu 100 Mal weniger als abgepacktes Wasser. Auch was bei den eigenen Wasserleitungen zu beachten ist, wurde erläutert und über Möglichkeiten, Plastik in den Kommunen vor Ort einzusparen, informiert. In einen Onlinevortrag hatten sich 255 Teilnehmende eingewählt, um virtuell die Vorzüge von Kraneberger kennenzulernen. In separaten digitalen Sitzungen gaben die Umweltberatungskräfte dann anschließend Wissenswertes über die Qualität des Leitungswassers in der jeweiligen Region an die Hand.

In 16 Städten hatte die Umweltberatung auch aufgerufen, es zwei Wochen lang mit einem Leitungswassertest zu probieren: Ausgestattet mit einem Starterset mit Glas- oder Edelstahlflasche für unterwegs sowie mit Rezepten und Zutaten, um das »Kraneberger« aufzupeppen, wurde die Abschiedstour eingeleitet. »Bye-bye bottle: Ab jetzt keine Einwegflaschen mehr!«, so das Motto beim Testlauf, ob das Trinken von Leitungswasser im Alltag praktikabel ist. Fazit: Für drei Viertel der 190 Teilnehmenden künftig eine klare Sache – vor allem Rezepte für infused water brachten auf den Geschmack.



Informationen zu Leitungswasser als idealem Durstlöscher schenkte der Umweltberater in Iserlohn ein. Auch im Märkischen Kreis hieß es »Wasser marsch« für den Testversuch, auf Leitungswasser und damit auf mehr Umweltschutz umzusteigen.



Coronakonform präsentierten die Umweltberatungskräfte in Langenfeld die Botschaft »Leitungswasser löscht den Durst, schont die Umwelt«. Und hatten auch das Starterset zur Hand, um den Leitungswassertest unterwegs zu bestehen.



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



## ESSEN IN MEHRWEG

Ob Pasta aus der Pizzeria, Chicken, Burger & Co. zum Take-away oder coffee to go: Gaumenfreuden zum Mitnehmen gehen meist in aufwendiger Einwegverpackung über die Theke. In den letzten 25 Jahren hat sich der hierbei anfallende Kunststoff-Müllberg verdoppelt. Und in den Kommunen verursacht er hohe Kosten für die Beseitigung und Entsorgung. Die Transportumhüllungen werden zwar nur wenige Minuten genutzt, belasten aber als Plastikmüll die Umwelt lange. Insbesondere, wenn Kunststoffverpackungen achtlos weggeworfen als wilder Müll stranden. Viele Menschen wollen daher schon Plastikmüll beim Einkaufen vermeiden – auch beim Essen zum Take-away. Bei den ersten bundesweiten Aktionstagen »Essen in Mehrweg« hat die Verbraucherzentrale NRW im Juni gemeinsam mit vielen Engagierten für den Einsatz von mehr Mehrweg bei Lieferdiensten, Caterern und Restaurants geworben.

So haben 16 Umweltberatungen bei einer Umfrage in ihren Kommunen herausgefunden, wie Mehrweg ohne Verpackungsmüll geht. Hierzu wurden Betriebe befragt, ob und welche Mehrweglösungen sie bereits anbieten. Kompakt gab es die Informationen in einem Flyer zusammengefasst – als lokale Wegweiser, um bei Lieferdiensten, Caterern und in Restaurants auf die (Speise-)Karte mit Mehrweg zu setzen.

## MEHRWEG AB 2023 PFLICHT

Ab 2023 wird gesetzlich vorgeschrieben, dass Restaurants, Lieferdienste und Caterer alternativ auch Mehrwegbehälter für Essen und Getränke zum Mitnehmen anbieten beziehungsweise kleinere Betriebe das Abfüllen in mitgebrachte Behälter ermöglichen müssen.



Auch wurden – wie im Foto oben rechts – vorbildliche Mehrweglösungen etwa beim Studierendenwerk Paderborn zum Nachahmen vorgestellt. Dort setzen Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb, Citymanagement und Studierendenwerk bereits erfolgreich auf Mehrweg als dem richtigen Weg.



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



### BITTE KEINE WERBUNG!

Ob Werbebriefe, Postwurfsendungen oder Prospekte: Schätzungsweise zwischen 1,3 und 1,8 Millionen Tonnen Papier mit unadressierter Werbung stecken nach Erhebungen jährlich in deutschen Briefkästen. Das sind fast zehn Prozent des gesamten Papierkonsums. Oft nicht gewünscht und ungelesen wandert der Werbemüll direkt in die Altpapiertonne. Auch Anfragen bei der Verbraucherzentrale zeigen, dass immer mehr Menschen davon genervt sind.

Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung im November hat die Umweltberatung in 20 Städten deshalb an vielen Stellen Stopper aufgestellt: Unter dem Motto »Gemeinsam Werbemüll stoppen« hatte ein überdimensionaler Briefkasten alles parat, um unerwünschter Werbung die Tür zu weisen. Der Aufkleber »Bitte keine Werbung« zum Anbringen an den Briefkasten, eine Postkarte, um Firmen aufzufordern, adressierte Werbung zu unterlassen, sowie Informationen zu Adresshandel und Widerspruchsmöglichkeiten waren dabei die Helfer, um tonnenweise Papier zu vermeiden.

Besonders hervorzuheben: Gerade in großen Wohnanlagen vermüllen unerwünschte Werbepost und kostenlose Zeitungen häufig Eingangsbereiche und umliegende Flächen. Deshalb hat die Kooperation mit Wohnungsbaugesellschaften hier einen echten Stopper gegen Werbemüll gesetzt. Über die Verwaltungen wurden Hunderte von Aufklebern fürs Anbringen an Briefkästen in den Quartieren ausgegeben – und so eine eindeutige Botschaft formuliert, dass der Einwurf von Post-



*Mit dem Lastenrad war die Umweltberaterin in Kamen unterwegs, um die Stopper gegen Werbemüll auf den Weg zu bringen. Der Transport der Aufkleber und Postkarten war ein Leichtgewicht angesichts der Millionen Tonnen Papier, die jährlich an unadressierter Werbung in den Briefkästen stecken.*

wurfsendungen und Prospekten nicht mehr erwünscht ist. Der große Wurf fürs Einsparen von Papier inklusive.

Außerdem setzt sich die Verbraucherzentrale NRW für eine gesetzliche Änderung bei der Zustellung von unadressierter Werbung ein. Anstatt wie bislang nur durch Aufkleber am Briefkasten das Einwerfen dieser Post ablehnen zu können, soll dies künftig nur noch mit aktiver Zustimmung möglich sein. Nur wer am Briefkasten mit einem Aufkleber »Werbung, ja bitte« in die Zustellung einwilligt, soll Werbepost auch noch erhalten. Ansonsten ist deren Einwurf tabu.

## HIGHLIGHTS

- ✔ 24 Online-Seminare zur Dachbegrünung
- ✔ Über 500 Teilnehmende
- ✔ Fast 3.500 Besuche der Website im Monat



»Mehr Grün am Haus – Spür das bessere Klima« – in dem Anfang 2021 gestarteten Projekt zeigt die Verbraucherzentrale NRW die vielfältigen Möglichkeiten für Begrünungsmaßnahmen am Haus. Starkregenereignisse, Hitzesommer und andere bereits spürbare Folgen des Klimawandels sind ein deutlicher Hinweis, dass nicht nur Maßnahmen zur Begrenzung der Erderwärmung, sondern auch zur Anpassung an die sich dadurch verändernden Lebensbedingungen notwendig sind. Begrünte Flächen und Fassaden bereiten Umwelt-, Klima- und Artenschutz einen guten Boden, können Wasser speichern und so vor den Folgen von Starkregen schützen. Nicht zuletzt: Sie verbessern die Luft, dämpfen Lärm und das Stück Natur am Haus sorgt für mehr Lebensqualität.

Das vom Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW für zwei Jahre finanzierte Projekt der Verbraucherzentrale NRW will private Haushalte informieren und auch zur Eigeninitiative motivieren, um das bessere Klima zu spüren.

In 24 Online-Seminaren konnten sich über 500 Teilnehmende das Handwerkszeug für die Dachbegrünung aneignen. Neben Tipps zur Pflanzenauswahl und Pflege informierten die Fachreferentinnen des Projekts auch über rechtliche Aspekte und Kosten. Gut zu wissen: Wer Spürsinn für das bessere Klima entwickelt, wird mit Fördergeldern für mehr Grün am Haus belohnt. In seinem Internetauftritt und auf Facebook zeigte das Projekt ganz praktisch, wie aus Schottergärten Oasen für Mensch und Natur werden. Und in YouTube-Videos wurden etwa Pioniere der Begrünung in der Großstadt und andere Beispiele für gelungene Begrünungsmaßnahmen am Haus vorgestellt.



*Statt grauer Steine »Mehr Grün am Haus«: Im Vorgarten von Tors-ten Brämer (r.) überzeugten sich die damalige Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und Udo Sieverding, Bereichsleiter Energie bei der Verbraucherzentrale NRW, vom blühenden Erfolg für den Klima- und Artenschutz.*

Ob Vorgarten, Carport- oder Garagendach, Hausfassade oder Innenhof, Grünstreifen, Baumscheiben, Müllhäuschen oder Balkon: Die Chance auf begrünte Flächen gibt es fast überall, weil Pflanzen an den erstaunlichsten Stellen wachsen. In Fotogalerien zeigte das Projekt, wie das auch ohne grünen Daumen gelingt.



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



## HIGHLIGHTS

- ✔ Aktion »Glückstaten«
- ✔ 750 lokale Initiativen
- ✔ Umfrage zeigt hohe Bekanntheit
- ✔ Giveboxen im Trend

## MÜLL VERMEIDEN – RESSOURCEN SCHONEN

Ob T-Shirt, Toaster, Smartphone oder Brötchen: In jedem Produkt stecken Rohstoffe und Energie. Rund 40 Prozent der in Deutschland verursachten Pro-Kopf-CO<sub>2</sub>-Emissionen sind auf den privaten Konsum zurückzuführen. Umso wichtiger, dass Lebensmittel, Gebrauchsgüter und Kleidung nicht sinnlos und schnell entsorgt werden. Mit der Aktion »GlücksTaten« gab das MehrWert-Projekt der Verbraucherzentrale NRW Anstöße für

einen wertschätzenden Umgang mit den begrenzten Ressourcen. Der Kauf langlebiger und reparierbarer Produkte, das Verwerten von Lebensmittelresten oder das Teilen und Verschenken von ausgedienten Haushaltsgegenständen tragen dazu ganz praktisch im Alltag bei. Repair- und Upcycling-Initiativen, Foodsharing oder Tauschringe machen vor, wie es funktioniert.

In Onlinevorträgen, aber auch coronakonform bei Stadtfesten oder auf Wochenmärkten, wurde gezeigt, dass nachhaltiger Konsum keineswegs Verzicht bedeutet, sondern in Gemeinschaft mit anderen bereichernd sein kann. Zudem wurden Kontakte geknüpft, um engagierte Gruppen vor Ort zu vernetzen und Kooperationen auf den Weg zu bringen. Nicht zuletzt wurden Anregungen gegeben, um selbst in der Familie, im Verein, in der Firma oder in der Nachbarschaft initiativ zu werden und zur Ressourcenschonung beizutragen.



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



## INITIATIVEN FÜR NACHHALTIGKEIT: RAUS AUS DER NISCHE

Rund 750 lokale Initiativen setzen sich in Nordrhein-Westfalen für nachhaltigen Konsum und die Wertschätzung von Ressourcen und Lebensmitteln ein. Von Reparatur-Cafés über Foodsharing-Gruppen und Gemeinschaftsgärten bis hin zum Lastenradverleih hat die Verbraucherzentrale NRW Tätigkeitsfelder ehrenamtlichen Engagements erfasst. Und viele dieser Gruppen und Initiativen in den Mehrwert-Projekten seit 2015 unterstützt und begleitet.

In einer repräsentativen Onlinebefragung unter 2.000 Personen hat das Marktforschungsinstitut imug im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW 2021 zum einen die Bekanntheit verschiedener Initiativtypen ermittelt. Zum anderen wurde die Bereitschaft ausgelotet, bei den sechs Kategorien Foodsharing, Gemeinschaftsgärten, Reparatur-Cafés, Lastenradverleihe, CleanUp-Aktionen oder Giveboxen selbst mitzumachen.

Fazit: Das bürgerschaftliche Engagement für Nachhaltigkeit ist längst kein Nischenthema mehr. So gaben jeweils mehr als 60 Prozent der Befragten an, bereits von Foodsharing und Gemeinschaftsgärten gehört zu haben. Etwa die Hälfte der Teilnehmenden kannte das Prinzip von Reparatur-Cafés.

Die ehrenamtlichen Aktivitäten dieser Gemeinschaften wurden zudem sehr geschätzt. 86 Prozent der Befragten stimmten der Aussage »Diese Gruppen sind wichtig für den Umwelt- und Klimaschutz.« zu. 89 Prozent waren der Meinung: »Unsere Gesellschaft braucht mehr Menschen, die sich in solchen Gruppen engagieren.«

Weniger bekannt waren hingegen die konkreten Initiativen vor Ort – mit einer Ausnahme: Mehr als 60 Prozent der Befragten kannten Schenk- und Tauschregale (Giveboxen) in ihrer Stadt.

Als Möglichkeit für eigenes Engagement favorisierten die Befragten Giveboxen und Reparatur-Cafés mit je 73 Prozent als Tätigkeitsfelder. In den niedrigschwelligen Mitmach-Möglichkeiten dieser Initiativen liegt also ein großes Potenzial, um viele Menschen an nachhaltigen Konsumpraktiken teilhaben zu lassen. Sich bei Gemeinschaftsgärten (47 Prozent Zustimmung) oder Lastenradverleihen (41 Prozent Zustimmung) aktiv einzubringen, wurde hingegen seltener in Betracht gezogen.

Ob Mitmach-Potenzial noch geweckt werden muss oder die Bekanntheit der Initiativen gesteigert werden soll – das Mehrwert-Projekt unterstützt dabei mit Workshops, Materialien und mit vielen Praxishilfen auf der Webseite.



## NACHWUCHSPREIS MEHRWERT NRW RESSOURCENSCHONUNG INS PRODUKT EINGEBAUT



Verbraucherprodukte zu entwickeln, die es leicht machen, Ressourcen und Energie zu sparen – so lautete die Aufgabenstellung für Studierende, die sich mit ihren Ideen um den Nachwuchspreis des MehrWert-Projekts der Verbraucherzentrale NRW bewarben. Zum dritten Mal wurde dieser im November 2021 wieder zusammen mit dem »Effizienz-Preis NRW – das ressourceneffiziente Produkt« der Effizienz-Agentur NRW verliehen. Rund 50 Gäste waren im Deutschen Sport- und Olympiamuseum Köln coronakonform bei der Preisverleihung dabei, die auch im Livestream zu verfolgen war.

Während der Effizienz-Preis innovative, ressourceneffiziente Produkte und Dienstleistungen von mittelständischen Unternehmen würdigt, rückt der Nachwuchspreis ergänzend das kreative Potenzial von Studierenden in den Fokus: Gefragt sind Wettbewerbsbeiträge mit Produkten und Dienstleistungen, die im Verbraucheralltag ressourcenschonenden Konsum unterstützen und praktischen Mehrwert bieten.

Aufs Siegertreppchen hatte die Jury die von der ecosign-Studentin Sarah Klein entworfene Silikonhülle »ReWrap« gewählt: Diese kann große Mengen beschichtetes Papier und energieaufwendig produziertes Aluminium in der Take-away-Gastronomie ersetzen. Auch das von Jola Schwarzer entwickelte Kreislaufsystem »dR Refill« für Körperpflegeprodukte wurde ausgezeichnet. Bei einem Müllaufkommen von 12 Millionen Verpackungseinheiten für Shampoo, Bodylotion und Co. in Deutschland pro Jahr könnten damit bis zu 320.000 Tonnen Kunststoff eingespart werden. Die nachhaltigen Arbeiten der beiden Preisträgerinnen wurden in kurzen Videobeiträgen vorgestellt, konnten aber auch vor Ort in Augenschein ge-



*Dr. Peter Jahns, Leiter der Effizienz-Agentur NRW, die damalige Ministerin für Umwelt und Verbraucherschutz des Landes NRW Ursula Heinen-Esser und Dr. Martin Klug, Bereichsleiter Ernährung und Umwelt bei der Verbraucherzentrale NRW, mit den Preisträgerinnen Sarah Klein und Jola Schwarzer. Der Nachwuchspreis MehrWert NRW ist mit 3.000 Euro dotiert und will innovative Ideen von Studierenden für ressourcenschonende Verbraucherprodukte und Dienstleistungen ins Rampenlicht bringen. Zum zweiten Mal beteiligte sich auch die NRW.BANK als Kooperationspartnerin.*

nommen werden. Einfache und attraktive Kreislaufösungen sind der Schlüssel, um nachhaltigen Konsum alltagstauglich zu machen. Dafür hatten die eingereichten Beiträge für den Nachwuchspreis MehrWert NRW eine gemeinsame Lösung: Ressourcenschonung war schon in die präsentierten Produkte mit eingebaut. Weitere Exponate eingereicherter Vorschläge wurden in einer begleitenden Ausstellung gezeigt.



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

## VON DER VISION ZUM HANDELN



Das Menü im Betriebsrestaurant, das Mittagessen in Kita und Schule, die Mahlzeiten im Seniorenheim, der Snack in der Hochschulmensa: Millionen Menschen essen regelmäßig in Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung. Die nachhaltige Gestaltung der Außer-Haus-Verpflegung bietet daher großes Potenzial, um zukunftsfähige Lebensmittelproduktion und Ernährung zu fördern. Bei einer Fachtagung hat das Mehrwert-Projekt mit Fachleuten aus Wissenschaft und Praxis, aus Landes- und Kommunalpolitik sowie der Zivilgesellschaft neue Konzepte für eine nachhaltige Küchenkultur in der Gemeinschaftsverpflegung diskutiert.

Pandemiebedingt als hybrides Format angelegt waren 25 Gäste vor Ort in der Jugendherberge Düsseldorf präsent, weitere rund 185 Interessierte verfolgten die Fachveranstaltung online über eine Streaming-Seite. Vorträge aus Theorie und Praxis sowie zwei thematische Diskussionsforen setzten den Rahmen, Liveumfragen und Chats boten die Möglichkeit zum Austausch im digitalen Raum.

Das Kopenhagener Erfolgsmodell »90 Prozent Bio in der Gemeinschaftsverpflegung« wurde ebenso vorgestellt wie die Zwischenbilanz der »Kantine Zukunft« in Berlin, aber auch Einblicke in die smarte Küchenpraxis in einem Kölner Betriebsrestaurant wurden gewährt. In Themenforen wurden praktische Aspekte zur Etablierung innovativer Küchenpraxis in den Blick genommen sowie politische Gestaltungsprozesse für eine nachhaltige Gemeinschaftsverpflegung in NRW diskutiert.



## IMPULSGEBER

Wie kann die öffentliche Gemeinschaftsverpflegung in Nordrhein-Westfalen nachhaltiger werden? Erste Konzepte und Empfehlungen hat das ConPolicy-Institut für Verbraucherpolitik im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW erarbeitet. Die Transferstudie fasst Erkenntnisse des Mehrwert-Projekts und anderer Good Practice-Beispiele zusammen und leitet daraus mögliche Maßnahmen ab. Die Einrichtung regionaler Kompetenzstellen für nachhaltige Beschaffung und Wertschöpfung, ein Landesprogramm Bio-Städte NRW sowie eine Kantineberatung für nachhaltige Verpflegung machen die Verfasser der Studie als zentrale Handlungsfelder für eine zukunftsfähige Ernährungsstrategie in der Gemeinschaftsverpflegung aus.



[www.mehrwert.nrw/studie-nachhaltige-verpflegung](http://www.mehrwert.nrw/studie-nachhaltige-verpflegung)



### HIGHLIGHTS

- 71 Milchersatzprodukte im Check
- Veganer Ei-Ersatz im Praxistest
- Forderungskataloge erarbeitet

Vielfältig sind die Gründe, den Konsum tierischer Produkte zu reduzieren oder ganz auf eine vegane Ernährung umzustellen. Neugier, Tierschutz, ethische Aspekte, aber auch der Wunsch, klimagesund zu essen, sind – neben Lebensmittelunverträglichkeiten – häufig Anlass, vegetarische und vegane Ersatzprodukte zu probieren. Die Verbraucherzentrale NRW hat in zwei Stichproben unter die Lupe genommen, was die pflanzlichen »Stellvertreter« für Milch und Ei taugen.

Nicht von der Kuh, sondern aus Pflanzen: 71 Milchersatzprodukte wie Hafer-, Soja-, Mandel-, Reis- oder Kokosnussdrinks präsentierten sich bei Discountern, in Super- und Drogeriemärkten sowie Bio-Supermärkten als taugliche Alternative, wenn tierischen Produkten der Rücken gekehrt wird. Im Check allerdings offenbarten die Pflanzendrinks Besonderheiten,

die bei der Kaufentscheidung zu berücksichtigen sind. So variierten deren Nährwerte bei genauer Betrachtung stark je nach Hauptzutat. Wer die wichtigen Calciumquellen Milch und Milchprodukte ersetzen will, für den können Pflanzendrinks mit zugesetztem Calcium eine gute Alternative sein. Auch der Hinweis, »Natural« oder »Naturell« ist kein Freibrief, dennoch kann Aroma oder zugesetzter Zucker enthalten sein. Überzeugen können die Produkte beim CO<sub>2</sub>-Fußabdruck, der je nach Pflanzendrink nur ein Viertel bis halb so groß wie bei dem von Kuhmilch ist. Jedoch ist bei den wenigen, freiwilligen Herstellerangaben zur CO<sub>2</sub>-Bilanz Aufmerksamkeit gefragt: Mal beziehen sie sich auf den Pflanzendrink, mal auch nur auf die Verpackung. Und nicht immer ist angegeben, woher die Rohstoffe stammen – durch blumige Werbetafelung werden echte nachhaltige Kaufentscheidungen noch einmal erschwert.

In einem Forderungskatalog hat die Verbraucherzentrale NRW Leitplanken für eine verbesserte Information durch die Hersteller der Milch-Ersatzprodukte zusammengefasst.



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



Keineswegs wie aus dem Ei gepellt – so das Fazit des Markt-Checks von 18 Produkten, die es als pflanzenbasierte Ei-Alternativen in Supermarkt oder Onlinehandel zu kaufen gibt. Ob pulverförmig zum Anrühren oder verzehrfertig aus dem Kühlregal: Je nach Produkt sind sie geeignet für Bindung und Lockerung im Teig, zum Panieren, luftig Aufschlagen oder zum Anbraten in der Pfanne. Mal als Ersatz von Vollei, mal als Alternative von Eiweiß vorgesehen, manche auch als pflanzliche Aushilfe fürs Rührei und Omelett. Allerdings: Alle Produkte in der Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW enthielten mindestens ein bis zwei Zusatzstoffe – auch die Bioprodukte. So waren Emulgatoren, Verdickungsmittel, Stabilisatoren & Co. in diesen industriell verarbeiteten und zusammengesetzten Produkten in den Zutatenlisten zu finden. Auf der Vorderseite der Verpackungen waren zumeist zwar die Produktbezeichnung und der vegane Charakter des Ei-Ersatzes herausgestellt, aber vielfach war dort der verwendete Hauptrohstoff nicht auf den ersten Blick ersichtlich.

Und in Sachen Nährstoffe sind Ei-Ersatzprodukte den Hühneriern unterlegen. Während sich Eier durch eine große Nährstoffdichte auszeichnen und neben hochwertigem Protein auch viele wichtige Vitamine und Mineralstoffe, aber auch Fett und Kilokalorien liefern, sind die pulverförmigen Ersatzprodukte überwiegend nährstoffarm. Sie sind meist eher eine »technologische« Unterstützung beim Backen und Kochen, weniger ein Nährstofflieferant. Deshalb wies die Verbraucherzentrale NRW auch auf andere pflanzliche Alternativen wie Banane, Apfelmus, Stärkemehl oder Leinsamen hin, die Eier in süßen und herzhaften Gerichten und Gebäck ersetzen können.

Auch zu Ei-Ersatzprodukten wurde ein Forderungskatalog rund um transparente Verbraucherinformation erstellt.



»Weniger Tier – mehr Pflanze« – unter diesem Motto informierte die Verbraucherzentrale NRW ab Anfang 2022 bei verschiedenen Aktionen auch in den Beratungsstellen, worauf bei veganen und vegetarischen Ersatzprodukten zu achten ist. Ein »immerwährender« Wandkalender mit zwölf leckeren Rezepten für einen Pflanzendrink sowie mit Gemüse und Obst der jeweiligen Saison ist dabei ein beliebter Jahresplaner, damit weniger Tier auf dem Speiseplan steht.



## NACHHALTIGE ERNÄHRUNG IM STUDIENALLTAG

Lecker, gesund und zugleich nachhaltig zu essen – das fällt zwischen Vorlesungen, Semesterarbeiten und Prüfungsstress nicht selten »unter den Tisch«. Denn oft sind der schnelle und günstige Imbiss und Kaffee to go die einfachste Lösung, scheidet der klimafreundliche Speiseplan an fehlender Vorratshaltung oder der Kauf regionaler und fair gehandelter Lebensmittel, weil der Überblick über Siegel und Label fehlt.

Das Projekt »NEiS« der Verbraucherzentrale NRW – finanziert durch das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW – unterstützt Studierende seit November 2020 bei »Nachhaltiger Ernährung im Studienalltag«.

An fünf Hochschulen – der Universität Bonn, der Hochschule Bonn Rhein-Sieg, der Universität zu Köln, der Technischen Hochschule Köln sowie der Deutschen Sporthochschule Köln – werden bis Ende 2023 zum einen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung der gastronomischen Angebote auf dem Campus ausgelotet. In Zusammenarbeit mit Studierendenwerken, Studierenden sowie Green Offices und anderen studentischen Initiativen sollen Projekte hierzu angestoßen werden.

Zum anderen werden die praktischen Kompetenzen der Zielgruppe rund um leckeres und nachhaltiges Essen gestärkt, etwa durch Food-Workshops, Kochshows, Picknicks, Wettbewerbe oder nachhaltige Erstsemester-Tüten.



So wurde etwa gemeinsam mit dem Green Office der Hochschule Bonn Rhein-Sieg und dem AStA der Uni Bonn beim ersten NEiS-Online-Kochworkshop in den Töpfen gerührt. Koch Keven Muttschall von Shellson's Kochmanufaktur in Bonn (Foto oben, l.) und Marvin, Student an der Hochschule Bonn Rhein-Sieg (Foto oben, r.), stellten den knapp 30 Teilnehmenden Rezepte für nachhaltige Picknickleckereien vor. Hauptzutat: der Spaß am Kochen. Das NEiS-Projektteam ergänzte die Rezeptur mit Informationen, wie sich regionale und Fairtrade-Produkte erkennen lassen und welche abfallarmen Verpackungen sich fürs Picknick empfehlen.

Wie sie Lernpausen dank Meal-Prep entspannter genießen können, zeigte das Duo aus Koch und Student auch 25 Studierenden bei einem weiteren Kochworkshop. Dieser wurde aus der Campo-Mensa in Bonn übertragen und bot zusätzlich viele nützliche Tipps der NEiS-Fachleute zum Würzen und Süßen, aber auch zur Lagerung, Haltbarkeit und Herkunft regionaler Lebensmittel. In weiteren Onlineseminaren des Projekts ging es um »Essen für die Tonne – Nachhaltige Ernährung durch weniger Abfall« und »Vegane Sporternährung – Utopie oder sportliches Erfolgsrezept?«.

Nicht zuletzt: Auf der Homepage des Projekts gibt es Videos, Materialien und jede Menge Tipps rund um Einkauf, Küche und Mensa. Und auch bei Aktionstagen präsentierte das NEiS-Team Studierenden Wissenswertes zu »Lecker essen, Klima schützen«.



## MENSA DER ZUKUNFT

Beim Online-Workshop »Mensa neu gedacht« diskutierten 20 Teilnehmende verschiedener Kölner Hochschulen auf Einladung des NEiS-Projekts Ideen, um die gastronomischen Angebote in Mensen und Cafeterien innovativ hin zu mehr Nachhaltigkeit weiterzuentwickeln. Die Betriebsabläufe und Hygieneanforderungen kennenzulernen stand ebenso auf dem Programm wie fachliche Inputs, etwa zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen. Mit diesem Rüstzeug wurden dann in drei Ideenwerkstätten zu den Themen »Nachhaltige Beschaffung & Speiseabfälle«, »Speisenangebot & Präsentation« sowie »Die Mensa als sozialer Raum/ Aufenthaltsqualität« mögliche praktische Umsetzungen entwickelt. Eine Fundgrube an Vorschlägen, die als Grundlage für weitere Projekte mit Studierenden, dem Studierendenwerk und weiteren Akteuren – wie dem Ernährungsrat der Stadt Köln, der beim Workshop ebenfalls vertreten war – dient.

## CAMPUSGARTEN: NACHHALTIGER GRÜNER DAUMEN

Wo kommt mein Essen her? Was bedeutet es, Lebensmittel selbst anzubauen? An der Hochschule Bonn Rhein-Sieg legten rund 40 Studierende in einem interdisziplinären Projektseminar selbst Hand bei der Errichtung eines Campusgartens an, um auf diese Fragen ganz praktische Antworten zu bekommen. Von der Planung über die Konzeption bis hin zum Bau, Bepflanzung und natürlich der Ernte und Verwertung der Produkte, die dort wachsen. Unter Anleitung der Lehrkräfte entstanden bewässerte Hochbeete, aber auch Blühstreifen wurden angelegt, um Biodiversität im Garten zu fördern. Unterstützt vom NEiS-Team wurde in dem Campusgarten-Projekt das Bewusstsein der Studierenden für eine nachhaltige Ernährung geschärft und die Wertschätzung von Lebensmitteln gestärkt.





### HIGHLIGHTS

-  230 Teilnehmende bei Auftaktveranstaltung
-  Befragung zeigt hohen Änderungsbedarf
-  Fortbildungen gefragt

Eine gesunde und ausgewogene Ernährung, die den Wünschen und Bedürfnissen älterer Menschen entspricht – dafür will die neue Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW (VSE NRW) bei den Verantwortlichen in der Gemeinschaftsverpflegung werben. Mit einem Instrumentenmix aus Beratungsangeboten, Fortbildungen, Fachveranstaltungen und nicht zuletzt einem Webportal bietet das Projekt Verantwortlichen im Bereich Pflege und Seniorenverpflegung Anregungen und Unterstützung, um das eigene Angebot qualitativ zu optimieren und strukturelle Verbesserungen nachhaltig umzusetzen. Die Arbeit des Teams der VSE NRW – in Trägerschaft der Verbraucherzentrale NRW – fußt auf dem »DGE-Qualitätsstandard für die Verpflegung mit ‚Essen auf Rädern‘ und in Senioreneinrichtungen« der Deutschen Gesellschaft für Ernährung.

Bei der digitalen Auftaktveranstaltung für Mitarbeitende stationärer Pflegeeinrichtungen und für die in den NRW-Kommunen Verantwortlichen für Pflege stellte die VSE NRW zum einen ihre Tätigkeitsfelder und Angebote vor. Zum anderen wurde aber auch die Bedeutung einer gesundheitsfördernden und nachhaltigen Verpflegung herausgearbeitet – und dass hiermit präventiv Mangel- und Fehlernährung im Alter vorgebeugt werden kann. Nicht zuletzt wurde mit den über 230 Teilnehmenden auch diskutiert, wie eine angenehme Essensumgebung das soziale Miteinander in Pflegeeinrichtungen fördern kann. Der Austausch anhand guter Beispiele aus der Praxis soll Anregung für andere Träger stationärer Senioreneinrichtungen sein, die eigenen Verpflegungsangebote ebenfalls zu optimieren. Die VSE NRW unterstützt dabei mit individueller Beratung bis hin zur Entwicklung eines Verpflegungskonzepts.



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



Die Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW (VSE NRW) ist am 1. Mai 2021 an den Start gegangen. Gefördert wird sie durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft im Rahmen des Nationalen Aktionsplans IN FORM und dem Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW. IN FORM ist Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung. Sie wurde 2008 vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und vom Bundesministerium für Gesundheit (BMG) initiiert und ist seitdem bundesweit mit Projektpartnern in allen Lebensbereichen aktiv. Ziel ist, das Ernährungs- und Bewegungsverhalten der Menschen dauerhaft zu verbessern.

Gemeinsam präsentierten die damalige NRW-Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser (L.) und Julia Klöckner, seinerzeit amtierende Bundesministerin für Ernährung und Landwirtschaft, die Förderurkunde für die Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW.

## BEFRAGUNG MIT ARBEITSAUFTRAG

Was muss sich beim Essen in stationären Pflegeeinrichtungen ändern? – In einer Befragung unter über 2.200 Einrichtungen hat die VSE NRW Bedarfe, Wünsche und auch als sinnvoll erachtete Unterstützungsangebote ausgelotet. In fast der Hälfte der 290 eingegangenen Antwortbögen war klar zum Ausdruck gebracht worden, dass Verpflegungsangebote Potenzial für Verbesserungen bieten. Mehrheitlich stand eine Fortbildung zu dem »DGE-Qualitätsstandard für die Verpflegung mit ‚Essen auf Rädern‘ und in Senioreneinrichtungen«, das Kennenlernen nachahmenswerter Beispiele für deren erfolgreiche Umsetzung sowie ein Er-

fahrungsaustausch hierzu auf der Wunschliste möglicher Unterstützung auf dem Weg zu seniorengerechteren Essensangeboten.

Die VSE NRW hat dazu in ihrem Jahresprogramm 2022 bereits Akzente gesetzt: Mit Fortbildungen für Beschäftigte aus Küche, Hauswirtschaft und Pflege aus stationären Pflegeeinrichtungen etwa zu den Themen »Essen und Trinken bei Demenz« oder »Mangelernährung im Alter – Hinschauen, handeln, vorbeugen«.

@ [www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-veranstaltungen](http://www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-veranstaltungen)

@ [www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-abfrageergebnisse](http://www.seniorenverpflegung.nrw/senioren-abfrageergebnisse)



### HIGHLIGHTS

- Webauftritt zu 40 Themen rund um Essen und Trinken
- Über 115.800 Seitenaufrufe
- 22 Onlinevorträge
- Onlineaktionen zum Deutschen Seniorentag

Bis ins hohe Alter körperlich und geistig fit zu bleiben – wer möchte das nicht? Entscheidend dafür ist, genussvoll zu essen und, trotz reduziertem Energiebedarf, mit allen Nährstoffen ausreichend versorgt zu sein. Profundes Wissen rund um Lebensmittel, Einkaufsfallen im Supermarkt zu widerstehen oder bei der Entscheidung für »Essen auf Rädern« auf einen ausgewogenen Speiseplan zu achten – all das sind wichtige Bausteine für genussvolles Essen im Alter.

In 22 Onlineseminaren – und einem in Präsenz – hat die Verbraucherzentrale NRW unter dem Titel »Genussvoll älter werden« interessierten älteren Menschen im Laufe des Jahres hierzu Wissenswertes an die Hand gegeben. So wurden etwa bei einem virtuellen Rundgang durch den Supermarkt Einkaufstricks entlarvt und Zuckerfallen und Mogelpackungen aufgedeckt. Andere Veranstaltungen nahmen in den Blick, welche Informationspflichten es beim Lebensmitteleinkauf im Internet gibt – oder dass vielen Angeboten von Nahrungsergänzungsmitteln mit Vorsicht zu begegnen ist. In Zusammenarbeit mit dem »ZWAR-Netzwerk – Zwischen Arbeit und Ruhestand« wurden weitere Seminare etwa für Gruppenleitungen angeboten.

Außerdem: Mit dem Internetportal »Genussvoll älter werden« hat die Verbraucherzentrale NRW – im Rahmen eines Projekts der Verbraucherzentralen und mit Mitteln des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft – ein Informationsangebot mit über 40 Themenseiten von der Auswahl der Lebensmittel bis hin zu Zusatzstoffen erstellt.



## ONLINE BEIM SENIORENTAG

Jung bleiben, Demenz vorbeugen, das Gehirn fit halten. So klingen die Werbeversprechen für zahlreiche Mittel, die ältere Menschen vermeintlich gesund erhalten sollen. Ob B-Vitamine, Lecithin, Ginkgo, Spermidin: Tabletten & Co. werden gekauft, um die Ernährung zu ergänzen. Doch braucht es solche Nahrungsergänzungsmittel, um Gedächtnis, Nerven oder Konzentration zu stärken? Zum 13. Deutschen Seniorentag im November informierte die Verbraucherzentrale NRW über die richtige Ernährung und fragliche Inhaltsstoffe. Pandemiebedingt waren sämtliche Präsenzveranstaltungen auf dem Messegelände in Hannover kurzfristig abgesagt worden. So blieben an den drei Tagen lediglich digitale Veranstaltungen rund um das Thema »Genussvoll älter werden«. Unter anderem präsentierten die Fachleute daher in kostenlosen Onlinevorträgen Wissenswertes zu Nahrungsergänzungsmitteln. Unter dem Motto »Per Pille mehr Power fürs Gehirn?« wurden die zumeist fehlenden Belege für die Gesundheitsversprechen entlarvt und vor möglichen Gefahren gewarnt, wenn sie gleichzeitig mit Medikamenten eingenommen werden.

Bei diesen Onlinevorträgen hatten sich knapp 200 Teilnehmende von ihren heimischen Computern eingewählt.



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



## **PFLEGE WEGWEISER NRW**



### **HIGHLIGHTS**

-  **Neues Forum für pflegende Angehörige**
-  **65 Onlineseminare mit 1.960 Teilnehmenden**
-  **Starthilfe für 100 Alltagsbegleiterinnen in der Pflege**

### **NEUES ONLINEFORUM**

Überlastung und Stress, aber auch Hilf- und Ratlosigkeit – darüber klagen viele, die sich um Pflegebedürftige kümmern. Dabei würde ein Austausch mit anderen in einer ähnlichen Situation oft helfen, schwierige Situationen zu meistern oder auf Verständnis für Fragen und Nöte zu treffen. Aber vielleicht könnte dabei auch von Erfahrungen anderer profitiert werden. Der Pflegewegweiser NRW bietet seit Anfang Juli ein neues Forum zum Austausch: Die Online-Plattform lädt pflegende Angehörige ein, miteinander in Kontakt zu treten, Beiträge zu kommentieren oder selbst einzustellen. So sollen Fragen, Probleme, Sorgen und Ängste, aber auch schöne Momente, geteilt werden.

Fast 3.000 Zugriffe auf die Startseite und rund 100 »Mitglieder«, die aktiv Beiträge verfassen, zählt das Forum bereits seit dem Start im Juli. Sich einfach mal den Kummer von der Seele schreiben, Fragen zu den Leistungen der Pflegeversicherung stellen, Tipps und Möglichkeiten für Unterstützung und Entlastung suchen – wer sich ins »Forum für pflegende Angehörige« einloggt, ist direkt im Austausch mit der »Pflege-Community«.

Mit dem Forum erweitert der Pflegewegweiser NRW sein Serviceangebot für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige. Fragen rund um den Pflegealltag und zu Beratungs- und Hilfsangeboten in NRW werden telefonisch, per Mail oder per Chatbot entgegengenommen und beantwortet. Zum Thema »Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte« gibt es an einem speziellen Beratungstelefon Antworten auf drängende Fragen. Außerdem waren die mehr als 40 Onlineseminare zum Thema ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte mit 1.200 Teilnehmenden ein gefragtes Angebot.

### **ONLINESEMINARE ZU PFLEGE UND VORSORGE**

Die Pandemie und damit verbundene Kontaktbeschränkungen hat insbesondere Pflegebedürftige und deren Angehörige vor große Herausforderungen gestellt. Damit drängende Fragen zu Leistungen oder Unterstützungsangeboten nicht auch in den Lockdown gingen, hat die Verbraucherzentrale NRW mit Onlineseminaren ein erfolgreiches digitales Angebot aufgelegt. Bei den zwölf Veranstaltungen zu Themen wie der Weg zum Pflegegrad, Unterstützung pflegender Angehöriger, Vereinbarkeit Pflege und Beruf, zu Leistungen der Pflegeversicherung sowie zum Heimentgelt hatten sich rund 300 Teilnehmende an heimischen Computern eingewählt.

In 13 weiteren Onlineseminaren wurde Wissenswertes rund um Vorsorgemöglichkeiten präsentiert: Über 460 Interessierte haben dabei im digitalen Austausch etwas über die wichtigen Schritte beim Erstellen einer Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuung und Betreuungsverfügung sowie zur Vorsorge für den digitalen Nachlass erfahren. Das erfolgreiche Format der Onlineseminare zur Pflege und Vorsorge wird auch im Jahr 2022 fortgeführt.

## AUSLÄNDISCHE BETREUUNGSKRÄFTE: BERATUNGSTELEFON GEFRAGT

Mit der Entscheidung, dass nach Deutschland entsandte Betreuungskräfte Anspruch auf den gesetzlichen Mindestlohn – auch für Bereitschaftszeiten – haben, hat das Bundesarbeitsgericht bei vielen Pflegebedürftigen und deren Angehörigen im Juni große Verunsicherung ausgelöst. Denn damit muss die Betreuungskraft auch Lohn erhalten, wenn sie sich etwa nachts bereithält, um den Pflegebedürftigen beim Toilettengang zu unterstützen. Am Beratungstelefon für ausländische Betreuungskräfte des Pflegewegweisers NRW hat sich die Zahl der Anrufer gegenüber 2020 um fast 40 Prozent erhöht – insbesondere Informationen zu den Auswirkungen des Urteils auf die Beschäftigungsverhältnisse waren dringend gesucht.

Gar vervierfacht haben sich die Anfragen zur Beschäftigung selbstständiger Betreuungskräfte. Denn weil das Urteil zum Mindestlohn nur für angestellte Betreuungskräfte gilt, vermitteln die Agenturen seither vorzugsweise diese selbstständigen Kräfte. Viele haben jedoch nicht die für eine Arbeitsaufnahme notwendige Bescheinigung über ihre Sozialversicherung im Heimatland. So laufen Pflegebedürftige Gefahr, eine nicht krankenversicherte Betreuungskraft zu beschäftigen. Zudem können erhebliche Nachzahlungen drohen, wenn ein Statusfeststellungsverfahren der Deutschen Rentenversicherung ergibt, dass die Betreuungskraft nur scheinselfständig ist und wie eine Angestellte bezahlt werden muss – mit dem Mindestlohn, auch für Bereitschaftszeiten. An der speziellen Hotline zum Thema ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte hat die Verbraucherzentrale NRW umfassend zu rechtssicheren Beschäftigungsverhältnissen informiert.

Als eine von landesweit zwölf Einrichtungen arbeitet das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz Aachen/Eifel in Trägerschaft der Verbraucherzentrale NRW daran, die Lebenssituation von Menschen mit Pflegebedarf und pflegenden Angehörigen zu verbessern. Sie werden gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen und die Träger der Pflegeversicherung.

## ALLTAGSBEGLEITUNG IN DER PFLEGE

Alltagsbegleitung in der ambulanten Pflege – das ist ein Tätigkeitsfeld mit vielen Aufgaben. Ältere Menschen zum Beispiel beim Kochen und Putzen zu unterstützen oder beim Arztbesuch zu begleiten, gehört dazu. Aber auch die stundenweise Betreuung von Pflegebedürftigen zu Hause, wenn Angehörige eine Auszeit nehmen. Zwar finanzieren Pflegekassen diese viel gefragten Leistungen zur Unterstützung im Alltag, doch fehlt es an Menschen, die diese übernehmen.

Das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz Aachen/Eifel hat daher in Kooperation mit der Anerkennungsstelle der StädteRegion Aachen und der IHK Aachen ein Onlineseminar aufgelegt, um Interessierte über den Einstieg als selbstständige Anbieterin von Entlastungsleistungen zu informieren. Bei vier Veranstaltungen, die inzwischen in Aachen, Heinsberg, Euskirchen und Düren durchgeführt wurden, machten sich über 100 Teilnehmerinnen mit dem Tätigkeitsfeld vertraut.

Neben einer ersten Orientierung über Finanzierung, erforderliches Leistungskonzept, Qualifikation und Anerkennungsverfahren gab es in der zweistündigen Onlineveranstaltung auch Hinweise, um mögliche Stolpersteine bei einer Selbstständigkeit zu vermeiden. Spezielle Beratungsangebote durch die IHK Aachen sowie zur Schulung für Aufgaben der sozialen Betreuung von Pflegebedürftigen wurden ebenfalls vorgestellt.

Übrigens: Inzwischen haben sich einige Teilnehmerinnen der Veranstaltungen im Jahr 2021 bereits als Alltagsbegleiterin Pflege selbstständig gemacht. Bestätigung und Anlass für das Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz, die Seminare auch 2022 fortzuführen.



## TRANSPARENTEN ZAHNSCHIENEN: UNDURCHSICHTIGE GEWERBLICHE ANBIETER

Mit transparenten Kunststoffschienen preiswert und unkompliziert zu einem »perfekten Lächeln« – das verspricht ein bekannter gewerblicher Zahnschienen-Anbieter in seiner Werbung im Internet. Mit Hilfe der sogenannten Aligner sollen Zähne gerade werden. Die Verbraucherzentralen Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen haben die Webseiten und Geschäftsbedingungen von vier gewerblichen Anbietern im Rahmen des Projekts »Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und Individuellen Gesundheitsleistungen« (kurz: Faktencheck-Gesundheitswerbung) gecheckt. Im Blick dabei: Was erwartet die meist junge Kundschaft, wenn sie sich für solche Alternativen zur üblichen Behandlung durch zahnärztliche oder kieferorthopädische Praxen entscheidet?

### HIGHLIGHTS

- ✓ Vier Webseiten im Check
- ✓ Lücken bei Transparenz und Information
- ✓ Forderungskatalog für mehr Verbraucherschutz

So hat der Check der Webseiten von DrSmile, PlusDental/Sunshine Smile, SmileDirectClub und Ilovemysmile zutage gebracht, dass im Untersuchungszeitraum (Februar bis April 2021) in keinem der Onlineportale ausreichend über Risiken der Aligner-Behandlung oder über Alternativen zur Zahnbegradigung informiert wurde. Rein positive Vorher-Nachher-Bilder sollten zum Abschluss eines Behandlungsvertrags bei den vier größten Anbietern im Markt motivieren. Wobei die von manchen Anbietern genutzten Rabattangebote oder Felder mit »Jetzt starten«, »Termin buchen« oder »Behandlung starten« zusätzlich zu unüberlegtem Handeln verleiten können. Übrigens ein zentraler Unterschied zu zahnärztlichen oder kieferorthopädischen Praxen, die an die Gebührenordnung gebunden



sind und keine Pauschal- oder Schnäppchenpreise anbieten dürfen. Diesen sind berufsrechtlich zudem nur sachangemessene Informationen über ihre Tätigkeit erlaubt. Anpreisende Werbung ist hingegen verboten.

Die Unternehmen warben darüber hinaus zum Teil irreführend mit Schein-Gütesiegeln. So erweckten TÜV-Siegel bei zwei Anbietern den Eindruck, die Behandlung sei TÜV-geprüft. Tatsächlich bezog sich das Siegel jedoch lediglich auf die Zertifizierung der Webseite. Hiergegen wie auch gegen andere irreführende Werbeversprechen geht das Projekt Faktencheck-Gesundheitswerbung aktuell gerichtlich vor.

Das von den meisten Anbietern praktizierte Verfahren, nur Eingangsuntersuchung und -beratung durch zahnärztliche Partner-Praxen durchführen zu lassen, ist nach Ansicht der Verbraucherzentralen problematisch. Denn bei dem kontakt-reduzierten Modell bleibt unklar, wie die zahnmedizinisch gebotenen Standards der sorgfältigen Befundung, Eingangsdiagnostik und kontinuierlichen Verlaufskontrolle gewährleistet werden. Für Interessierte ist oft unklar, welches Personal die Behandlung überwacht und wie diese dokumentiert wird. Teilweise wird die Pflicht zur Behandlungsdokumentation durch die Nutzung einer App auf die Patientinnen und Patienten verlagert.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/aligner-marktcheck](http://www.verbraucherzentrale.nrw/aligner-marktcheck)

Auch ein Preisvergleich birgt Tücken: Auf den ersten Blick sieht es so aus, als seien die stets hervorgehobenen Monatspreise günstiger als eine Einmalzahlung – tatsächlich sind sie am Ende aber teurer. Bei einem Anbieter (DrSmile) wurden im überprüften Zeitraum in der Werbung für die Finanzierungshilfe keine Gesamtbeträge angegeben; teilweise fehlte die Angabe des effektiven Jahreszinses (DrSmile) oder des Sollzinssatzes (Ilovemysmile).

Zudem schließen alle vier Anbieter in ihren Geschäftsbedingungen das Widerrufsrecht für Fernabsatzverträge und damit die Möglichkeit aus, sich innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss vom Vertrag zu lösen. Nach Ansicht der Verbraucherzentralen, die mittlerweile gerichtlich bestätigt wurde, soll mit den Zahnschienen jedoch ein funktionstaugliches Werk erstellt werden, sodass der für reine Kaufverträge vorgesehene Widerrufs Ausschluss nicht rechtmäßig ist.

Fallstricke birgt ein Behandlungsvertrag mit den gewerblichen Anbietern auch, weil sie als Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbHs) nicht den Kontrollmöglichkeiten der Zahnärztekammern unterliegen. Das Haftungsvermögen der GmbHs ist zudem begrenzt. Und im Konfliktfall offerierten drei der vier untersuchten Angebote keine Möglichkeit, eine Streitschlichtung anzurufen.

In einem Forderungskatalog haben die Verbraucherzentralen zusammengefasst, was sich für mehr Verbraucherschutz bei gewerblichen Anbietern von Alignern ändern muss.



## HIGHLIGHTS

-  Haushaltsbuch-App fürs Taschengeld
-  Zehn Verbraucherschulen ausgezeichnet
-  4.500 Downloads der Bildungsmodule
-  1. Junges Dialogforum

## SO GEHT TASCHENGELD

Wer das erste Taschengeld bekommt, kommt nicht umhin zu lernen, die eigenen Finanzen im Blick zu behalten. Auch junge Menschen erleben nämlich schnell, dass am Ende des Taschengeldes noch viele Wünsche unerfüllt sind oder verlockende Angebote zum »Kauf auf Pump« verleiten können. Mit »Budget+plus« haben die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Saarland eine neue Haushaltsbuch-App fürs Taschengeld entwickelt, die Elf- bis 16-Jährige beim Einnahmen- und Ausgabenmanagement anleitet und unterstützt. Denn nur wer lernt, seine Finanzen im Griff zu behalten, wird sich auch künftig vor Überschuldung schützen können.

Im Rahmen des von der Deutsche Stiftung Verbraucherschutz geförderten Projekts »Meine Finanzen, mein Leben im Griff!« wurde zusammen mit Lehrkräften und Familien ein anbieterunabhängiges Lerntool auf den Weg gebracht, das zu den Ansprüchen der Zielgruppe passt. So werden mit der Einnahmen- und Ausgabenfunktion in der App alle Zahlungsvorgänge auf einen Blick dargestellt. Es können eigene Sparziele und ein

Limit festgesetzt werden. Eine Alarmfunktion warnt, wenn eine Überschreitung des festgelegten Budgets droht. Nicht zuletzt liefert eine Wissensdatenbank zusätzliche Informationen zu Finanzthemen.

Damit Finanzbildung tatsächlich auch in Wohn- und Klassenzimmer kommt, haben die Verbraucherzentralen Begleitmaterialien zur App entwickelt, die Kinder und Jugendliche praxisnah und abwechslungsreich in die Welt der Finanzen einführen. Für den Unterricht und für Zuhause bieten zwei rund 20-seitige Hefte einen Kompass, um sich sicher durchs Einnahmen- und Ausgabenmanagement zu navigieren.

Das Lerntool kann aus den App-Stores kostenfrei heruntergeladen werden, die Anwendung erfüllt natürlich höchste Datenschutzansprüche.

## VERBRAUCHERBILDUNG: PRÄSENT AUCH IN DISTANZ

4.500 Downloads der Bildungsmodule im Internet und viele Onlineveranstaltungen für Schulen – Verbraucherbildung ist auch im zweiten Jahr der Pandemie nicht in den Lockdown gegangen. Denn auch während der Phasen von Homeschooling und Hybridunterricht erzielte die Verbraucherzentrale NRW mit ihren digitalen Angeboten gute Noten. So kamen die Bildungstrainerinnen via Zoom zum Unterrichtsbesuch, um Wissenswertes zum Datenschutz in sozialen Netzwerken oder zur richtigen Abfallentsorgung vorzustellen.





Auch Learning-Snacks rund ums Energie sparen, interaktive Videos zum Mahnverfahren oder auch Download-Angebote für Lehrkräfte, um Unterrichtseinheiten etwa zu klimafreundlicher Ernährung vorzubereiten, gehörten zum pandemiefesten Unterrichtsmaterial der Verbraucherzentrale NRW. Nicht zuletzt wurde die 2020 gestartete Podcast-Reihe für junge Menschen »V macht schlau« mit Beiträgen beispielsweise zu Fake Shops fortgesetzt.

## SCHULABSCHLUSS – UND DANN?

»Abschluss 2021 – Lernst Du noch?« – mit dieser Frage hat die Verbraucherzentrale erstmals Jugendliche, die im Sommer ihren Schulabschluss in der Tasche hatten, zu einer dreiteiligen Online-Veranstaltungsreihe eingeladen. Denn beim nächsten Schritt in die »Selbstständigkeit« stellt sich für viele junge Menschen die Frage: Und dann? Wie läuft es bei der Suche nach der eigenen Wohnung, welche Versicherungen sind für junge Leute wichtig? Wie kann das meist knappe Budget planvoll eingeteilt werden? In drei offenen Online-Modulen gab es hierzu nicht nur Informationen, sondern auch das Handwerkszeug, um die individuell passenden Entscheidungen zu treffen. Und nicht zuletzt bot der Chat einen direkten Kanal für Fragen. Wegen der großen Nachfrage wird die Reihe für den Abschlussjahrgang 2022 wiederholt.

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



## JUNGES DIALOGFORUM

Beim »1. Jungen Dialogforum« hatte die Verbraucherzentrale NRW im November junge Menschen zwischen 16 und 22 Jahren zum digitalen Austausch über Verbraucherthemen eingeladen, die sie bewegen. In dem erstmals erprobten Veranstaltungsformat wurde in Workshops via Zoom ausgelotet, welche Fragen der Zielgruppe auf den Nägeln brennen, welche Informationen sie sich von einer anbieterunabhängigen Organisation wünscht und wie das Einbringen ihrer Verbraucherinteressen gelingen kann.

Entlang von sechs Themenkomplexen wurde dabei durch den Verbraucheralltag der Jugendlichen und jungen Erwachsenen navigiert. Wann und wie private Altersvorsorge wirklich nötig ist, wie Mechaniken aktueller Online-Games funktionieren oder Klimaneutralität bis 2045 gelingen kann, stand ebenso im Programm wie die Spielregeln beim Influencermarketing.

Fazit des rund dreistündigen virtuellen Dialogs mit den Fachleuten der Verbraucherzentrale NRW: Die 16- bis 22-Jährigen waren zumeist schon gut vorinformiert und am Austausch interessiert, um Impulse für die Weiterentwicklung der Arbeit der Verbraucherzentrale NRW für die junge Zielgruppe zu geben. Eine Win-win-Situation für alle Akteure im Forum – weshalb eine Wiederauflage des Formats für das Jahr 2022 bereits in Vorbereitung ist.

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



Mit dem Energie-Podcast »In the Air Tomorrow: Klima im Ohr, Wandel im Kopf« lädt das Projekt Energie2020plus seit Sommer 2021 auf eine Entdeckungsreise durch die spannende Welt der Energiewende zum Mithören ein. In den 20-minütigen Episoden zu Themen wie »Besser heizen mit der Wärmepumpe«, »Smart Home«, »Wie werde ich Schimmel los?« oder »Wie nachhaltig sind Tiny Houses?« sind die Fachleute der Ver-

braucherzentrale NRW am Mikrophon, um interessante Fragen des Podcast-Teams zu beantworten. Jeden letzten Freitag im Montag geht ein neues Stück on air, um Klimaschutzthemen zu Gehör zu bringen und den Wandel im Kopf in Sachen Energiewende zu bewegen. Gut 4.000 Abrufe zeigen, dass die Einladung zur auditiven Entdeckungsreise »In the Air Tomorrow« gern angenommen wird.



Digitale Teilhabe fördern – gemeinsam mit 27 Organisationen aus Zivilgesellschaft, Kultur, Wissenschaft und Wirtschaft haben auch die Verbraucherzentralen zum Motto des bundesweiten Digitaltags am 18. Juni ein vielfältiges Aktionsprogramm initiiert. Im Fokus der Verbraucherzentrale NRW: das Thema Datensicherheit. Denn ob

## Digitaltag 2021

Datenlücken bei Facebook, geänderte Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen bei WhatsApp oder Betrug über gefälschte Verkaufsplattformen im Internet – der Schutz der Privatsphäre ist ein viel gefragtes Thema. Und während dies einerseits als ein wichtiges Anliegen betont wird, zeigt sich andererseits große Unsicherheit über dabei notwendige Einstellungen und Vorkehrungen.

In Onlineveranstaltungen haben die Fachleute der Verbraucherzentrale NRW zum sicheren und selbstbestimmten Umgang mit Daten navigiert. Im Blick dabei die verschiedenen Zielgruppen mit ihrem je unterschiedlichen Informationsbedarf. Junge Menschen gingen bei einer Smartphone-Rallye Datenklau in sozialen Medien auf die Spur. Geflüchteten und Zugewanderten gab das Get in-Project Wissenswertes fürs »Einkaufen im Internet« an die Hand. Und in weiteren Vorträgen ging es ums sichere Kaufen und Bezahlen im Netz oder ums digitale Erbe.



»Episode abspielen!« – so lautet auch die Aufforderung in der Podcast-Wissensreihe »V macht schlau«. Hier gibt es monatlich was »auf die Ohren«, um Kinder und Jugendliche fit für die Zukunft zu machen. Jugendliche und junge Erwachsene können sich hier über Rechte, Pflichten und Fristen beim Onlineshopping schlau machen oder erfahren, woran Fakeshops zu erkennen sind. Kinder ab sechs Jahren werden hingegen eingeladen, die Ohren zu spitzen, wenn Energiespardetektive in ihrem Zuhause auf Jagd nach Stromfressern gehen. In vier

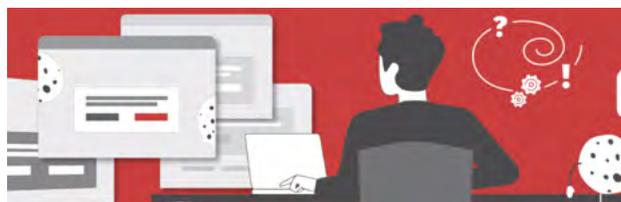
Episoden wurde das Thema »Erste eigene Wohnung« vorgestellt: vom Mietvertrag über Energielabel bis hin zum Lagern von Lebensmitteln sowie zur richtigen Budgetplanung wurden dort hörbar die Türen zum Verbraucherkwissen geöffnet.

Viele weitere Beiträge aus den Themenbereichen der schulischen Bildung warten bei »V macht schlau« darauf, dass die rund achtminütigen Episoden abgespielt werden – und ihr Versprechen sicher nicht verfehlen.

## COOKIES MIT HAKEN

Mit Hilfe kleiner Datensätze, sogenannter Cookies, können Webseiten und Apps das Nutzerverhalten nachverfolgen. Welche Daten Unternehmen damit jedoch erheben dürfen, ist nach den Datenschutzregelungen weitestgehend eine selbstbestimmte Nutzerentscheidung. Die Einwilligung hierzu oder die Auswahl von Präferenzen kann über Cookie-Banner erteilt beziehungsweise getroffen werden. In diesen formularartigen Einblendungen können durch ein Kreuz oder einen Haken die individuell gewünschten Einstellungen gezielt ausgewählt und gesetzt werden. Für die Einwilligung genügt es nicht, eine voreingestellte Auswahl von Cookies bloß zu bestätigen. Bei Cookies, die technisch nicht zum Betrieb einer Webseite oder App erforderlich sind, gilt: Wird die Einwilligung verweigert, dürfen auch keine Cookies gesetzt werden.

Bundesweit haben die Verbraucherzentralen unter die Lupe genommen, ob die EU-Datenschutzvorgaben in den



Cookie-Bannern von Webseiten rechtskonform umgesetzt werden. Zentrales Ergebnis der Untersuchung, an der auch die Verbraucherzentrale NRW beteiligt war: Viele der Cookie-Banner aus dem Test befanden sich in einer rechtlichen Grauzone. Das heißt: Die Banner wirkten auf den ersten Blick zwar zulässig, versuchten aber durch Tricks, die Nutzerentscheidungen zu lenken. Zum Teil verlangten die Seiten eine Einwilligung durchs Surfen, teils war der Haken schon gesetzt – und manchmal war auch gar kein Banner vorhanden, obwohl Daten gespeichert wurden. Etwa zehn Prozent der Banner wurden als klar rechtswidrig identifiziert, sodass Abmahnungen der auffälligen Unternehmen folgten. Auf ihrer Homepage hat die Verbraucherzentrale NRW zudem Hinweise gegeben, um manipulative Cookie-Banner zu erkennen.



**HOCHSCHULE  
DER MEDIEN**

## CROSSMEDIAL UNTERWEGS

Kommunikationsbereiche, die traditionell getrennt waren, wachsen durch die Digitalisierung immer mehr zusammen. Gerade die Verlagsbranche sieht sich vor besonderen Herausforderungen, weil ein neuer Blick auf die Nutzung und Aufbereitung von Inhalten notwendig wird. Chancen für crossmediales Publizieren auszuloten – darauf hat auch die Gruppe Publikationen der Verbraucherzentrale NRW einen Schwerpunkt ihrer Arbeit gelegt. Denn mit nutzerorientierten digitalen Lösungen lassen sich mit dem Ratgeber-Verlag neue Geschäftsmodelle generieren und nicht zuletzt weitere Zielgruppen erschließen.

In einem Projekt mit Studierenden des Fachs »Digital Publishing« der Hochschule der Medien Stuttgart wurde im Wintersemester 2021/22 ein »Masterplan« entwickelt, wie die verlegerischen Aktivitäten der Verbraucherzentralen fit für die digitale Transformation aufgestellt werden können. Anhand von bereits veröffentlichten wie auch erst geplanter Titel hatten sich die künftig in Buch- und Presseverlagen Verantwortlichen daran gemacht, ein digitales Update der Print-Produkte aufzulegen und mögliche Erlöse etwa über Bezahlschranken zu kalkulieren.

In akribischer Fleißarbeit haben die Master-Studierenden dazu Prototypen von Zielgruppen ausgemacht und mit Annahmen über die Interessen und Anwendungswünsche des Informationsangebots bei der potenziellen Kundschaft hinterlegt. In Mock ups, also Vorführmodellen, wurden dann geplante Apps, Webseiten oder auch Community-Ansätze während einer Abschlusspräsentation vorgestellt.



Ob »Green Monkey« in einer App bei einer tatsächlich nachhaltigen Geldanlage zur Belohnung virtuelle Bäume pflanzte, QR-Codes den passenden Speiseplan bei Diabetes generierten oder Vereinsgründern mit dem Online-Mustersatzungsformular das automatische Ausfüllen gelingt – die 20 Teilnehmenden hatten das Wintersemester für vielfältige Anstöße für eine Content-Strategie des Verlags mit anbieterunabhängigen Verbraucherinformationen genutzt.

Ein Win-win-Einsatz für alle Beteiligten: So konnten die Studierenden ihre Kompetenzen, Buchverlage im Wandel zu multimedialen Dienstleistern zu unterstützen, an echten Produkten im Markt erproben. Und der Verlag der Verbraucherzentralen wird die studentischen Präsentationen als Kompass nehmen, sich für crossmediales Publizieren aufzustellen. Die zeitnahe Umsetzung einzelner Ideen und Anregungen inklusive.

## BESTSELLER MIT DEM DMB

Seit über zehn Jahren kooperiert der Verlag der Verbraucherzentralen mit dem Deutschen Mieterbund (DMB) und gibt gemeinsam eine Reihe von Ratgebern heraus. Mit der dritten Auflage ist das »Mieter-Handbuch« 2021 in die Bestseller-Liste aufgestiegen: Rund 12.000 verkaufte Exemplare zeigen, dass der Titel inzwischen zu einem zentralen Ratgeber in Mietrechtsfragen geworden ist.

Beim Austausch mit **Dr. Melanie Weber-Moritz**, Bundesdirektorin des DMB (siehe Kasten unten), wurde klar, warum sich die verlegerische Kooperation nicht nur erfolgreich bewährt hat, sondern sie gerade auch angesichts der künftigen Herausforderungen im Mietensektor ein wichtiges Bündnis ist, um Orientierung und rechtssichere Hilfestellungen zu geben.



### 1 Was ist das Fundament der erfolgreichen Kooperation?

Wenn sich zwei zentrale Akteure im Verbraucherschutz zusammenschließen, kann das – wie in unserem Fall – zu einem starken Bündnis für Verbraucherinformationen werden. Mit umfangreichem Expertenwissen, professioneller Buchproduktion sowie erfolgreichem Marketing haben wir unsere Publikationen gemeinsam vorangebracht. Die Verkaufszahlen haben schnell bestätigt, dass wir auf dem richtigen Kurs sind. Mehr als erfreulich, dass wir 2021 bereits die dritte aktualisierte Auflage mit 6.000 Exemplaren des Mieter-Handbuchs auf den Markt gebracht haben, die sich übrigens wieder gut verkauft!



### 2 Aller guten Dinge sind also mehr als drei?

Das hoffe ich sehr. Mit der Neuerscheinung »Mietkosten im Griff« haben wir ja schon im Frühjahr 2022 einen weiteren Titel gemeinsam herausgegeben. Der 192-seitige Ratgeber lotst Leserinnen und Leser vom Einzug über Modernisierungs- und energetische Sanierungsarbeiten während des Mietverhältnisses bis hin zu Abstandsrechnungen beim Auszug. Und er zeigt, welche Kosten in welcher Höhe berechtigt und auf die Mietparteien umzulegen sind. Besonders im Fokus: Betriebs- und Nebenkostenabrechnungen, die immer wieder für Ärger sorgen. Außerdem gibt das Handbuch Spartipps, die angesichts der aktuellen exorbitanten Energiepreissteigerungen hohe Relevanz haben.

### 3 Und wie ist es um die Zusammenarbeit mit Blick auf die digitale Zukunft bestellt?

Da sind wir bereits auf einem guten Weg. So bieten wir Formulare und Musterbriefe zum Download an. »Mietkosten im Griff« ist als E-Pub erhältlich und erfüllt darüber hinaus hohe Anforderungen in Sachen Barrierefreiheit. Zudem sind wir in intensivem Austausch miteinander, um unsere Informationen in den Printprodukten über QR-Codes mit weiterführenden Angeboten im Netz zu verknüpfen.

## HIGHLIGHTS

-  Netzwerk mit über 300 Stakeholdern
-  Onlinevortragsreihe zu Datentreuhändern
-  Jahrbuch »Konsum & Verbraucherwissenschaften 2021«



Die Vernetzung von Wissenschaft, Politik und Verbraucherarbeit hat sich das bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) seit seiner Gründung im Jahr 2011 zum Ziel gesetzt. Inzwischen verbindet das transdisziplinäre Netzwerk über 300 Stakeholder aus Wissenschaft, Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft. Ob mit Fördermitteln, Forschungspreisen, interdisziplinären Workshops oder durch Veröffentlichungen – Kommunizieren, Vernetzen und Fördern prägt die Arbeit im Team des KVF NRW. Dabei werden stets auch aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen und virulente Themen in den Blick genommen. 2021 im Fokus: Die zunehmende Digitalisierung fast aller Lebensbereiche, wodurch internetbasierte Dienste den Konsumalltag mehr und mehr durchdringen.

Damit wird der Schutz der eigenen Daten für den Einzelnen – auch angesichts der Vielzahl von Sicherheits- und Datenschutzthemen – eine immer komplexere Aufgabe. Datenintermediäre bieten hierbei die Chance, von der Verantwortung für die digitale Selbstbestimmung zu entlasten. Doch ist der Begriff des Datentreuhänders weder klar definiert noch werden einheitliche Dienste und Angebote darunter subsummiert.



### ZU TREUEN HÄNDEN?

Verbraucherdatenschutz  
und digitale Selbstbestimmung

verwalten und sie zu teilen, wann und mit wem sie es wünschen. Anbieter von Onlinediensten und Werbetreibende werden mit den PIMS interagieren müssen, wenn sie beabsichtigen, die Daten natürlicher Personen zu verarbeiten. Dadurch können ein am Menschen orientierter Ansatz in Bezug auf personenbezogene Informationen, aber auch neue Geschäftsmodelle entstehen.

Datentreuhänder sind insbesondere durch die Fokussierung auf Personal Information Management-Systeme (PIMS) im Gutachten der Datenethikkommission aus dem Jahr 2019 in den Fokus geraten. PIMS sind Systeme, die natürlichen Personen mehr Kontrolle über ihre personenbezogenen Daten geben sollen. Mittels PIMS haben Menschen die Möglichkeit, ihre personenbezogenen Daten in sicheren, lokalen oder Online-Speichersystemen zu

In einer vom Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW geförderten Onlinevortragsreihe hat das KVF NRW mit Unterstützung durch das Institut für Verbraucherinformatik der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg (IVI) die wissenschaftliche Expertise zum Thema gebündelt und mit einer interessierten Öffentlichkeit diskutiert. Denn angesichts des fortschreitenden Tempos der europäischen und nationalen Regulierung in diesem Bereich und der aktuellen Unklarheit über Ausgestaltung, Rolle und Zielsetzung ist eine wissenschaftliche Auseinandersetzung über dieses Thema unerlässlich. In den zwölf digitalen Meetings wurde etwa beleuchtet, wie Transparenz und Auskunftsrechte sichergestellt werden können. Rund 270 Interessierte haben auch kontro-

vers diskutiert, wie Regulierung und stellvertretender Datenschutz funktionieren können. Nicht zuletzt wurden Chancen, Hemmnisse und politische Handlungsempfehlungen für die Ausgestaltung von Datentreuhänder-Systemen in den Blick genommen. Die Aufzeichnungen der Veranstaltungen wurden über 900 Mal auf dem YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale NRW abgerufen.

Aufzeichnungen und Paper der Vorträge:

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

sowie

**Playlist des YouTube-Kanals der Verbraucherzentrale NRW**

## ÜBER DAS IVI VERBRAUCHER INFORMATIK

Die Verbraucherinformatik versteht sich als Teilgebiet der Verbraucherwissenschaft und dem Nachbargebiet der Wirtschaftsinformatik. Sie untersucht die zunehmende Digitalisierung von Konsumfeldern und ihre Auswirkungen auf die Konsumpraktiken privater Haushalte. Deren Perspektive wird explizit eingenommen, um Wünsche und Verhaltensstrategien zu identifizieren und adäquate Empfehlungen hinsichtlich der Gestaltung von Produkten und

Dienstleistungen ableiten zu können. Somit sollen Verbraucher- und Datenschutz, der souveräne Umgang mit digitalen Produkten und Dienstleistungen sowie Nachhaltigkeit durch verbesserte Verbraucherinformationen gefördert werden. Diese Querschnittsthemen sind somit integraler Bestandteil aller Forschungsfelder der Verbraucherinformatik – und prädestinieren diese Fachrichtung für eine Partnerschaft mit den Arbeitsfeldern zur Verbraucherforschung.

## NEUES JAHRBUCH KONSUM & VERBRAUCHERWISSENSCHAFTEN 2021

Mit dem 2021 erstmals erschienenen »Jahrbuch Konsum & Verbraucherwissenschaften« bietet das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) der Verbraucherzentrale NRW eine Plattform für Forschungsergebnisse und Diskussionen innerhalb der Verbraucherwissenschaften. Zum Auftakt wurden Beiträge zum Thema »Verbraucherwissenschaften und Politikberatung« präsentiert, Forschungsergebnisse der im Rahmen des KVF NRW durch das Ministerium für Kultur und Wissenschaft (MKW) des Landes Nordrhein-Westfalen geförderten Projekte vorgestellt und Ergebnisse einer Sondierungsstudie der Verbraucherzentrale NRW zum nachhaltigen Ernährungsverhalten an Berufs- und Hochschulen veröffentlicht.

Als Printausgabe über  
[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)  
zu beziehen oder als Download unter  
[www.verbraucherforschung.nrw](http://www.verbraucherforschung.nrw)



## HIGHLIGHTS

-  Neuer Verwaltungsrat gewählt
-  Netzwerke geknüpft
-  Erfolgreich gescoutet
-  Inklusion gestärkt

## NEUER VERWALTUNGSRAT GEWÄHLT

Die Mitgliederversammlung, die formal höchste Entscheidungsinstanz des Vereins Verbraucherzentrale NRW, verabschiedet dessen Jahresabschlüsse und Wirtschaftspläne sowie den Jahresbericht. Die de facto wohl wichtigste Aufgabe ist jedoch die Wahl der Mitglieder des Verwaltungsrats. Erstmals gab es bei den anstehenden Neuwahlen 2021 für dieses Gremium mehr Kandidaturen als Sitze zu vergeben waren. Außerdem hatten drei langjährige Mitglieder bereits im Vorfeld zwar erklärt, selbst nicht mehr antreten zu wollen, aber schon in

den Verbänden für Nachfolgekandidaturen geworben. Das im November neu gewählte Gremium des Vereins Verbraucherzentrale NRW konnte daher viele neue Verwaltungsräte in seinen Reihen begrüßen.

So hat die Mitgliederversammlung mit Dr. Günther Horzetzky, ehemaliger Staatssekretär im Bundesarbeits- sowie im NRW-Wirtschaftsministerium, erstmals einen Vertreter von »Wir Verbraucher in NRW«, dem unabhängigen Förderverein der Verbraucherzentrale NRW, in den Verwaltungsrat gewählt. Den DGB NRW vertritt nun Caroline Heß, Siw Mammitzsch den Deutschen Mieterbund NRW und Andreas Träger den Landesbund NRW beim DBB Beamtenbund und Tarifunion.

Das bedeutete aber auch, dass ein langjährig tätiges Verwaltungsratsmitglied nicht wiedergewählt wurde: Anita Esper von der Ortsarbeitsgemeinschaft Ratingen gehört dem Gremium nicht mehr an, vertritt ihren örtlichen Zusammenschluss jedoch weiterhin in der Mitgliederversammlung. Ihr und allen ausscheidenden Mitgliedern dankten der Verwaltungsratsvorsitzende sowie der Vorstand der Verbraucherzentrale NRW für den engagierten und verlässlichen Einsatz im Verwaltungsrat, der nicht zuletzt auch wichtiges Bindeglied für die Vernetzung von ehren- und hauptamtlich Tätigen ist.

Der neu konstituierte Verwaltungsrat bestätigte den langjährigen Vorsitzenden Erwin Knebel (Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann) in seinem Amt. Als Stellvertreterinnen wurden Jutta Kuhles vom Rheinischen Landfrauenverband und Elke Wiczorek vom DHB Netzwerk Haushalt, Landesverband Rheinland, gewählt.



*Die Mitglieder des neuen Verwaltungsrats im Gruppenbild:  
vordere Reihe: Jutta Kuhles, Erwin Knebel (Vorsitzender),  
Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Elke Wiczorek  
hintere Reihe: Andreas Träger, Siw Mammitzsch, Ursula Säng-  
er-Strüder, Caroline Heß, Dr. Günther Horzetzky, Sigrid Lewe-Esch*

### Beirat: Klimaschutz im Blick

Der Beirat der Verbraucherzentrale NRW hat sich im Jahr 2021 weiter mit dem Thema Klimaschutz befasst. In der Frühjahrssitzung nahm das Gremium neue Mobilitätskonzepte als Motor zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Blick – pandemiebedingt in einer Videokonferenz. Die 22 Mitglieder beziehungsweise Fachleute aus Ministerien, Wirtschaft, Politik, Verwaltung, Wissenschaft und Medien sowie der Verwaltungsrat haben sich über Impulse zur Förderung von E-Mobilität, aber auch über Möglichkeiten ausgetauscht, den öffentlichen Nahverkehr attraktiver zu machen. Vorträge von Vertretern des ADAC sowie des Zukunftsnetzes Mobilität NRW waren Grundlage für eine intensive Diskussion, die durch den Beiratsvorsitzenden Professor Dr. Christoph Strünck von der Uni Siegen moderiert wurde. In der Sitzung im Herbst stand die CO<sub>2</sub>-Bilanz des Lebensmittelkonsums auf der Tagesordnung. Die in dem Gremium erarbeiteten Anregungen und Schlussfolgerungen werden in die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW einfließen.



## NETZWERKER...

### für Wertschätzung von Lebensmitteln

Sich nach dem Abschied aus dem aktiven Berufsleben weiterhin als Ehrenamtliche in Sachen Verbraucherarbeit zu engagieren – diesen Vorsatz hat eine Reihe von Ehemaligen in die Tat umgesetzt. Im Rahmen ihres Ehrenamtskonzepts unterstützt die Verbraucherzentrale NRW deren Einsatz und bietet damit attraktive Betätigungsfelder. So engagiert sich der 2019 – unter maßgeblicher Beteiligung von Ursula Plitzko, einer ehemaligen wissenschaftlichen Mitarbeiterin der Gruppe Lebensmittel und Ernährung – gegründete Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss für ein sozial gerechtes sowie umwelt- und ressourcenschonendes Ernährungssystem. Denn mit dem, was täglich auf die Teller kommt, kann ein wichtiger Beitrag zu einem zukunftsfähigen Konsum und zum Klimaschutz geleistet werden. So hat der Ernährungsrat bereits einen nachhaltigen Einkaufsführer für den Rhein-Kreis Neuss geplant, begleitet Kitas und Schulen auf ihrem Weg zu einem nachhaltigen und gesunden Verpflegungsangebot oder unterstützt das Netzwerk »Urbane Gärten« in Neuss. Aktueller Schwerpunkt: Die Ernährungswende durch mehr Einsatz von regionalen Biolebensmitteln in öffentlichen Kantinen befördern. Und – wie auf dem Neusser Umweltmarkt – die Vielfalt und Vorzüge regionaler Lebensmittel vorzustellen.



### und für Senioreninteressen

Nach der aktiven Berufszeit weiterhin ehrenamtlich für Verbraucherinteressen engagiert zeigen sich auch zwei Ehemalige in Essen und Lünen: In den Seniorenbeiräten der Städte, in denen die Verbraucherzentrale NRW als Mitglied vertreten ist, wurden die ehemalige Beratungsstellenleiterin Margret Schulte (Essen) und die vormals als Regionalleiterin im Kreis Unna tätige Angelika Kestermann (Lünen) dort als Vertreterinnen in diesem beratenden Gremium benannt. Angesichts des demografischen Wandels eine immer wichtigere Aufgabe, Verbraucherbelange älterer Menschen auch im Lokalen zu vertreten. Im engen Austausch mit den örtlichen Beratungsstellen ist gesichert, dass Probleme und Wünsche dieser Zielgruppe durch die Ehrenamtlichen in die Lokalpolitik eingebracht werden.

## VERBRAUCHERBEGLEITUNG IM QUARTIER

»Wir sind für Sie da!« – mit diesem Aufsteller signalisierte die »Verbraucherberatung im Quartier« in Köln-Chorweiler, vor Ort für Fragen der Menschen im Stadtteil ansprechbar zu sein. Verbraucherberaterin Ute Bembenek (l.) freute sich dabei über die tatkräftige Unterstützung durch die ehrenamtliche Verbraucherbegleiterin Britta Tausgraf. Diese packt nicht nur bei Aktionsständen praktisch mit an, sondern ist auch mit im Team, um Ratsuchenden im Vorfeld der Beratung beispielsweise beim Sortieren von Unterlagen zur Hand zu gehen und »Hilfe zur Selbsthilfe« anzustoßen. Begleitung ist auch bei Behördengängen, etwa zu Sozialamt oder Jobcenter, angesagt.



Auch 2021 gingen die Verbraucherscouts wieder mit Podcasts für ältere Menschen zu Verbraucherthemen on air. Die »Verbraucherhäppchen« der fünf Scouts aus dem Ruhrgebiet boten zum Beispiel Wissenswertes zu den Fragen: »Was sind eigentlich Nahrungsergänzungsmittel? Brauche ich sie im Alter für eine vollwertige Ernährung?«. Im kurzweiligen Austausch mit der Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale NRW wurden mögliche Risiken und Nebenwirkungen von Pillen und Pulvern mit vermeintlichem Gesundheitsnutzen hörbar gemacht.

## VERBRAUCHERSCOUTS ON TOUR

Auch wenn Veranstaltungen vor Ort pandemiebedingt weitgehend ausgesetzt waren, gingen die Verbraucherscouts im Kreis Mettmann und im Ruhrgebiet mit ihrem Engagement nicht auf Distanz. In Onlineschulungen machten sie sich fit zu den Themen »Nahrungsergänzungsmittel« und »Das zahlt sich aus! Mehr Sicherheit im Umgang mit IBAN, PIN & Co.«. Damit erarbeiteten sie sich zwei neue Themen, zu denen insbesondere Ältere viele Fragen auf den Nägeln brennen. Als angesichts niedriger Inzidenzzahlen auch wieder Veranstaltungen möglich waren, nutzten die Verbraucherscouts diese Fenster, um mit den zielgruppengerechten Vortragsangeboten rund um Verbraucherfragen etwa in Seniorentreffs auch wieder präsent zu sein.



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

## EHRENAMTSPASS DER STADT HILDEN

Drei aktive Mitglieder der »Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.« zeichnete die Stadt Hilden mit dem Ehrenamtpass für ihr Engagement bei den Pflegescouts sowie bei den Digitalpaten aus: Gaby Fromm, Gisela Losseff-Tillmanns und Erwin Knebel sind in beiden Projekten der Verbraucherorganisation aktiv und wurden dafür von ihrer Heimatstadt gewürdigt.

Bei den Pflegescouts unterstützen sie Pflegebedürftige, die sich auf die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MD) vorbereiten. Als Digitalpaten helfen sie digital (noch) unerfahrenen älteren Menschen, den Gebrauch von Smartphone, Tablet oder PC zu erlernen und begleiten sie auf ihrem Weg ins Internet. Im Einzelfall stehen sie aber auch ganz praktisch zur Seite, zum Beispiel beim Downloaden von Informationen oder wenn Produkte oder Dienstleistungen nur digital zu erwerben sind.

Die Stadt Hilden zeichnet alle zwei Jahre das bürgerschaftliche Engagement von 100 ehrenamtlich Tätigen mit einer Ehrenamtsurkunde und dem Ehrenamtpass aus.

## INITIATIVEN: INKLUSION INKLUSIVE

»Engagement und Inklusion« war das Leitthema der 17. Woche des bürgerschaftlichen Engagements im September. Schon lange hat das MehrWert-Projekt der Verbraucherzentrale NRW mit seinem Handwerkskoffer zur Unterstützung ehrenamtlicher Initiativen auch Tools bereit, um mögliche Barrieren für Menschen mit Behinderungen ab- oder Hindernisse erst gar nicht aufzubauen. Dabei reicht die Palette von Informationen zu Schrift und Textstrukturen über Hinweise zu leichter Sprache bis hin zu Wissenswerten über barrierefreie Veranstaltungen. Denn auch beim Einsatz für Nachhaltigkeit und Klimaschutz können alle ihre unterschiedlichen Fähigkeiten und Stärken einbringen – und eine gleichberechtigte Teilhabe erleben.

Ob in lokalen Gruppen wie Gemeinschaftsgärten, Reparaturcafés oder Foodsharing-Initiativen – gemeinsam werden grüne Oasen in der Stadt geschaffen, Ressourcen durchs Reparieren geschont und Lebensmittel gerettet. Wie sich das beispielhaft in der Praxis bewährt, zeigte das MehrWert-Projekt in einem zur Woche des bürgerschaftlichen Engagements gedrehten Video: Ehrenamtliche des Reparatur- und Bildungsprojekts »Café kaputt« in Leipzig (siehe das Foto links) gaben hier einen Einblick, mit welchen Maßnahmen Inklusion und Barrierefreiheit dort erfolgreich umgesetzt werden. Tipps zum Nachmachen hatte das Video inklusive.



[www.mehrwert.nrw/barrierearme-initiativen](http://www.mehrwert.nrw/barrierearme-initiativen)



Die Rheinischen Landfrauen – seit 2009 Mitgliedsverband bei der Verbraucherzentrale NRW – setzen unter dem Motto »Vielgestaltig Nachhaltig« mit den Leitthemen »Fairer Konsum«, »Smarte Energie« und »Bewusster Konsum« drei Jahre lang besondere Akzente, um zum Umdenken und Mitmachen beim Umwelt- und Ressourcenschutz anzuregen.

Zum Auftakt der Kampagne hatte das Präsidium des Rheinischen LandFrauenverbandes (RhLV) gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW die Vorstandsmitglieder auf Orts- und Landesebene sowie Interessierte zu einer Onlineveranstaltung eingeladen. 75 Teilnehmerinnen verfolgten an heimischen Computern nicht nur interessiert die Vorträge der Fachleute der Verbraucherzentrale, sondern tauschten sich via Chat auch rege über Ideen und Möglichkeiten für mehr Nachhaltigkeit aus. Dabei lieferten die Impulsvorträge »Wir leben nur auf



einer Insel – wie wir mit nachhaltigem Konsum unsere Erde bewahren können« und »Engagement für Nachhaltigkeit« des Projekts »MehrWertKonsum« der Verbraucherzentrale wertvolle Anregungen für mögliche Aktivitäten der Landfrauen rund um das Jahresthema »Fairer Konsum«. Von Aktionsbündnissen zur Abfallvermeidung über Tauschbörsen, Foodsharing, Repaircafés bis hin zum Lastenradverleih reichte dabei der Instrumentenmix zur Umsetzung.

»Bei allem, was wir tun, sollten wir das Ende bedenken. Das ist Nachhaltigkeit.« – das gab RhLV-Vizepräsidentin Beate Löbach-Neff Teilnehmerinnen als Fazit mit auf den Weg. Die Verbraucherzentrale NRW zeigte sich dabei als eine verlässliche Partnerin, um gemeinsam mit ihrem Mitgliedsverband nachhaltig unterwegs zu sein.

## LANDFRAUEN: VERBRAUCHERINFORMATION AUF S LAND GEBRACHT

In einem zweieinhalbjährigen bundesweiten Pilotprojekt haben die Verbraucherzentralen gemeinsam mit dem Deutschen LandFrauenverband zwischen 2019 und 2021 Verbraucherinformation aufs Land gebracht. Zentraler Baustein war die Schulung von über 20 Landfrauen zu sogenannten LandFrauenGuides, die Menschen in ihren jeweiligen ländlichen Regionen nun für die Fallstricke des Verbraucheralltags sensibilisieren. Als Ansprechpartnerinnen vermittelten sie auch Kontakte zu Beratungsstellen und organisierten Vorträge von Fachleuten der Verbraucherzentralen.

So hat der Deutsche LandFrauenverband in Kooperation mit der Verbraucherzentrale NRW in rund 20 Onlinevorträgen Wissenswertes etwa zur Geldanlage mit Indexfonds präsentiert oder unter dem Titel »Ein Mann ist keine Altersvorsorge« Bausteine für einen gesicherten Lebensabend vorgestellt. Aber auch zu Themen wie »Rechtsirrtümer im Verbraucheralltag« oder »Sicher im Netz« wählten sich zahlreiche Frauen aus dem ländlichen Raum in die pandemiebedingt vorwiegend nur virtuell durchgeführten Veranstaltungen ein. Am heimischen PC verfolgten sie interessiert die Angebote zur anbieterunabhängigen Verbraucherinformation auch auf dem Land.





## NETZWERK DER NETZWERKE

Rund sechs Millionen Menschen engagieren sich in NRW unentgeltlich und freiwillig für das Gemeinwohl. Ob in der sozialen Arbeit, im Sportverein, der Umweltinitiative oder auch in der Verbraucherarbeit – ohne Ehrenamtliche geht es nicht. Zum »Welttag des Ehrenamts« am 5. Dezember 2021 wurde mit der Gründung des »Netzwerks bürgerschaftliches Engagement (NBE NRW)« ein wichtiger Schritt gemacht, um landesweit Akteure aus der Zivilgesellschaft, aber auch aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Verwaltung miteinander zu vernetzen und deren kontinuierliche Zusammenarbeit und den Austausch zu fördern. Über 40 Verbände und Initiativen aus dem Ehrenamtsbereich – darunter auch die Verbraucherzentrale NRW – haben die Kooperationsvereinbarung zum NBE NRW bereits unterschrieben. Und noch viele weitere, die landesweit im Ehrenamtsbereich unterwegs sind, sollen Mitglied werden.

Das NBE NRW agiert auf Basis der am 2. Februar 2021 verabschiedeten Engagementstrategie für das Land Nordrhein-Westfalen. Die Staatskanzlei des Landes ist dem NBE NRW als Gründungsmitglied beigetreten. Und die Landesregierung hat den Gründungsprozess aktiv begleitet und beabsichtigt, die weitere Arbeit des Netzwerks mit bis zu 200.000 Euro pro Jahr zu unterstützen. Geplant sind in diesem Rahmen unter anderem eine neue Landesservicestelle für bürgerschaftliches Engagement, die Finanzierung von Qualifizierungsangeboten für Engagierte und Kleinstförderungen unter dem Motto »2.000 x 1.000 Euro für das Engagement«. Ein Sprecherteam aus sieben Mitgliedern wird das Netzwerk repräsentieren.



Das neue »Netzwerk der Netzwerke« ist damit tatsächlich breit aufgestellt – was auch für die ehrenamtliche Verbraucherarbeit in vielen Arbeits- und Themenfeldern großes Potenzial birgt, um Synergien zu nutzen, Ideen gemeinsam zu verfolgen oder auch Angebote durch Anregungen aus dem Netzwerk weiterzuentwickeln. Zum Beispiel sind in der Pandemie viele digitale Angebote rund um die Begleitung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen entstanden, etwa in Form von Videokonferenzen oder -telefonie. Auch das Engagement selbst und der Austausch untereinander kann stärker digital gestaltet werden, wie der »Virtuelle Kaffeeklatsch« der Verbraucherscouts schon erfolgreich gezeigt hat.

Dass sich das NBE NRW als Netzwerk der Netzwerke versteht, zeigte sich gleich beim (digitalen) Gründungstreffen: Workshops, um die konkrete Arbeit in 2022 zu verabreden, wurden terminiert. Und anschaulich visualisiert, in welchen Bereichen es sich als Plattform und Sprachrohr für die Engagierten im Land aufstellen will.



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

## 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
  - a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.
  - b) Bezirksverband Niederrhein e. V.
  - c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.
  - d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw-beamtenbund und tarifunion  
Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt  
Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.  
Landesverband Rheinland e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.
- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- KAB Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- LAG21  
Landesarbeitsgemeinschaft Agenda 21 NRW e. V.

- Landesintegrationsrat NRW
- LandFrauen
  - a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.
  - b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland (NABU)  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V. Landesverband  
Nordrhein-Westfalen
- Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der  
Verbraucherzentrale NRW e. V.
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.

### ÖRTLICHE ZUSAMMENSCHLÜSSE

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

\* zum 31.12.2021 aufgelöst

## VERWALTUNGSRAT

### VORSITZENDER

**Erwin Knebel, Hilden**

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

### STELLVERTRETENDE VORSITZENDE

**Jutta Kuhles, Ratingen**

Rheinischer Landfrauenverband e. V.

**Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln**

DHB – Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

### MITGLIEDER

**Caroline Heß**

Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Nordrhein-Westfalen

**Dr. Günther Horzetzky**

Wir Verbraucher in NRW –

Förderverein der Verbraucherzentrale NRW

**Sigrid Lewe-Esch, Duisburg**

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

**Siw Mammitzsch**

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

**Ursula Säger-Strüder, Köln**

kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands –  
LAG NRW

**Andreas Träger**

DBB Beamtenbund und Tarifunion Nordrhein-Westfalen

## VORSTAND

**Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf**

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2021 beliefen sich auf 128.115,70 Euro.

# VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA

**MITGLIEDERVERSAMMLUNG**

**VERWALTUNGSRAT**

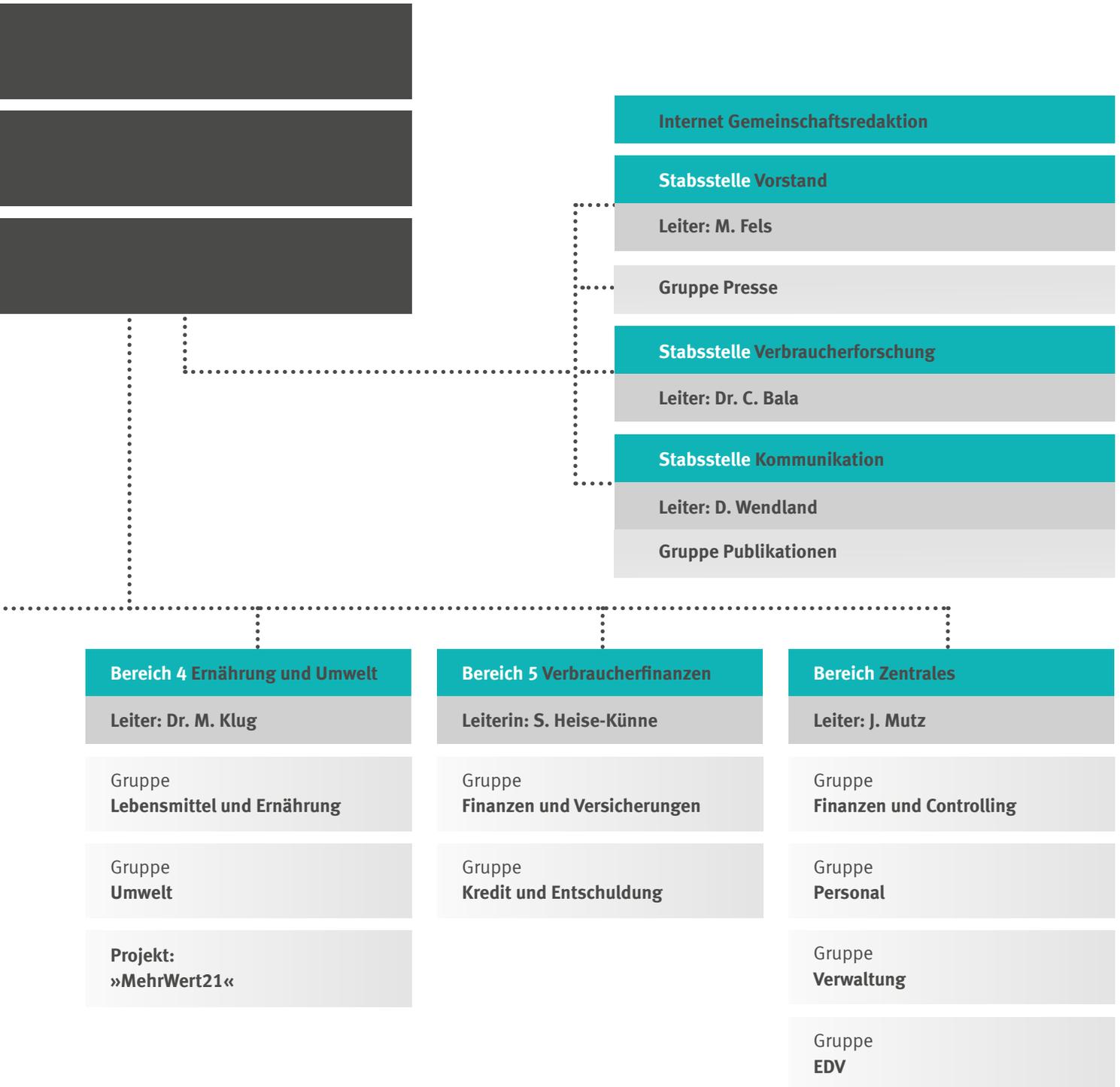
**VORSTAND:**  
Wolfgang Schuldzinski

**BEIRAT**

**VERBRAUCHERSCHUTZSTIFTUNG  
IN NRW**



\* »Energie2020plus – Bürgerinnen und Bürger durch die digitale Transformation des Energiemarkts begleiten und die Energiewende gestalten«



	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistentz
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	154,67						172,16 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in</b>								
Aachen		2	–	1	0,63	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1	–	–	3,7 <sup>4)5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,5	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Bielefeld		3,25	1,25	–	–	–	2,41 <sup>2)4)</sup>	0,5
Bochum		3	1	0,8	1,88	2	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Bonn		5,5 <sup>6)</sup>	–	1	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1,3	–	–	–	0,5
Detmold		2	–	1	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	–	0,5 <sup>3)</sup>
Dorsten		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	1,9	2	1,25 <sup>4)</sup>	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1	3	–	0,75 <sup>4)</sup>	0,5
Duisburg		2,5	–	–	–	1	1 <sup>4)</sup>	0,5
Essen		3	–	–	2,5	–	–	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1	2,5	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2 <sup>3)</sup>	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	1,75	–	0,5	0,5
Herford		2	–	–	–	–	–	0,5
Herne		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Höxter		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		8 <sup>6)</sup>	–	1	1	3	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	0,79 <sup>4)</sup>	0,5

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

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistentz
<b>Beratungsstellen in</b>								
Langenfeld		2	1	1	–	–	–	0,5
Lennebstadt		2	–	1	2	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1	1	1	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1	–	–	–	0,5
Mönchengladbach		2,5	–	–	–	1	–	0,5
Moers		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	0,75 <sup>4)</sup>	–	0,5
Münster		3	–	1	0,8	–	–	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1	–	–	–	0,5
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 <sup>3)</sup>
Ratingen		–	–	1	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		2	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		3	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1	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 <sup>4)</sup>	0,5
Wesel		1	–	1	–	–	–	0,5
Witten		2	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Wuppertal		3	1	0,8	1,6	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
<b>3. Servicecenter</b>	<b>7,4</b>							
<b>4. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>162,07</b>	<b>135,50</b>	<b>20,65</b>	<b>24,50</b>	<b>22,06</b>	<b>10,75</b>	<b>187,31</b>	<b>31,75</b>
$\Sigma$								
<b>594,59</b>								

Außer den hier aufgeführten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 49 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 25 in der Mietrechtsberatung, 15 Honorarkräfte für Ernährungsberatung. Insgesamt sind 41 Honorarkräfte für die Themengebiete Altersvorsorge, Bankdienstleistungen, Bank- und Kapitalmarktrecht, Bauträgervertragsprüfung, Immobilienfinanzierung, Versicherungen und Versicherungsrecht tätig. Darüber hinaus arbeiten 17 Honoraranwälte im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

5 Honorarkräfte sind beim Servicecenter im Einsatz, eine arbeitet beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren insgesamt 97 Energieberatungskräfte tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« sowie aus dem Projekt »Energie2020plus – Bürgerinnen und Bürger durch die digitale Transformation des Energiemarkts begleiten« finanziert wurden.

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

AKTIVA		2021		2020	
ANLAGEVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>					
• gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		53.500			56.600
<b>SACHANLAGEN</b>					
• Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	44.100		68.900		
• Betriebs- und Geschäftsausstattung	979.400		936.900		
<b>Summe Sachanlagen</b>	→	<b>1.023.500</b>	→		<b>1.005.800</b>
<b>FINANZANLAGEN</b>					
• Beteiligungen		200			200
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>1.077.200</b>			<b>1.062.600</b>

UMLAUFVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>VORRÄTE</b>				
• fertige Erzeugnisse und Waren	262.300		329.200	
• geleistete Anzahlungen	62.100		52.000	
<b>Summe Vorräte</b>	→	<b>324.400</b>	→	<b>381.200</b>
<b>FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>				
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.414.500		2.524.000	
• sonstige Vermögensgegenstände	77.600		135.800	
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	→	<b>2.492.100</b>	→	<b>2.659.800</b>
• Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		5.929.200		4.459.000
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>8.745.700</b>		<b>7.500.000</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		132.400		35.300
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>9.955.300</b>		<b>8.597.900</b>

PASSIVA		2021		2020	
EIGENKAPITAL	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• gebundenes Zuschusskapital	1.603.900		1.557.600		
• Jahresüberschuss/-defizit (-)	-76.200		46.200		
<b>Summe Eigenkapital</b>	→	<b>1.527.700</b>	→		<b>1.603.800</b>
• Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.075.500			1.071.700
<b>RÜCKSTELLUNGEN</b>					
• sonstige Rückstellungen		2.239.700			2.064.200
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>					
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	2.751.500		2.131.400		
• sonstige Verbindlichkeiten	1.551.100		840.200		
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	→	<b>4.302.600</b>	→		<b>2.971.600</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		809.800			886.600
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>9.955.300</b>			<b>8.597.900</b>

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2021		2020	
ERHALTENE ZUWENDUNGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• MULNV NRW (Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	25.717.000		23.238.200		
• Kommunen und Kreise	12.379.200		11.525.500		
• EU	4.369.800		5.836.500		
• BMJ/BMEL (Bundesministerien der Justiz sowie Ernährung und Landwirtschaft)	1.769.300		1.553.000		
• MKFFI NRW (Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration)	366.800		383.100		
• MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	311.200		307.800		
• VM NRW (Ministerium für Verkehr)	256.100		263.600		
• sonstige Zuwendungsgeber	2.030.800		1.702.100		
<b>Summe Zuwendungen</b>	<b>→</b>	<b>47.200.200</b>	<b>→</b>	<b>44.809.800</b>	
• Umsatzerlöse		3.411.600		3.590.400	
• Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		-85.600		35.200	
• sonstige betriebliche Erträge		1.001.000		932.900	
<b>MATERIALAUFWAND</b>					
• Aufwendungen für bezogene Waren	38.100		107.800		
• Aufwendungen für bezogene Leistungen	952.600		1.860.100		
<b>Summe Materialaufwand</b>	<b>→</b>	<b>990.700</b>	<b>→</b>	<b>1.967.900</b>	
<b>PERSONALAUFWAND</b>					
• Löhne und Gehälter	32.036.900		29.735.500		
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	8.078.300		7.774.700		
<b>Summe Personalaufwand</b>	<b>→</b>	<b>40.115.200</b>	<b>→</b>	<b>37.510.200</b>	
• Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		520.500		484.600	
<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>					
• Büromaterial, Fachzeitschriften	257.400		213.300		
• Post- und Fernmeldegebühren	1.012.800		488.400		
• Mieten und Pachten	3.798.300		3.686.600		
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	783.100		716.200		
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	293.000		375.900		
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	89.500		402.900		
• Mitgliedsbeiträge	11.300		11.400		
• sonstiger betrieblicher Aufwand	3.719.600		3.385.900		
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	<b>→</b>	<b>9.965.000</b>	<b>→</b>	<b>9.280.600</b>	
• sonstige Zinsen und Erträge		0		100	
• Zinsen und ähnliche Aufwendungen		2.700		300	
• Außerordentliche Erträge		0		0	
• Außerordentliche Aufwendungen		0		0	
• Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-66.900		124.800	
• sonstige Steuern		9.300		78.700	
<b>JAHRESÜBERSCHUSS / -FEHLBETRAG (-)</b>		<b>-76.200</b>		<b>46.100</b>	

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

## 2021: KURZ UND KNAPP

### Anliegen, Anfragen und Kontakte:

persönlich	46.390
schriftlich	59.363
telefonisch	212.147
Veranstaltungskontakte	70.745
Ratgeberanforderungen	84.126
Internetbesuche*	47.022.125
Beratungsstellen in NRW	63
Mitarbeitende	811
Etat in Millionen Euro	51,59

*\*Hierin enthalten sind 41.272.079 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.*

Unsere Beratungsstellen von A bis Z finden Sie hier:

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

Der Ratgeber-Shop öffnet unter:

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

Zu unseren Beratungsangeboten geht's unter:

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

Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:

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

## VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ:



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



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

## VERBRAUCHERZENTRALE NRW IN SOZIALEN NETZWERKEN:



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



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



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



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



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



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

## HERAUSGEBER:

**Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11 / 38 09-0

Telefax 02 11 / 38 09-172

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

## TEXTE UND REDAKTION:

**Dr. Mechthild Winkelmann**

## GESTALTUNG UND PRODUKTION:

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

## DRUCK:

**Druckerei Brochmann GmbH, Essen**

gedruckt auf 100 % Altpapier

**Auflage:** 2.000 Exemplare

**ISSN:** 0942-7775

© 2022, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf  
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!

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

## © FOTOGRAFENLISTE:

**Burkhard Battran, Neue Westfälische** • S. 11 (oben)

**Christian Beier, Solinger Tageblatt** • S. 9 (oben),  
S. 29 (links), S. 52

**Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft,  
Felix Zahn, photothek.net.** • S. 43

**Deutscher Mieterbund (DMB), Berlin** • S. 55

**Ernährungsrat Rhein-Kreis Neuss, Neuss** • S. 59 (2)

**Annette Ettingshausen, Studierendenwerk Paderborn** • S. 31  
(rechts)

**Dominik Flinkert, Pressestelle Polizei Wesel** • S. 8 (unten)

**Daniel Gebauer, Willich** • S. 2, 8 (oben), 16, 32 (oben)

**Hochschule für Medien, Stuttgart** • S. 54 (Andrea Knops/  
Lavinia Lambert: zwei Rezepte-Apps; Johanna Beck/Henriette  
König: »Green Monkey« oben)

**Meike Hornbostel, ISI Institut für soziale Innovation** • S. 63  
(oben)

**Mathias Kehren, Wuppertal** • S. 12 (oben), 36 (3), 37 (2)

**Tim Oelbermann, Solinger Tageblatt** • S. 9 (unten)

**»Tu was für Europa e.V.«, Berlin** • S. 12 (unten)

**Verbraucherzentrale NRW** • S. 11 (unten), 13 (2), 15 (oben), 17,  
18 (2), 21, 28 (3), 29 (rechts), 30 (2), 32 (unten), 33, 38, 39,  
40 (2), 41 (2), 54, 58, 60, 61

## © ADOBE STOCK

**Animaflora PicsStock** • S. 14 (oben) **DenPhoto** • S. 14 (unten)

**MclittleStock** • S. 18 (oben) **bloomicon** • S. 18 (unten)

**Siegfried** • S. 19 **wutzkoh** • S. 20 (oben) **mintra** • S. 22 (oben)

**Gina Sanders** • S. 24 **4th Life Photography** • S. 26

**WavebreakmediaMicro** • S. 42 **rh2010** • S. 44

**Yakobchuk Olena** • S. 45 (oben) **Khunatorn** • S. 46

**Krakenimages.com** • S. 48 **fotomek** • S. 49

**cherryandbees** • S. 50, S. 4 (2. Reihe, links)

**Antonioguillem** • S. 51 (oben links)

## © PIXABAY

**bernsaelz** • S. 35

