



Ostbelgien 

Jahresbericht 2018



Herausgabe März 2019





Das Jahr 2018

IMPRESSUM

Herausgeber	Verbraucherschutzzentrale VoG Neustraße 119 B-4700 Eupen Tel. 087/59 18 50 Fax 087/59 18 51 Web: www.vsz.be
Redaktion & Layout	Bernd Lorch René Kalfa Béatrice Demonthy
Korrektur	Marita Schulzen
Datum & Ort	Mai 2019, Eupen
Druck	Beschützende Werkstätte Meyerode





Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Trends	
Schuldnerberatung	6
Verbraucherberatung	9
Markt & Recht	
Sprachenproblem: Rechnungen nur noch auf Französisch	11
Möbelkauf: Unseriöse Gewinnversprechen	12
Betrug lauert überall.....	13
Mietrecht	
Das neue Mietrecht... auch in Ostbelgien	14
Vermieter klagen über Heizkostenablesedienste	15
Gesundheit & Umwelt	
Juice Plus: Teures Präparat – fragwürdiger Nutzen	16
Plastikmüll ist 2018 ein Top-Thema.....	17
Erlebniswerkstatt clip4ch@nge	
Clip4ch@nge on tour.....	18
Verbraucher- & Mietrechtsberatung	
Interview	19
Qualitätsmanagement	
DSGVO: Die Datenschutzgrundverordnung	21
Vertretung in Gremien	
BFKV, Made in Ostbelgien & Co.....	22
Netzwerke und Lobbyarbeit	
Verbraucherschutz auf regionaler und internationaler Ebene	23
Presse	
Neue Website – Neue Wege!	25
Zahlen, Daten, Fakten	
Allgemeine Statistiken 2018	27
Generalversammlungen	29
Verwaltungsrat.....	30
Personal.....	32
Bilanz nach Ergebnisrechnung.....	33
Gewinn- und Verlustrechnung 2018	34

VORWORT

2018: Verbraucherschutz nötiger denn je!

Das Jahr 2018 war aus Sicht der Verbraucherschutzzentrale wieder ein arbeitsintensives Jahr. Das bezeugen nicht zuletzt die Statistiken: 4.330 Ratsuchende haben Kontakt mit der VSZ aufgenommen und 33.187 Seitenaufrufe wurden auf unserer Website registriert. Das ist bedeutend mehr als 2017. Diese guten Resultate waren aber nur möglich, weil wir über motiviertes und engagiertes VSZ-Personal verfügen.

Diese steigenden Zahlen zeigen jedoch auch etwas anderes: Die Bürger Ostbelgiens benötigen mehr denn je die Unterstützung der Verbraucherschutzzentrale.

Eigentlich ist dies normal angesichts des immer komplizierter werdenden Alltagslebens der VerbraucherInnen: Liberalisierung, E-Commerce, die Digitalisierung von Handlungen, die früher von Angestellten in direktem Kontakt mit dem Verbraucher gemacht wurden... Die Menschen müssen sich in einer Konsumwelt zurechtfinden und sich immer mehr Wissen und Kompetenzen aneignen, die nur schwer erlernbar sind.

Dank der Deutschsprachigen Gemeinschaft steht eine bürgernahe Verbraucherschutzzentrale den Verbraucherinnen und Verbrauchern Ostbelgiens zur Seite. In Belgien ist dies einmalig!

Doch diese positive „ostbelgische“ Lösung steht in krassem Widerspruch zur Entwicklung auf föderaler Ebene. So wurde 2018 der Verbraucherrat in den Wirtschafts- und Sozialausschuss eingegliedert. Zwar hat sich an der Struktur und der Arbeitsweise nichts geändert, doch hat dieses Gremium eindeutig an Sichtbarkeit verloren. Mittlerweile ist der Verbraucherrat zu einem kleinen

Ausschuss innerhalb des großen Wirtschafts- und Sozialausschuß Belgiens degradiert worden. Das ist eindeutig gewollt und das Resultat der Sparpolitik auf Landesebene.

Ein weiteres Beispiel ist die Anwendung der EU-Richtlinie 2013/11 vom 23. Mai 2014, die die gütliche Beilegung verbraucherrelevanter Streitigkeiten in den Mitgliedstaaten regelt.

In Belgien hat der Öffentliche Dienst ein Sammelsurium an Ombudsdiensten anerkannt. Pikanterweise wird die Mehrzahl durch den Privatsektor finanziert. Dies stellt die Unabhängigkeit dieser Ombudsdienste natürlich infrage. Abgesehen von wenigen Ausnahmen kann zudem der deutschsprachige Belgier keine Klage in seiner Muttersprache einreichen. Für die Zukunft besteht hier auf jeden Fall Handlungsbedarf.

Alle diese wichtigen Dienstleistungen für die ostbelgische Bevölkerung sind nur aufgrund der Unterstützung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Wallonischen Region und der verschiedenen Partner der VSZ möglich. Ein großes Dankeschön gilt natürlich unseren Mitgliedern der Verbraucherschutzzentrale sowie dem Verwaltungsrat für seinen unermüdlichen Einsatz.

René Kalfa
- VSZ-Geschäftsführer -

TRENDS

Schuldnerberatung



Die Schuldnerberatung der Verbraucherschutzzentrale stellt für 2018 folgendes Schuldnerprofil fest: männlich, Belgier, älter als 45, allein lebend, arbeitslos, bezieht Arbeitslosenhilfe oder Invaliditätshilfe, er verdient weniger als 1500 € und seine Schuldenhöhe liegt unter 30.000 €.

Die Gründe der Schuldenspirale sind in erster Linie unzureichende Einkünfte, die Aufnahme von Krediten, Krankheit und Trennung vom Lebenspartner.

Die Daten gründen aber nicht auf einer objektiven Faktenlage, sondern es ist der Verschuldete selbst, der diese Gründe anführt. Wir stellen fest, dass es keine nennenswerten Schwankungen gibt.

In diesem Sinne dürften die Angaben des Wallonischen Instituts für Evaluation, Statistik und Zukunftsforschung (Iweps) vom 1. Dezember 2018 ganz interessant sein: In

Art der Akten	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
Schuldnerberatungsdienst	43	8	3	19	73
Agricall/Finagri	0	1	0	0	1
Energieschulden	21	2	0	3	26
TOTAL	64	11	3	22	100

Geschlecht	2016		2017		2018	
M	47	53%	36	49%	39	53%
W	41	47%	37	51%	34	47%
TOTAL	88	100%	73	100%	73	100%

Haushalt	2016		2017		2018	
alleinerz.	11	12%	11	15%	7	10%
allein lebend	48	55%	38	52%	36	49%
H. mit Kind	22	25%	18	25%	11	15%
H. ohne Kind	7	8%	6	8%	19	26%
TOTAL	88	100%	73	100%	73	100%

der Wallonischen Region lebt mehr als jeder vierte Einwohner in einem Haushalt, der von Armut oder sozialer Ausgrenzung bedroht ist (26,6 %). 54 Prozent der betroffenen Fälle sind allein lebend und 46 % arbeitslos.

Die Tatsache, dass immer mehr verschuldete Menschen nicht über genügend Einkünfte verfügen, ist ein untrügliches Indiz für wachsende materielle Armut.

Geschlecht:

2018 stellen wir fest, dass es beim Geschlecht des Schuldnerprofils wieder einen Wechsel gegeben hat: 51 % aller Verschuldeten, die die VSZ betreut, sind Männer.

Haushalt:

49 % aller Verschuldeten leben alleine. Das ist knapp die Hälfte aller Verschuldeten, die die VSZ betreut.

Alter:

Hier lassen sich in den letzten Jahren keine allzu großen Veränderungen feststellen. Die meisten verschuldeten Personen sind über 45 Jahre alt.

Beruf:

2018 hatten die meisten Verschuldeten ein Ersatzehinkommen (Arbeitslosengeld, Integrationseinkommen, Rentner, ...). Wir stellen eine leichte Steigerung bei den Angestellten fest und einen Rückgang bei den Arbeitern, die in die Schuldenfalle tappen.

Gründe:

Unzureichende Einkünfte und Kreditaufnahme sind nach wie vor die häufigsten Gründe der Überschuldung.

Alter	2016		2017		2018	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
unter 25	2	2%	2	3%	1	1%
25 - 34	12	14%	11	15%	9	12%
35 - 44	20	23%	19	26%	16	22%
45 - 54	26	29%	18	25%	18	25%
55+	28	32%	23	31%	29	40%
TOTAL	88	100%	73	100%	73	100%

Beruf	2016		2017		2018	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Angestellter	11	12%	8	11%	10	14%
Arbeiter	18	20%	16	22%	10	14%
Zeitarbeiter (Interim)	0	0%	2	3%	0	0%
Arbeitsloser	28	32%	14	19%	23	31%
Invalide	9	10%	13	17%	15	20%
Militär	0	0%	0	0%	0	0%
Integrationseink.	6	7%	5	7%	5	7%
Rente	11	13%	10	14%	8	11%
Selbstständiger	5	6%	5	7%	2	3%
TOTAL	88	100%	73	100%	73	100%

Gründe	2016		2017		2018	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
unzureichende Eink.	32	19%	29	19%	35	23%
Arbeitslosigkeit	12	7%	13	9%	11	7%
Krankheit	24	14%	18	12%	21	14%
Scheidung	20	12%	17	11%	20	13%
nicht angepasster Lebensstil	4	2%	9	6%	9	6%
Bürgerschaft	0	0%	0	0%	0	0%
Erbschaft	1	1%	0	0%	0	0%
Konkurs	7	4%	5	3%	6	4%
Kreditaufnahme	27	16%	30	20%	28	19%
Anschaffungen	1	1%	1	1%	0	0%
schlechte Konjunkt.	9	5%	8	5%	8	5%
Sterbefall	5	3%	3	2%	2	1%
Steuernachzahlung	9	5%	3	2%	2	1%
Umzug	4	2%	3	2%	2	1%
Nicht zu klären	16	9%	12	8%	9	6%
TOTAL	171	100%	151	100%	153	100%

Schuldenhöhe:

52 % aller Verschuldeten, die die VSZ 2018 betreut hat, haben eine Schuldenhöhe von weniger als 30.000 €. Das hat sich seit 2017 kaum geändert. Damals lag der Prozentsatz bei 51 %.

Schuldenhöhe	2016		2017		2018	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
1 - 10.000 EUR	19	22%	17	23%	22	30%
10.001 - 20.000 EUR	20	23%	12	17%	9	12%
20.001 - 30.000 EUR	7	8%	8	11%	7	10%
30.001 - 40.000 EUR	10	11%	11	15%	9	12%
40.001 - 50.000 EUR	8	9%	7	10%	3	4%
> 50.000 EUR	21	24%	17	23%	16	22%
unbekannt	3	3%	1	1%	7	10%
TOTAL	88	100%	73	100%	73	100%

Einkünfte:

67 % aller Verschuldeten, die die Verbraucherschutzzentrale 2018 betreut hat, verfügen über weniger als 1500 € pro Monat an Einkünften. Das ist eine leichte Steigerung von 6 % im Vergleich zum Vorjahr.

Diese Zahl deckt sich ungefähr mit den Ergebnissen des Iweps aus dem Jahr 2017, wo 69 % aller allein lebenden Personen über zu geringe Einkünfte verfügen.

Einkünfte	2016		2017		2018	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
1 - 500 EUR	1	1%	1	1%	2	3%
501 - 1000 EUR	19	22%	14	19%	11	15%
1001 - 1500 EUR	35	40%	29	41%	36	49%
1501 - 2000 EUR	14	16%	17	23%	10	14%
2001 - 2500 EUR	10	11%	8	11%	8	11%
> 2500 EUR	7	8%	3	4%	2	3%
unbekannt	2	2%	1	1%	4	5%
TOTAL	88	100%	73	100%	73	100%



2018 haben insgesamt 2867 Ratsuchende die Dienste der Verbraucher- und Mietrechtsberatung in Anspruch genommen. Das ist eine leichte Steigerung von 3 Prozent im Vergleich zu 2017.

Wir können kaum Veränderungen in der Art der Kontaktaufnahme feststellen: Praktisch die Hälfte der Kunden erreicht uns persönlich und die andere Hälfte telefonisch.

Mehr Kontakte durch E-Mail

Auch wenn die meisten Kunden nach wie vor persönlich oder telefonisch mit der Verbraucherschutzzentrale Kontakt aufnehmen, können wir eine deutliche Steigerung innerhalb der letzten acht Jahre feststellen.

Waren es 2011 noch 134 Anfragen per E-Mail, so stiegen die Anfragen 2018 auf 295, was einer Steigerung von 120 Prozent entspricht. So fanden 2018 ein Zehntel aller Kontakte über E-Mail statt. Es ist damit zu rechnen, dass diese Zahl in Zukunft noch steigen wird.

Ratsuchende	2016		2017		2018	
Total	2581		2774		2867	
Medium	Zahlen	Prozent	Zahlen	Prozent	Zahlen	Prozent
Besucher	1069	41%	1245	45%	1266	44%
Brief	10	(0,40%)	2	(0,07%)	13	(0,45%)
E-Mail	277	11%	269	10%	295	11%
Fax	1	0,04%	0	0%	0	0%
Telefon	1224	47%	1257	45%	1293	45%
Verschiedenes	0	0%	1	0,03%	0	0,00%

Akten	2016	2017	2018
(Eröffnung)	297	339	350

2018: deutlich mehr Akten

Die Mitarbeiterinnen stellen allerdings fest, dass die Aktenarbeit in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat. So wurden im vergangenen Jahr 350 Akten eröffnet, das sind gut 3 % mehr als 2017 und 17 % mehr als 2016.

Das bedeutet mehr Betreuung, mehr Zeit und mehr Arbeit. Knapp ein Drittel aller Akten handeln von Energieanbietern (128), gefolgt von Mietrecht (73) und Telekommunikation (53).

In der Beratung stellen wir fest, dass die Kurzberatungen in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen sind, während im gleichen Zeitraum die Langzeitberatungen abgenommen haben. Mit einer vorsichtigen Einschätzung können wir behaupten, dass dadurch mehr Kunden betreut und mehr Akten eröffnet wurden. Eine Tatsache ist allerdings, dass sich das neue Strategiekonzept „Flyer & Broschüren“ seit 2014 bewährt hat. Dies lässt sich unter anderem an der Steigerung der Kurzberatungen ablesen. So wurden 2018 insgesamt 915 Faltblätter an Kunden der

VSZ verteilt. Das ist eine Steigerung von knapp 50 % im Vergleich zum Vorjahr.

Unter den „Top Five“ stehen naturgemäß die Themen rund ums Mietrecht hervor, wie zum Beispiel Kündigung eines Mietvertrags, die Indexierung, Nebenkosten oder Reparaturen.

Mietrecht ist ewiger Spitzenreiter

Der Blick auf die Thementabelle lässt nur eine Schlussfolgerung zu: Mietrecht ist mit 61 % unangefochener Spitzenreiter. Der Grund ist, dass zum einen die Nachfrage hoch ist und zum anderen ist auch das Know-how der Mitarbeiterinnen ausschlaggebend für den guten Ruf der Mietrechtsberatung. Weit abgeschlagen folgen Themen wie Energieanbieter (11 %) und Telekommunikation (4 %).

Die meisten unserer Kunden der Verbraucher- und Mietrechtsberatung – soweit das statistisch erfassbar ist - kommen aus dem Norden (75%) der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Davon der überwiegende Teil aus der Gemeinde Eupen (456 von insgesamt 1.127). Aus der Eifel stammen naturgemäß die meisten Anfragen aus der Gemeinde Sankt Vith (110) und am wenigsten aus der Gemeinde Burg-Reuland (30). Mehr als die Hälfte aller Anfragen (1.290) sind ohne Ortsangabe.

Telefonstatistik

Auch 2018 haben wir wieder eine Analyse der Telefonkontakte erstellt, die ausschließlich die Verbraucher- und Mietrechtsberatung

Themen	2016		2017		2018	
	2581		2774		2867	
Bauen & Wohnen	102	4%	115	4%	133	5%
Betrug	29	1%	38	1%	59	2%
Energieanbieter	306	12%	315	12%	320	11%
Finanzen	20	1%	13	1%	33	1%
Freizeit & Reisen	30	1%	38	1%	38	1%
Garantie	57	2%	74	3%	55	2%
Geschäftspraktiken	112	4%	91	3%	109	2%
Gesundheit	26	1%	21	1%	20	1%
Kredite	0	0%	0	0%	0	0%
Lebensmittelsicherh.	3	0%	6	0%	1	0%
Mietrecht	1483	57%	1656	60%	1715	61%
Mobilität	16	1%	33	1%	23	1%
Nachbarschaft	20	1%	16	1%	16	1%
NE-Fair Trade	0	0%	0	0%	0	0%
NE-Soziales	0	0%	0	0%	0	0%
NE-Umwelt/Energie	8	1%	9	0%	11	0%
ÖD Wasser	39	2%	21	1%	21	1%
Post	3	0%	2	0%	4	0%
Produktinformation	1	0%	5	0%	7	0%
Steuer (Müll, ...)	38	1%	38	1%	24	1%
Telekommunikation	145	6%	163	6%	128	4%
Verschiedenes	100	4%	77	3%	103	4%
Versicherung	43	2%	43	2%	47	2%

Dauer der Beratung	2016		2017		2018	
Total	1.969		2.119		2.129	
< als 10 Min.	1356	69%	1480	70%	1515	71%
Zw. 10 und 30 Min.	472	24%	522	25%	515	24%
Zw. 30 und 60 Min.	104	5%	86	4%	78	4%
> als 60 Min.	37	2%	31	1%	21	1%

betrifft. Daraus geht hervor, dass im vergangenen Jahr 4544 telefonische Kontakte stattgefunden haben, wovon 1293 bearbeitet wurden. Wir kommen deshalb zum gleichen Ergebnis wie 2017: Von allen telefonischen Kontakten wurden 28 Prozent bearbeitet. Diese Statistik ist allerdings mit Vorsicht zu genießen, da ein Verbraucher theoretisch ja auch mehrmals anrufen kann. Oder aber jemand hat außerhalb der Öff-

nungszeiten angerufen. Tatsache ist jedenfalls, dass diese Zahl das gute Bild der Verbraucherschutzzentrale etwas trübt. Dies liegt aber nicht an der Arbeit, sondern eindeutig an den begrenzten Öffnungszeiten, verursacht durch Personalmangel.

MARKT & RECHT



Sprachenproblem: Rechnungen nur noch auf Französisch

Die Verbraucherschutzzentrale ist sich schon seit geraumer Zeit der Sprachenproblematik bewusst und hat immer wieder auf Missstände beim Gebrauch, bzw. Nicht-Gebrauch der deutschen Sprache in Schriftdokumenten von Behörden und Unternehmen aufmerksam gemacht.

Dieser Zustand hat sich im Herbst 2018 verschlimmert, als der Energieanbieter Essent beschlossen hat, Energieverträge sowie Rechnungen nicht mehr in deutscher Sprache anzubieten. Da sind einige Kunden sprichwörtlich auf die Barrikaden gegangen und haben die VSZ angerufen, tätig zu werden.

In einer Gemeinschaftsaktion zwischen der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und der Verbraucherschutzzentrale, wurden alle Energieanbieter angeschrieben, die die Sprachengesetzgebung erneut missachteten.

Nach Angaben der Sprachenkontrollkommission müssen nämlich die Energieanbieter Verträge und Rechnungen auch in Deutsch anbieten, sollte es sich um einen deutschsprachigen Kunden handeln.

Bisher hatte der Verbraucher nur die Möglichkeit, Beschwerde beim Ombudsdienst für Energie einzureichen.

Sollten die Energieanbieter das Gesetz missachten, behält sich die Verbraucherschutzzentrale das Recht vor, eine Sammelklage vor Gericht einzureichen.



Möbelkauf: Unseriöse Gewinnversprechen

In einem Zeitraum von knapp einem Jahr hat die Verbraucherschutzzentrale schon zweimal auf die betrügerischen Machenschaften des Möbelhauses Pirotte aus Brüssel aufmerksam gemacht. Doch immer wieder sind Verbraucher auf die perfiden Tricks der Verkäufer hereingefallen.

Im Fokus stehen oft ältere Menschen, die mit Geschenken und angeblichen Reisegewinnen gelockt werden. Die Masche ist immer wieder dieselbe: Das ahnungslose Opfer erhält einen Telefonanruf mit der Aufforderung einen Gewinn oder ein Geschenk abzuholen. Und nicht wenige gehen auf dieses Angebot ein. So mancher Verbraucher hat sich darüber beklagt, dass das „angebliche“ Geschenk nur dann ausgehändigt wird, wenn man auch etwas kauft.

Diese Verkaufsveranstaltungen werden oft in Dorfsälen, wie z.B. in Gouvy oder Bellevaux durchgeführt.

Die VSZ rät den Verbrauchern, diese Machenschaften der Wirtschaftsinspektion zu melden.

Wir gehen aber davon aus, dass nur wenige Verbraucher diesen Schritt unternehmen. Deshalb ist die Verbraucherschutzzentrale gewillt, diese Klagen selbst bei der Wirtschaftsinspektion zu melden und auch in Gesprächen mit dieser Dienststelle lösungsorientierte Ergebnisse für den Verbraucher zu erzielen.

Betrug lauert überall

Uns wundert nichts mehr: Betrug lauert überall. Auch 2018 ist ein Jahr, wo Abzocke sprichwörtlich an der Tagesordnung ist. Sei es Datenklau mit Telefon und Bankkartenlesegerät, Abo-Knebelverträge mit Online-Branchenverzeichnissen oder die mittlerweile bekannte Abzocke durch angebliche Microsoftmitarbeiter: Immer wieder fallen Verbraucher auf diese Machenschaften rein und wir werden nicht müde, auf diese unlauteren Praktiken aufmerksam zu machen.

Bankkartenlesegerät

Welche Tricks die Betrüger sich oft einfallen lassen, zeigt die Betrugsmasche mit dem Bankkartenlesegerät. Hier geben sich Betrüger am Telefon als Vertreter einer Behörde aus, wie z.B. der EU-Kommission oder sogar als Vertreter einer Verbraucherschutzorganisation, um an die Bankdaten der Opfer zu gelangen.

Ihre Mittel sind das Telefon und das Bankkartenlesegerät des Opfers. Der Verbraucher wurde aufgefordert auf keinen Fall seinen PIN-Code und seine Kontonummer zu nennen. Lediglich nach der Bankkartennummer, die sich oben auf der Kreditkarte befindet, wurde gefragt. Sobald das Opfer die geforderten Manipulationen am Bankkartenlesegerät durchgeführt hatte, schlugen die Trickbetrüger schon zu.

Wir haben die Verbraucher dazu aufgefordert, keine Bankdaten und Code-Nummern am Telefon oder auch im Internet preiszugeben. Verbraucher, die Opfer eines Trickbetrugs wurden, sollten sofort ihre Bank benachrichtigen und Anzeige bei der Polizei erstatten.

Angebliche Microsoftmitarbeiter

Genau wie 2017 sind auch im vergangenen Jahr Verbraucher aus Ostbelgien auf angebliche Microsoft-Mitarbeiter hereingefallen. Hier geben sich die Betrüger am Telefon als Mitarbeiter von Microsoft aus und behaupten, dass der Computer von Viren befallen sei. 2018 haben sich die Klagen auch in der Verbraucher-



schutzzentrale gehäuft. Mal war es das Opfer selbst, mal ein Bankinstitut, dass auf die Machenschaften der Betrüger aufmerksam machte.

In der Presse, beim Rundfunk und auf unserer hauseigenen Website haben wir mehrmals auf diese betrügerischen Machenschaften aufmerksam gemacht.

Online-Branchenverzeichnis

Eine andere Betrugsmasche war 2018 die Abzocke für ein Online-Branchenverzeichnis durch die Firma DEAL UP. Ins Visier der Betrüger waren vor allen Dingen Freiberufler und Selbstständige geraten. Diese wurden während der Geschäftszeiten angerufen und das Gespräch wurde aufgezeichnet und im Nachhinein manipuliert, sodass der Eindruck entstand, der Verbraucher habe einem Vertrag telefonisch zugestimmt.

Wenige Tage später erhielt das Opfer dann eine Rechnung von knapp 1.000 Euro und wer nicht zahlte, erhielt Mahnschreiben und später Post von einem Inkasso-Unternehmen.

Diese Art des Betrugs ist in Deutschland relativ weit verbreitet und hat sich 2018 auch auf Österreich und Ostbelgien ausgeweitet.

MIETRECHT



Das neue Mietrecht... auch in Ostbelgien

Mit einer großangelegten PR-Kampagne hat die Verbraucherschutzzentrale 2018 die Bürgerinnen und Bürger Ostbelgiens auf das neue Mietrecht vorbereitet.

Am 1. September 2018 ist nämlich die Reform des walлонischen Mietrechts auch in der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Kraft getreten.

Was gibt es Nennenswertes dazu zu sagen? Die großen Achsen im Mietrecht bleiben bestehen. Allerdings gibt es Neuerungen in bestimmten Fällen: So betrifft die Reform persönliche Daten des Mieters oder die Form, den Inhalt und die Kündigung des Mietvertrags, aber auch Aspekte zur Feuerversicherung, energiesparende Arbeiten bis hin zu Studentenwohnungen.

Aus den Statistiken geht hervor, dass das Thema „Mietrecht“ nach wie vor Spitzenreiter der Themenpalette an Verbraucherfragen ist. So verwundert es auch nicht, dass sich in den verbliebenen Monaten des Jahres 2018 viele Verbraucher mit Fragen zum neuen Mietrecht an die VSZ gewendet haben.

Um die Bürgerinnen und Bürger Ostbelgiens bestens zu informieren, hat die VSZ keine Mühen gescheut: So wurden Flyer und Broschüren gedruckt, Werbespots veröffentlicht, Videoclips in Deutsch und Französisch produziert, Pressemitteilungen versendet, Interviews beim BRF und Radio Contact gegeben und im Grenz-Echo eine Artikelserie von vier verschiedenen Themenschwerpunkten publiziert.

Einziger Wermutstropfen ist die geringe Personaldecke in der Mietrechtsberatung, die dazu geführt hat, dass so manche Broschüren und Flyer nicht rechtzeitig am 1. September griffbereit lagen.

Neben den Fragen zum neuen Mietrecht, hat die Verbraucher- und Mietrechtsberatung der VSZ aber auch Klagen zu anderen Schwerpunktthemen im Mietrecht behandelt: Seien es Fragen zu Mietnebenkosten, Probleme mit dem Mietvertrag, Ausrechnen des Mietindex oder Fragen zu Schimmel in Mietwohnungen. Auch diese Themen gehören zum Alltagsrepertoire in der Mietrechtsberatung.

Vermieter klagen über Heizkostenablesedienste

In der Regel haben die Beraterinnen der Mietrechtsabteilung mit besorgten Mietern zu tun. Doch 2018 hatten wir in der Verbraucherschutzzentrale öfters Vermieter zu Besuch, die sich über gestiegene Rechnungen der Heizkostenablesedienste beklagten.

Im Fokus der Kritik stand besonders ISTA. In einem unserer Fälle war die Rechnung doppelt so hoch wie im Vorjahr. Dazu muss man wissen, dass der Heizkostenablesediens ISTA in Ostbelgien quasi eine Monopolstellung beansprucht. Aber auch die Ablesedienste Techem-Caloribel und Aquatel stehen landesweit zunehmend in der Kritik.



Doch worum geht's?

Ein Heizkostenablesediens macht in der Regel nichts anderes, als die Heizkosten – und manchmal auch den Wasserverbrauch – in einem Mietshaus zu ermitteln. Bei den Mietwohnungen handelt es sich in der Regel um Mehrparteienhäuser.

Das Knifflige an der Sache ist, dass die Ablesedienste die schwache Position der Mieter ausnutzen, die am Ende nämlich die Rechnung bezahlen müssen. Denn die Gesellschaften verhandeln mit dem Vermieter und diese können sich das Geld von den Mietern wieder zurückholen.

Was tun?

Leider gibt es in Ostbelgien nur wenig Alternativen, da ISTA der einzige Ablesediens ist, der seine Dienstleistungen in deutscher Sprache anbietet. Wir haben die Vermieter aufgefordert, mit der Verbraucherschutzzentrale Kontakt aufzunehmen, um gemeinsam nach entsprechenden Lösungen zu suchen.

GESUNDHEIT & UMWELT



Juice Plus: Teures Präparat - fragwürdiger Nutzen

Anfang 2018 wurden wir durch eine Verbraucherin auf dubiose Verkaufsmethoden im Zusammenhang mit dem Nahrungsergänzungsmittel „Juice Plus“ aufmerksam gemacht.

Dieses Nahrungsergänzungsmittel wird auch auf dem Gebiet der Deutschsprachigen Gemeinschaft verkauft. Die Angebote sind in Wirklichkeit oft übersteuert und der gesundheitliche Nutzen eher fragwürdig.

Im Fokus unserer Präventionsarbeit stand vor allem die Art und Weise, wie dieses Produkt an den Mann, bzw. an die Frau gebracht wurde. Multi-Level-Marketing heißt das Zauberwort. Hier werden Laien buchstäblich als Kunden rekrutiert, die ihre Produkte dann an Freunde und Bekannte weiterverkaufen, um sich damit das Geld für die eigenen Nahrungsergänzungsmittel zu verdienen.

„Juice Plus“ ist ein amerikanisches Unternehmen, das unter anderem Nahrungsergänzungsmittel in Form von Gemüse-, Beeren- und Obstkapseln herstellt. Jede Kap-

sel enthält eine Portion Vitamin A, Vitamin E, Beta Carotin und Folsäure sowie sekundäre Pflanzenstoffe.

Problematisch war auch in diesem Zusammenhang, dass der Verbraucher keine Einzelbestellung durchführen konnte, sondern sich für ein Abo entscheiden musste.

In einem Fall musste eine Person alle 3 Monate 610 € zahlen, zuzüglich der Zusatzlieferungen.

Im Rahmen unserer Pressearbeit haben wir auch darauf Wert gelegt, dass eine ausgewogene Ernährung Nahrungsergänzungsmittel in der Regel überflüssig macht.

Plastikmüll ist 2018 ein Top-Thema



Wenn es ein Thema im Umweltbereich gab, das letztes Jahr sehr oft in die Schlagzeilen geriet, dann war es Plastikmüll und wie er sich vermeiden lässt.

Die EU-Kommission hat im Januar 2018 mit einer neuen Strategie aufhorchen lassen: „Recyceln statt vermeiden“. In einer Pressemitteilung hat die Verbrau-



erschutzzentrale klar Position bezogen und diese Strategie als völlig unzureichend bezeichnet.

Für die VSZ hört es sich grotesk an, wenn geschälte Apfelsinen, Bananen und Eier dem Verbraucher in Plastikboxen zum Verkauf angeboten werden, während gleichzeitig mit guten Recyclingmethoden geworben wird. Wir vermissen deutlich, dass das Übel nicht an der Wurzel angepackt wird. So fordern wir, dass die EU-Kommission sich für eine Gesetzeslage einsetzt, die im Vorfeld schon „abartige“ Plastikverpackungen verbietet.

Die Europäische Union produziert jährlich 26 Millionen Tonnen Plastikmüll, nur 30 Prozent davon werden recycelt. Der Rest landet in Müllverbrennungsanlagen, in der Umwelt und im Meer.

Mitte Mai wurde die EU-Kommission dann ein bisschen konkreter und hat Pläne vorgestellt, wie Einweggeschirr, Wattestäbchen und Strohhalme verboten werden können. Diese Erzeugnisse machen über 70 Prozent der Abfälle im Meer aus.

Im Oktober 2018 hat das EU-Parlament für ein Verkaufsverbot dieser Produkte gestimmt und sie sollen bis 2021 in der EU vom Markt genommen werden. Wir finden, das ist schon mal ein guter Anfang.

Erlebniswerkstatt clip4ch@nge

Clip4ch@nge on tour

Im vergangenen Jahr waren wir wieder mit der mobilen Werkstatt clip4ch@nge im Süden der Gemeinschaft „on tour“ und zwar im BSTI Sankt Vith. Die Verantwortlichen des BSTI sind mit der Bitte an uns herangetreten, ob wir nicht auch die Müllproblematik in unserer Erlebniswerkstatt ansprechen könnten.

Für das Animatoren-Team kam diese Anfrage zuerst einmal überraschend, da wir mit der mobilen Werkstatt drei verschiedene Themenbereiche ansprechen, die die Müllproblematik nur am Rande behandeln: Kommunikation (Smartphone), Kleidung (Jeans) und Ernährung (Fast Food).

Doch für den letzteren Teil (Ernährung) haben wir dann den Fokus auf die Müllproblematik gelegt und vor allem ganz aktuell das Plastikproblem in den Vordergrund gerückt. Was kann passieren, wenn ich beispielsweise die Plastikverpackung meines Müsliriegels achtlos auf den Schulhof fallen lasse?

So hatten wir im April eine ganze Reihe von Ateliers im BSTI mit allen ersten Sekundarschulklassen absolviert.



Bevor es ins Studio geht, muss zum Drehbuch das geeignete Bildmaterial erstellt werden.



Bildungsreferent Hervé Pujol erklärt den Jugendlichen im Studio, wie man das Bildmaterial auf der Unterlage am besten platziert.

Wir haben festgestellt, dass die mobile Werkstatt zwar sehr personalintensiv ist – wir benötigen fast immer 3 Personen – dafür kann sie aber sehr flexibel eingesetzt werden. Das ist ein Pfand, dass wir in Zukunft noch öfter nutzen sollten.

Anfang Mai hatten wir im Rahmen des Festes der Nachhaltigkeit eine Gruppe der Pater-Damian-Schule zu Besuch. Sie hatten sich für das volle Programm, also die Erlebniswerkstatt in der VSZ entschieden.

Das ist bis jetzt unser einziger Wermutstropfen, dass die „fixe“ Erlebniswerkstatt in Eupen nur selten von Schulen und Gruppen genutzt wird. Wir hoffen, dass wir uns in Zukunft in Zusammenarbeit mit dem Institut für Demokratiepädagogik ein neues und breiteres Publikum erschließen können.

Verbraucher- und Mietrechtsberatung

„Der Verbraucher von heute hat immer mehr Aufgaben“

Die Verbraucher- und Mietrechtsberatung gibt es schon seit mehr als 25 Jahren. Vieles hat sich geändert: die Einführung des Euro, die Liberalisierung der Märkte oder die Herausforderungen der Digitalisierung. Ein Grund mehr Rückblick zu halten und die Beraterinnen Edith Laschet und Françoise Demonty zu Wort kommen zu lassen.

Seit vielen Jahren seid ihr am Puls des Verbrauchers. Was hat sich in euren Augen am meisten verändert?

Edith Laschet: Das Publikum und auch die Art der Anfragen. In meinen Augen hat das auch etwas mit der Liberalisierung der Märkte zu tun. Es gibt Menschen, die damit nicht klar kommen.

Françoise Demonty: ...und es gibt immer mehr Leute, die auf ihr Geld achten. Viele Leute kommen zu uns, weil sie nicht unbedingt ein Verbraucherproblem haben, sondern hohe Rechnungen und der Sache nachgehen wollen.

Hat die Liberalisierung der Märkte das Leben für den Verbraucher vereinfacht?

Edith Laschet: Im Gegenteil: Durch die Liberalisierung ist das Leben für viele Menschen komplizierter geworden. Früher gab es weniger Diskussionen: Du bekamst eine Rechnung von Interost für den Strom und eine von Belgacom für das Telefon und dann war Schluss. Heute kann ein jeder seinen Strom-, Gas- und Telefonanbieter zwar selber auswählen und die Preise miteinander vergleichen, aber man muss sich als Verbraucher viel mehr damit auseinandersetzen und viel mehr darum kümmern. Der Verbraucher von heute hat immer mehr Aufgaben bekommen.



Edith Laschet (l.) und Françoise Demonty sind seit vielen Jahren als Beraterinnen in der Verbraucherschutzzentrale tätig.

Ihr sagt, dass das Publikum sich in den letzten zehn Jahren verändert hat. Wie kann ich das verstehen?

Edith Laschet: Ein einfaches Beispiel: Zu uns kommen auch immer mehr Menschen mit Migrationshintergrund, die den Markt nicht so gut kennen. Diese Menschen verfügen in der Regel über geringere Einkünfte, manchmal über gar keine. Das sind dann schon ordentliche Herausforderungen.

Françoise Demonty: Auf der anderen Seite nehmen auch viele ältere Menschen Kontakt mit der Verbraucherschutzzentrale auf, die mit den Herausforderungen der Liberalisierung nicht klar kommen und einfach nur Hilfe brauchen.

Die Aktenarbeit hat von 2011 bis 2018 um 23 Prozent zugenommen. Gibt es dafür einen besonderen Grund?

Françoise Demonty: Klar, weil das Publikum sich geändert hat. Es gibt mehr Menschen, die Hilfe brauchen und das alleine nicht können. Manchmal spielt die Sprache auch eine Rolle: Wir haben Verbraucher, die wü-

den ihre Probleme beispielsweise mit einem Energieanbieter gerne in deutscher Sprache regeln, aber das klappt ja nicht immer. Und oft sind wir die Vermittlungsstelle zwischen Verbraucher und Kundendienst.

Edith Laschet: Und es gibt Menschen, die ihre Rechnungen und Verträge einfach nicht verstehen und um Rat fragen. Während früher die Akten vielfältig und oft komplex waren, habe ich heute den Eindruck, Sekretariatsarbeit für den Verbraucher zu machen.

Françoise Demonty: Es gibt auch keine andere Stelle, wo die Leute hingehen können, die ihnen dabei helfen kann. Wenn sie keinen innerhalb der Verwandtschaft oder im Bekanntenkreis haben, der ihnen bei solchen Fragen helfen kann, ... wo sollen die Menschen denn hingehen, außer zu uns?

Das Thema Mietrecht ist seit Beginn der Verbraucherberatung mit Abstand das beherrschende Thema bei der VSZ-Kundschaft. Hat das einen besonderen Grund?

Edith Laschet: Das Problem ist, dass das Mietrecht äußerst komplex und nicht so ohne weiteres zu verstehen ist. Auf der anderen Seite sind in den letzten Jahren Veränderungen im Immobilienmarkt festzustellen. Es gibt immer weniger junge Menschen, die sich eine eigene Wohnung leisten können und stattdessen in eine Mietwohnung ziehen.

Françoise Demonty: Ich will uns jetzt nicht über den grünen Klee loben, aber es gibt bisher keine andere Einrichtung, die sich so gut in Mietrecht auskennt wie die Verbraucherschutzzentrale.

Seit acht Jahren ist die Zahl der Besucher gestiegen (79 %) und die der telefonischen Kontakte (16 %) gesunken. Worauf lässt sich das zurückführen?

Edith Laschet: Wir haben vor acht Jahren den Dienst neu strukturiert. Früher hatten wir zwar mehr Öffnungszeiten, doch der Verbraucher musste sich zunächst am Empfang anmelden. Dann haben wir die Öffnungszeiten reduziert und der Kunde konnte sowohl telefonisch, als auch persönlich direkt mit uns Kontakt aufnehmen. Für uns war das eine gute Entscheidung.

Françoise Demonty: Genau. Die Menschen haben mittlerweile verstanden, dass sie uns besuchen können, ohne vorher einen Termin zu machen. Das trägt Früch-

te. Das ist auch der Grund, weshalb wir immer weniger Personen am Telefon bedienen können. Da würde eine zusätzliche Kraft bestimmt Abhilfe schaffen.

Der Arbeitsdruck ist nach wie vor sehr hoch. Was könnte in euren Augen verbessert werden?

Françoise Demonty: Stimmt, die Arbeit wird nicht weniger. Natürlich könnten wir mehr Menschen bedienen, wenn wir die Öffnungszeiten erhöhen würden.

Edith Laschet: Aber das geht nur über eine zusätzliche Arbeitskraft, anders ist das gar nicht zu stemmen. Wir haben seit September 2018 die Gesamtstundenzahl an Arbeitskraft zwar um 6 Stunden erhöht, dieser „Mehrwert“ ist allerdings vom neuen Mietrecht quasi „geschluckt“ worden. Mit diesen 6 Stunden darf man die Öffnungszeiten nicht erweitern, das wäre Wahnsinn.

Françoise Demonty: Ich muss aber hinzufügen, dass das Arbeitsklima seit der Renovierung des Empfangsbereichs wesentlich besser ist. Wir können besser und ruhiger arbeiten.

Könnten die digitalen Medien da in Zukunft nicht Abhilfe schaffen?

Françoise Demonty: Die digitalen Medien nutzen wir ja jetzt schon zum Teil, wie zum Beispiel unsere eigene Website. Wir haben festgestellt, dass Facebook & Co. für Präventionsaufgaben ganz gut sind, so wie es andere Verbraucherdienste beispielsweise in Deutschland machen. Besonders da, wo schnell reagiert werden muss und wo es für die Öffentlichkeit Sinn macht. Doch es gibt viele Dinge, die eben persönlich sind und keinen anderen etwas angehen.

Edith Laschet: Vier-Augen-Gespräche sind einfach unersetzlich. Ganz zu schweigen von den zahlreichen Unterlagen, die wir von den Verbrauchern manchmal benötigen. Sicher lassen sich manche Sachen auch per E-Mail erledigen. Aber es gibt Menschen, die kommen mit einer E-Mail oder einem Telefongespräch nicht klar und möchten lieber persönlich vorbeikommen oder einen persönlichen Termin mit uns im JIZ im Triangel in Sankt Vith vereinbaren.

Françoise Demonty: Ich finde, das ist auch gut so, dass diese Menschen direkte und konkrete Hilfe quasi „persönlich“ bekommen. Ich finde, da können wir ruhig ein bisschen „altmodisch“ bleiben.

QUALITÄTSMANAGEMENT

DSGVO: Die Datenschutzgrundverordnung

Wenn es um Qualität geht, dann führt auch kein Weg an der Datenschutzgrundverordnung vorbei.

Seit dem 25. Mai 2018 ist diese EU-Richtlinie wirksam. Datenschutz ist ein Menschenrecht oder genauer gesagt ein Grundrecht, und ist im Artikel 8 Charta der Grundrechte der EU festgeschrieben. Hätten wir dieses Grundrecht nicht, so wäre für jede Form der Willkür Tür und Tor geöffnet.

Das Grundrecht auf Datenschutz ist für uns als Verbraucherschutzzentrale ein besonderes Anliegen. So haben wir ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten angelegt, wo wesentliche Angaben zur Datenverarbeitung aufgeführt werden, wie zum Beispiel die Datenkategorien, der Kreis der betroffenen Personen, der Zweck der Verarbeitung und die Datenempfänger.

In mehreren Arbeitssitzungen haben das Personal und die Geschäftsführung sich mit diesem Thema auseinandergesetzt und Schwerpunkte im Verzeichnisse festgelegt, wobei es immer wieder um die Frage geht: Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet? Dazu gibt es bei uns 5 Schwerpunktbereiche:

1. Schuldnerberatung
2. Verbraucherberatung
3. Mitglieder
4. Mitarbeiter, Praktikanten & Bewerbungen
5. Verwaltungsratsmitglieder

Wir haben aufgelistet, woher die Verbraucherschutzzentrale ihre Daten bezieht, was mit ihnen gemacht wird, wie lange sie und auf welchem Medium sie gespeichert und in welcher Form sie gesichert werden.

Wir sind uns allerdings der Tatsache bewusst, dass dies kein abgeschlossener Prozess ist, sondern eine ständige Begleitung und Beobachtung benötigt.

Datum	Weiterbildungen 2018
23.01.2018	Vermittlung: Von keiner Anfrage zur Anfrage
26., 27. & 29.03.2018	Enneagramm
19.04.2018	Zugang zur Energie: Richter geben uns Ideen
12.06.2018	IFAPME: Die Regionalisierung des Mietrechts in der Wallonie
29.06.2018	Die Mietrechtsreform
06.07.2018	Vermittlung: Kreativität und Systematik
20.09.2018	Beschlagnahme, Abtretung, Überweisung von Beträgen
09.10.2018	Alles über den Budgetzähler
22. & 23.10.2018	Animationen zum digitalen Zeitalter
25.10.2018	Einführung in die Leichte Sprache
13. & 20.11.2018	Mediation: Begrenzte Überzeugungen übertreffen und überwinden
21.11.2018	Erste-Hilfe-Kurs
22.11.2018	Kolloquium Observatoire du Crédit - KSR
05.12.2018	Ansätze und Möglichkeiten für eine nachhaltige Energieversorgung in der DG
12. & 19.12.2018	InDesign

VERTRETUNGEN IN GREMIEN

BFKV, Made in Ostbelgien & Co.

Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat: Ausschuss „Konsum“

Seit Januar 2018 ersetzt der Ausschuss „Konsum“ im Zentralen Wirtschafts- und Sozialrat den Verbraucherrat. Die dort geleistete Arbeit ist aber ganz vergleichbar mit der des alten Verbraucherrats. Es geht darum, Gutachten über Gesetzesentwürfe zu verbraucherrelevanten Themen zu verfassen. 2018 gab es zwei interessante Gutachten in direkter Verbindung mit Überschuldung: Zum einen der Königliche Erlass zur Änderung des Erlasses vom 14. September 2016 bezüglich Kosten, Zinssatz, Dauer und Rückzahlungsbedingungen von Verbraucherkrediten (CCE 2018-3041) und zum anderen das Gutachten über die Zentrale für Kredite an Privatpersonen bezüglich der Anhebung der Schwelle beim Zahlungsausfall (CRB 2018-2272).

Belgisches Forschungs- und Informationszentrum für Verbraucherorganisationen

Die Zusammenarbeit zwischen BFKV (Belgisches Forschungs- und Informationszentrum für Verbraucherorganisationen) und der Verbraucherschutzzentrale hat sich in den letzten Jahren immer mehr verbessert. 2018 hat die VSZ mit dem BFKV ein gemeinsames Projekt zum Thema Finanzen (fit4money) lanciert. Dabei geht es um die Frage, wie Jugendliche vor Kostenfallen geschützt werden können.

Das BFKV liefert dazu vertvolle Recherchearbeit, während die Verbraucherschutzzentrale ihre Erfahrungen durch die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge einbringt. 2019 soll diese Projektarbeit ihren Abschluss finden. Primäres Ziel des BFKV ist, Verbraucherorganisationen bei ihrer Arbeit zu unterstützen sowie Studien und Forschung zum Verbraucherschutz zu leisten.

Made in Ostbelgien

Erklärtes Ziel der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist es, mit der Dachmarke „Made in Ostbelgien“ Unternehmen bei der Vermarktung ihrer Produkte und Dienstleistungen unter die Arme zu greifen. Die Verbraucherschutzzentrale ist im Lenkungsausschuss vertreten. Diese Lenkungsgruppe entscheidet über die Anträge auf Nutzung der Marke und ist für die strategische Weiterentwicklung der Marke verantwortlich. René Kalfa nimmt regelmäßig an Versammlungen dieser Lenkungsgruppe teil.

Medienrat

Der Medienrat ist die unabhängige Regulierungsbehörde für die audiovisuellen Medien in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens. Die VSZ ist in der Gutachtenkammer des Medienrats vertreten. Leider fand 2018 keine Plenarsitzung statt.

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Die Beobachtungsstelle für Kredite und Überschuldung zählt zu ihren Aufgaben u.a. die Analyse wirtschaftlicher, sozialer und juristischer Daten, die einen unmittelbaren Einfluss auf Finanzdienstleistungen für Verbraucher haben. VSZ-Geschäftsführer René Kalfa nimmt regelmäßig an Verwaltungsratssitzungen in Jambes teil.

Beirat für Gesundheitsförderung

Der Beirat für Gesundheitsförderung erstellt auf Anfrage der DG-Regierung Gutachten über Dekretentwürfe im Bereich Gesundheitsprävention. René Kalfa hat regelmäßig an Versammlungen des Beirats teilgenommen. 2018 wurde kein Gutachten erstellt.

NETZWERKE & LOBBYARBEIT



Verbraucherschutz auf regionaler und internationaler Ebene

Netzwerkarbeit ist ein wesentlicher Bestandteil der Verbraucherschutzzentrale.

NEPIM: Network for the Promotion of sustainable Consumption in European Regions

Seit 2009 verwaltet die VSZ das „Netzwerk zur Förderung des nachhaltigen Konsums in den europäischen Regionen“.

Neben der Belebung und Verwaltung des Netzwerkes, hat die VSZ im Juni 2018 ein umfangreiches Projekt im Namen des Netzwerkes NEPIM geschrieben und beim Interreg VC- Programm-Behörden in Lille eingereicht.

Das ehrgeizige Projekt RETEP (Renewable Energy Fighting Poverty) setzt sich als Ziel die erneuerbare Energie zu fördern und gleichzeitig die Energiearmut zu be-



kämpfen. Neben dem Austausch von guten Praktiken, soll jede Partnerregion an einem Konzept arbeiten, das ermöglichen sollte, dass auch benachteiligte Bürger an der Energiewende teilnehmen können. Das Konsortium besteht aus 10 Partnern aus 9 Ländern. Die Deutschsprachige Gemeinschaft ist der belgische Partner.

BNE-Netzwerk der Großregion

Bildung für nachhaltige Entwicklung spielt eine immer größere Rolle, wenn es um Klimaschutz, Umwelt- und letztendlich auch um Verbraucherschutz geht.

Die Verbraucherschutzzentrale ist seit vielen Jahren ein verlässlicher Partner im BNE-Netzwerk der Großregion und hat 2018 auf dem BNE-Forum im Saarland das Netzwerk in einer Eröffnungsrede einem breiteren Publikum vorgestellt und auch einen Workshop zum Thema „Global player“ absolviert.



Pressereferent Bernd Lorch hat auf dem BNE-Forum 2018 im Saarland das Netzwerk der Großregion vorgestellt.

Primäres Ziel des Netzwerkes ist natürlich der Erfahrungsaustausch: Welche Projekte oder Angebote im Bereich Bildung für nachhaltige Entwicklung waren erfolgreich? Könnten diese nicht für bestimmte Regionen übernommen werden, ohne das Rad neu erfinden zu müssen? Ein zweites Ziel ist es, Bildung für Nachhaltigkeit zu strukturieren und innerhalb des Netzwerkes mit Leben zu füllen. Diese Treffen finden in der Regel 4 x pro Jahr statt.

Patientenrat & Treff

Seit November 2018 arbeitet die Verbraucherschutzzentrale mit Unterstützung des Patientenrat & Treffs an einer Ernährungskampagne für die Deutschsprachige Gemeinschaft. Ziel ist, einkommensschwache Personen und Menschen mit Migrationshintergrund zu gesünderem Essen zu motivieren. In einer ersten Phase wurde die Machbarkeit eines solchen Projektes getestet. 2019 möchte die Verbraucherschutzzentrale einen Projekt-

antrag bei der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft einreichen.

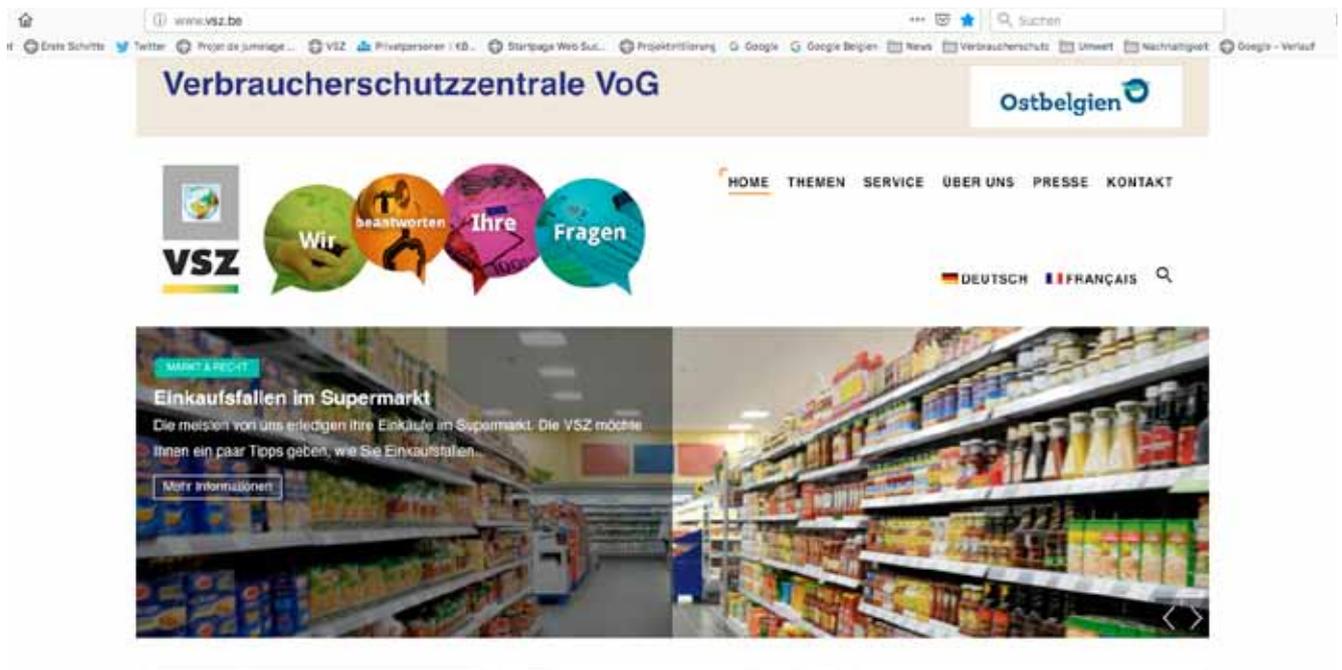
Fest der Nachhaltigkeit

Seit September 2018 laufen die Vorbereitungen zum Fest der Nachhaltigkeit auf Hochtouren. Zum Organisationsteam gehören neben der Verbraucherschutzzentrale das Zentrum für Umweltbildung und Nachhaltigkeit Haus Ternell sowie die Naturschutzorganisation Natagora/BNVS.

Unter dem Motto „Gemeinsam den Wandel“ gestalten findet das Fest am 5. Mai 2019 im Alten Schlachthof statt. Dazu werden zahlreiche Akteure aus dem Bereich NE und BNE erwartet. Die Palette reicht von Energieanbietern, Foodsharing-Projekten, Umweltorganisationen, Sozialeinrichtungen bis hin zu Imkern und Lehm- bau sowie regionalen Produkten.

Ebenso wichtig ist am gleichen Tag ein Netzwerktreffen, das vom Institut für Demokratiepädagogik unter der Leitung von Dr. Tomke Lask veranstaltet wird. Die ersten Schritte für dieses Netzwerktreffen wurden im Herbst 2018 mit der Verbraucherschutzzentrale gemacht.

PRESSE



Neue Website - Neue Wege!

Das neue Mietrecht hat auch in der Presseabteilung 2018 für einige Neuerungen gesorgt. So hat die Arbeitsgruppe „Presse“ eine PR-Kampagne gestartet und mit verschiedenen Medienpartnern sehr gut zusammengearbeitet. So hat das GrenzEcho eine Artikelserie über die verschiedenen Schwerpunkte im neuen Mietrecht herausgebracht.

Aber auch mit dem Belgischen Rundfunk und Radio Contact Now hat die Zusammenarbeit hervorragend geklappt.

Unabhängig davon hat der Offene Kanal (Medienzentrum) eine Videoserie mit der Verbraucherschutzzentrale produziert. Dies sind neue Wege, die die VSZ für die Zukunft noch intensiver verfolgen möchte.

Seit mehr als einem Jahr veröffentlicht die Verbrau-

erschutzzentrale nun ihre Verbrauchertipps bei Radio Contact Now. So wurden 2018 insgesamt 44 Verbrauchertipps veröffentlicht. Beim GrenzEcho wurden 6 Verbrauchertipps veröffentlicht und beim Belgischen Rundfunk insgesamt 52.

Auf Empfehlung des Verwaltungsrats der Verbraucherschutzzentrale hat Bernd Lorch in seiner Eigenschaft als Pressereferent 4 Kurzartikel für den Kurier-Journal und den Wochenspiegel 2018 produziert, von denen insgesamt einer veröffentlicht wurde (Vorsicht vor angeblichen Microsoftmitarbeitern).

Aus diesem Grund möchte die Verbraucherschutzzentrale sich bei allen Medienanbietern in Ostbelgien herzlich bedanken.

Web

Im März 2018 ging die neue Website der VSZ an den Start. Ein Facelifting der besonderen Art: Neues Gewand, neue Struktur und vor allem für die neuen Medien besser nutzbar. So wurden 2018 insgesamt 89 Online-Artikel produziert, 61 davon in deutscher und 28 in französischer Sprache.

Die Zahl der Seitenaufrufe hat sich um 66 Prozent gesteigert und zwar von 19.981 auf 33.187 Seitenaufrufe. Wir gehen allerdings davon aus, dass diese Zahl nicht ganz korrekt ist. Wir vermuten, dass manche Artikel durch „Roboter“ ausgesucht werden.

Facebook & YouTube

2018 wurden insgesamt 40 Videoclips auf YouTube und später auf Facebook von Schülerinnen und Schülern ins Netz gepostet. Am 21. Januar 2019 zählten wir 5.458 Aufrufe bei YouTube. In einem Jahr haben sich die Aufrufe damit mehr als verdoppelt.

Und 2019?

In erster Linie gilt es für 2019 eine regelmäßige Berichterstattung auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu gewährleisten. Ferner wollen wir, wenn es die Zeit erlaubt, mehr Videos und Erklärvideos anbieten.

www.vsz.be	2016	2017	2018
Online-Artikel D	48	43	61
Online-Artikel FR	21	19	28
Seitenaufrufe	27.956	19.981	33.187

Wir stellen fest, dass die Zahl der Online-Artikel im Vergleich zum Vorjahr stark zugenommen hat. Auch die Zahl der Seitenaufrufe hat stark zugenommen.

Medium	2017	2018
Korri-talks BRF	52	52
Korri-talks Radio Contact Now	6	44
Online-Artikel D	48	61
Online-Artikel FR	21	28
Pressemitteilungen	10	14
Kurier-Journal/Wochenspiegel	0	1
GE-Verbrauchertipps	11	6
Videos (clip4ch@nge)	56	40



40 YouTube-Videos wurden 2018 von Jugendlichen zu den verschiedensten Konsumthemen produziert.

Zahlen, Daten & Fakten



Allgemeine Statistiken 2018

Art der Kontaktaufnahme	2017	2018
Besucher	1401	1433
Brief	66	114
E-Mail	568	713
Fax	0	0
Telefon	1822	1880
Verschiedenes	3	6
Vortrag/Workshops (Teilnehmerzahl)	413	184
TOTAL	4273	4330

Die hier erfassten Statistiken umfassen die Abteilungen Verbraucherberatung, Schuldnerberatung und den Bereich „Nachhaltigkeit“. Die hier abgebildeten Zahlen können teilweise von denen der Verbraucherberatung abweichen.

Art der Hilfeleistung	2017	2018
Akte (Eröffnung)	362	374
Beratung (mündlich)	2473	2482
Beratung (schriftlich)	725	902
Clip4ch@nge (Anzahl Workshops)	17	10
Information		
- Broschüre/Faltblatt	611	915
- Infomaterial schriftlich	40	77
- Information mündlich	3	8
- Musterbrief	73	67
- Mustervertrag	343	748
- Ratgeber (Verkauf)	0	32
- Verweis auf Website	0	4
- Verweisen an andere Org.	164	110
- Verschiedenes	22	8
Vortrag/Workshops (Anzahl)	6	2
TOTAL	4839	5739

Gliederung nach Themen	2017	2018
Bauen & Wohnen	115	134
Betrug	38	59
Energieanbieter	314	319
Finanzdienstleistungen (ohne Kre.)	13	33
Freizeit & Reisen	38	38
Garantie	74	55
Geschäftspraktiken	92	122
Gesundheit	21	20
Kredite	1	0
Lebensmittelsicherheit	80	1
Mietrecht	1521	1714
Mobilität	167	23
Nachbarschaftsstreitigkeiten	16	16
NE-Clip4ch@nge	316	163
NE-Fair Trade	0	0
NE-Soziales	2	1
NE-Umwelt/Energie	11	12
ÖD Wasser	17	21
Post	2	4
Produktinformation	5	9
Steuer	38	32
Telekommunikation	263	103
Überschuldung	989	1310
Verschiedenes	97	120
Versicherung	43	43
TOTAL	4273	4330

Ratsuchende	2017	2018
Privatperson	3563	3658
Medien	0	0
Öffentliche Einrichtung	267	356
Unternehmen	115	140
Unterrichtswesen	323	187
Verbraucherorganisation	0	11
Verschiedenes	5	0
TOTAL	4273	4330

Medium	2017	2018
Vorträge/Workshop	413	206
Seitenaufrufe	19.981	33.187
TOTAL	20.394	33.350

Generalversammlungen

Generalversammlung vom 12. Juni 2018

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Grußwort des Ministers Antonios Antoniadis oder seines Stellvertreters
3. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 13. Dez. 2017
4. Jahresbericht 2017
5. Bilanz 2017: Bericht der Kassenrevisorin, Entlastung des Verwaltungsrates
6. Auswertung des Aktionsplans 2017
7. Statutenänderung
8. Verschiedenes: Projekte

Generalversammlung vom 10. Dezember 2018

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Grußwort des Ministers Antonios Antoniadis oder seines Stellvertreters
3. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 12. Juni 2018
4. Aktionsplan 2019 und Schwerpunkte 2018
5. Haushaltsentwurf 2019
6. Datenschutzgrundverordnung: Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten
7. Verschiedenes

Verwaltungsrat

Mitglieder

CAB	Rebecca Peters
FGTB	José Nicolaye
LANDFRAUENVERBAND	Gaby Wirtz-Rauw
L I F E	Jenny Baltus-Möres
ÖSHZ Eupen	Richard Rinck
Präsident	Günter Klüttgens
Ministerium	Noémie Pfeiffer

Verwaltungsratssitzung vom 19. Februar 2018

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 27. November 2017
3. Umsetzung des Rahmenabkommens 2016-2019 für den nichtkommerziellen Sektor in der Deutschsprachigen Gemeinschaft: die finanziellen Konsequenzen für die VSZ
4. Nachhaltige Entwicklung in der VSZ:
 - Satzungsänderung
 - Antrag auf Anerkennung der VSZ als Umweltorganisation oder aktiv im Bereich der NE bei der WR
 - Antrag auf Mitgliedschaft beim „Réseau IDée“.
5. Bilanz 2017 (vorläufig)
6. Mitgliedschaft der Raupe in der VSZ
7. Antrag DG auf Bezuschussung von Bauvorhaben (Fenster)
 - Auswahl des Unternehmens
8. Einsatz in Algerien
9. Zusammenarbeit VSZ - Verbraucherombudsdienst
10. Verschiedenes: Verbraucherrat, Webseite, Standortmarke Ostbelgien

Verwaltungsratssitzung vom 23. April 2018

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 19. Februar 2018
3. Vorbereitung der Generalversammlung vom 12. Juni 2018:
 - Bilanz 2017
 - Jahresbericht 2017
4. Auswertung des Aktionsplans 2017
5. Interreg-Projekte (Citimap, ABS) - Stand der Dinge
6. Bankwechsel (siehe Dokumente)
7. NEPIM: neues Projekt (siehe Anlage)
8. Verschiedenes: Verbraucherombudsdienst, Einsatz in Algerien (Bericht)

Verwaltungsratssitzung vom 4. Juni 2018

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 23. April 2018
3. Vorbereitung der Generalversammlung vom 12. Juni 2018
4. Begleitausschuss (Bericht)
5. Versammlung mit Herrn Minister A. Antoniadis (Bericht)
6. Interreg-Projekte (Citimap, ABS) - Stand der Dinge
7. NEPIM: Projekt RETEP (Stand der Dinge)
8. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 3. September 2018

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 4. Juni 2018
3. Generalversammlung vom 12. Juni 2018:
 - Entlastung des VR durch Vollmachten (praktische und juristische Aspekte)
 - Anfrage des Herrn Halmes, Vertreter des ÖSHZ Büllingen (Fahrkostenentschädigung)
4. Datenschutzverordnung und Qualitätshandbuch
5. Aufstockung des Personals in der Verbraucherberatung
6. Informationskampagne der VSZ zum Thema „Neues Mietrecht“
7. Verschiedenes: RETEP (Projektantrag Interreg VC), NEPIM (Stand der Dinge nach der VR-Sitzung vom 20. Juli 2018), Finagri und Agricall (Information und Stand der Dinge), Frage von Jenny Möres, Finanzsituation am 31. Juli 2018.

Verwaltungsratssitzung vom 12. November 2018

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 3. September 2018
3. Vorbereitung der Generalversammlung vom 10. Dezember 2018:
 - Haushalt 2019
 - Aktionsplan 2019
4. Aufstockung des Personals in der Verbraucherberatung
5. Datenschutzverordnung: endgültige Fassung des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten.
6. Projekt „fit4money“
7. Projektantrag an die WR (nachhaltige Entwicklung)
8. Anerkennung der VSZ als Akteur der NE in der Wallonischen Region
9. Verschiedenes: Finanzsituation am 31. Oktober 2018, RETEP (Interreg VC), BNP Paribas Fortis (Information), NEPIM (Generalversammlung).



Personal

Marie-France Bosch	(Raumpflegerin, 12 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 38 Std.)
Béatrice Demonthy	(Buchhaltung, 19 Std.)
Françoise Demonty	(Verbraucherberaterin, 33 Std.)
Christel Havenith	(Sachbearbeiterin, 19 Std.)
René Kalfa	(Geschäftsführer, 38 Std.)
Edith Laschet	(Verbraucherberaterin, 30 Std.)
Mario Leyens	(Schuldnerberater, 38 Std.)
Bernd Lorch	(Presse-Manager, 38 Std.)
Marita Schulzen	(Übersetzerin, 18 Std.)

Bilanz nach Ergebnisrechnung (31.12.2018)

AKTIVA	2017	2018
ANLAGEVERMÖGEN	287.453,21 €	299.128,32 €
Sachanlagen	287.203,21 €	298.878,32 €
Grundstücke und Bauten	208.967,14 €	202.159,51 €
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	62.972,25 €	85.028,04 €
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	15.263,82 €	11.690,77 €
Finanzanlagen	250,00 €	250,00 €
UMLAUFVERMÖGEN	107.102,28 €	106.042,28 €
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	27.366,96 €	24.343,90 €
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	27.366,96 €	24.343,90 €
Flüssige Mittel	79.735,32 €	81.698,38 €
SUMME DER AKTIVA	394.555,49 €	405.170,60 €
PASSIVA		
EIGENKAPITAL	217.232,04 €	221.391,60 €
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	178.880,37 €	188.106,01 €
Gewinnvortrag Vorjahr	152.482,78 €	178.880,37 €
Jahresüberschuss	26.397,59 €	9.225,64 €
Kapitalsubventionen	38.351,67 €	33.285,59 €
RÜCKSTELLUNGEN	39.300,00 €	4.300,00 €
Rückstellungen für umfangreiche Reparaturarbeiten	39.300,00 €	0,00 €
Rückstellungen Paritätische Kommission 329.02	0,00 €	4.300,00 €
VERBINDLICHKEITEN	138.023,45 €	179.479,00 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	58.511,36 €	46.765,84 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	79.512,09 €	132.713,16 €
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8.632,41 €	16.580,99 €
Steuern	2.881,80 €	18.118,12 €
Arbeitsentgelte und Soziallasten	7.689,42 €	38.819,09 €
Rücklagen „Urlaubsgeld“	60.308,46 €	59.585,24 €
SUMME DER PASSIVA	394.555,49 €	405.170,60 €

Gewinn- und Verlustrechnung 2018

Schema der Ergebnisrechnung

BETRIEBLICHE ERTRÄGE	2017	2018
Erträge	508.932,73 €	526.731,20 €
Erhaltene Zuschüsse	445.167,66 €	485.378,20 €
Zuschüsse der DG	295.155,00 €	335.784,00 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	69.421,00 €	70.290,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	8.496,94 €	8.422,33 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	49.579,00 €
Zuschüsse der DG BVA	22.515,72 €	21.303,00 €
Eigene Einnahmen	63.765,07 €	41.352,87 €
Lieferung und Leistung	- 50.132,09 €	- 48.622,83 €
Bruttoergebnis des Ertrags (positiv)	458.800,64 €	478.108,37 €
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	- 426.240,65 €	- 480.517,94 €
Abschreibungen und Wertminderungen auf Einrichtungen und Sachanlagen	- 22.844,66 €	- 24.586,35 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	- 1.521,35 €	- 1.273,63 €
Betriebsgewinn	8.193,98 €	- 28.269,55 €
FINANZERTRÄGE	5.072,75 €	5.073,32 €
FINANZAUFWENDUNGEN	- 1.967,48 €	- 1.473,49 €
Ergebnis der gewöhnlichen Aufwendungen	26.914,15 €	9.720,31 €
Vermögenssteuer	516,56 €	494,67 €
Jahresüberschuss	26.397,59 €	9.225,64 €

