

Jahresbericht 2019





Das Jahr 2019

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	April 2020, Eupen
Druck	Beschützende Werkstätte Meyerode



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Trends	
Schuldnerberatung	6
Schuldnerberatung geht neue Wege	8
Verbraucherberatung	9
Markt & Recht	
Klage gegen Energieanbieter	11
Thomas Cook: Welche Rechte haben Sie als Verbraucher?.....	12
Digitale Medien im Fokus	13
Wish: Wenn billig einkaufen teuer werden kann	14
Mietrecht	
Jeder Mietvertrag muss registriert werden	15
Gesundheit & Umwelt	
Kann ich Leitungswasser trinken?	16
Der Nutri-Score: Ein Schritt in die richtige Richtung.....	17
Erlebniswerkstatt	
Clip4ch@nge & Fit4money.....	18
Verbraucherschutz früher und heute (Interview mit René Kalfa)	
Interview: „Verbraucherschutz ist heute wichtiger denn je!“	19
Vertretung in Gremien	
BFKV, Made in Ostbelgien & Co.....	22
Netzwerke und Lobbyarbeit	
Verbraucherschutz auf regionaler und internationaler Ebene	24
Presse	
Beständigkeit zahlt sich aus	26
Zahlen, Daten, Fakten	
Allgemeine Statistiken 2019	28
Generalversammlungen	30
Verwaltungsrat.....	31
Personal.....	33
Bilanz nach Ergebnisrechnung.....	34
Gewinn- und Verlustrechnung 2018	35

VORWORT

2019: Steigende Zahlen - angespannte Situation!

Die Anzahl der Ratsuchenden ist wieder gestiegen (+17 %). Zum dritten Mal in Folge!

Mehr Besucher, mehr Telefonate, mehr E-Mails, nur die Zahl der Briefe zeigt eine absteigende Tendenz.

Alle Abteilungen der VSZ haben mehr Kundenkontakte als 2018 gehabt. Erfreulicherweise sind die Teilnehmer an der interaktiven Werkstatt clip4ch@nge um 252 % (557 Teilnehmer) gestiegen. So leistet die VSZ einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Bildung.

Unsere Webseite war 2019 mit 40.327 Seitenaufrufen rege besucht! Das bedeutet ein Wachstum von 22 %.

Ein wichtiger Meilenstein in der Geschichte der VSZ ist sicherlich die juristische Klage, die die Verbraucherschutzzentrale mit Unterstützung der Deutschsprachigen Gemeinschaft gegen vier große Energieanbieter einreichen wird.

Dank der Einführung der Kollektivklage im belgischen Recht kann die VSZ eine wichtige neue Rolle spielen, welche von Bedeutung für die Rechte der Deutschsprachigen in Punkto Sprachgebrauch sein wird¹. Dadurch entstehen neue Perspektiven, Sprachenrechte ostbelgischer Verbraucher mithilfe des Gerichts zu erkämpfen. Die VSZ wird 2020 die Energielieferanten juristisch belangen, die ihre Dienstleistungen nicht in deutscher Sprache anbieten. Diese Musterprozesse könnten auch eine abschreckende Wirkung auf andere Dienstleister

haben. Trotz dieser sehr positiven Resultate, die nur durch die engagierte Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VSZ möglich wurden, sollten wir nicht verschweigen, dass die Arbeitsbedingungen in der VSZ seit einigen Jahren sehr angespannt sind.

Obschon die Zahl der Ratsuchenden seit Jahren stetig ansteigt, bleibt die Anzahl der Mitarbeiter unverändert. In der Verbraucherberatung fehlt seit Jahren eine Halbtagsstelle.

2020 wird ein schweres Jahr für die VSZ werden. Die chronische Unterfinanzierung kann nicht mehr durch neue Projekte aufgefangen werden. In der Schuldnerberatung zeichnet sich ebenfalls ein Personalengpass ab, sodass es 2020 nicht möglich sein wird, die geplante Präventionskampagne „Fit4Money“ durchzuführen.

Die Verbraucherschutzzentrale ist in Belgien ein einmaliges Instrument, das allen ostbelgischen Verbrauchern zur offen steht. Wir hoffen, dass alle Kräfte gebündelt werden, um eine Zukunft für die VSZ zu ermöglichen.

Nur durch die Unterstützung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Wallonischen Region und der Partner der VSZ konnte das Jahr 2019 so erfolgreich werden.

Ein großes Dankeschön geht an unsere Mitglieder, die unsere Arbeit unterstützen, sowie an den Verwaltungsrat, der sich unermüdlich für die Belange der VSZ einsetzt.

¹ Der Artikel XVII.39 des Wirtschaftsgesetzbuchs sieht vor: "1. eine Vereinigung mit Rechtspersönlichkeit zur Verteidigung der Verbraucherinteressen, sofern sie im Verbraucherrat vertreten ist oder vom Minister gemäß Kriterien zugelassen ist, die durch einen im Ministerrat beratenen Königlichen Erlass festgelegt sind,..." Zurzeit erfüllen nur zwei Organisationen diese Kriterien: Test-Achats und die Verbraucherschutzzentrale.

TRENDS

Schuldnerberatung



Das Schuldnerprofil in der Schuldnerberatung der Verbraucherschutzzentrale hat sich im Vergleich zu 2018 kaum geändert: Er ist männlich, Belgier, ist älter als 45 Jahre, alleinlebend, ohne Erwerbstätigkeit (Arbeitsloser, Invalide oder Rentner), sein Einkommen liegt unter 1.500 € und seine Schulden liegen unter 40.000 €. Die Ursache seiner Überschuldung sieht er in erster Linie in den unzureichenden Einkünften, Krankheit oder der Aufnahme von Krediten.

Die neue Armut

Seit 2018 versucht die VSZ die neue Armut statistisch zu erfassen. Der Schuldnerberatungsdienst versteht unter neue Armut: die Situation von Bürgern, die keine Entschuldungsprozedur durchlaufen können, weil ihr Einkommen so niedrig ist. Ihr Saldo ist dadurch negativ und eine Rückzahlung unmöglich. 2019 waren 18 Haushalte in dieser Situation. Bei diesen Personen handelt sich

Art der Akten	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
Schuldnerberatungsdienst	45	8	2	18	73
Agricall/Finagri	0	3	0	0	3
Energieschulden	20	1	0	4	25
TOTAL	65	12	2	22	101

Geschlecht	2017		2018		2019	
M	36	49%	39	53%	39	53%
W	37	51%	34	47%	34	47%
TOTAL	73	100%	73	100%	73	100%

Haushalt	2017		2018		2019	
alleinerz.	11	15%	7	10%	9	13%
allein lebend	38	52%	36	49%	38	52%
H. mit Kind	18	25%	11	15%	14	19%
H. ohne Kind	6	8%	19	26%	12	16%
TOTAL	73	100%	73	100%	73	100%

meistens um schlecht qualifizierte Arbeitnehmer („poor workers“) oder Personen, die wenig gearbeitet haben. Andere haben ein Drogenproblem (Alkohol oder illegale Drogen). Wieder andere mit Migrationshintergrund haben unzureichende Sprachenkenntnisse in einer der Landessprachen und deswegen kaum eine Chance einen Arbeitsplatz zu finden.

Geschlecht

Wie 2018 haben mehr Männer als Frauen Hilfe bei der Schuldnerberatung gesucht. Es sind prozentual genauso viel wie 2018 (53%).

Haushalt

52 % aller Verschuldeten leben allein. Wenn man die Alleinerziehenden hinzuzählt, sind wir bei 65 %, die ohne Partner leben. Diese Form des Wohnens ist bedeutend teurer als wenn die Kosten von zwei Personen getragen werden.

Alter

Die Mehrheit der Überschuldeten ist über 45 Jahre alt, diese Tendenz bestätigt sich von Jahr zu Jahr.

Beruf

Die Mehrheit der Überschuldeten hat keine Erwerbstätigkeit. Sie sind Invaliden (25 %), Arbeitslose (23 %), Rentner (11 %) oder haben ein Intergrationseinkommen (5 %).

Nur 36 % sind in einem Arbeitsverhältnis!

Gründe

Angeichts der Arbeitssituation der Mehrheit der Überschuldeten ist es nicht verwunderlich, dass viele das unzureichende Einkommen (22 %) als Ursache für ihre Überschuldung sehen. Krankheit (16 %) und Kreditaufnahme (15%) vervollständigen das Bild.

Alter	2017		2018		2019	
unter 25	2	3%	1	1%	2	3%
25 - 34	11	15%	9	12%	13	18%
35 - 44	19	26%	16	22%	12	16%
45 - 54	18	25%	18	25%	19	26%
55+	23	31%	29	40%	27	37%
	73	100%	73	100%	73	100%

Beruf	2017		2018		2019	
Angestellter	8	11%	10	14%	7	10%
Arbeiter	16	22%	10	14%	15	21%
Zeitarbeiter (Interim)	2	3%	0	0%	0	0%
Arbeitsloser	14	19%	23	31%	17	23%
Invalide	13	17%	15	20%	18	25%
Militär	0	0%	0	0%	0	0%
Integrationseink.	5	7%	5	7%	4	5%
Rente	10	14%	8	11%	8	11%
Selbstständiger	5	7%	2	3%	4	5%
TOTAL	73	100%	73	100%	73	100%

Gründe	2017		2018		2019	
unzureichende Eink.	29	19%	35	23%	34	22%
Arbeitslosigkeit	13	9%	11	7%	11	7%
Krankheit	18	12%	21	14%	26	16%
Scheidung	17	11%	20	13%	17	11%
nicht angepasster Lebensstil	9	6%	9	6%	10	7%
Bürgschaft	0	0%	0	0%	1	1%
Erbschaft	0	0%	0	0%	0	0%
Konkurs	5	3%	6	4%	10	7%
Kreditaufnahme	30	20%	28	19%	24	15%
Anschaffungen	1	1%	0	0%	2	1%
schlechte Konjunkt.	8	5%	8	5%	5	3%
Sterbefall	3	2%	2	1%	2	1%
Steuernachzahlung	3	2%	2	1%	3	2%
Umzug	3	2%	2	1%	1	1%
Nicht zu klären	12	8%	9	6%	9	6%
TOTAL	151	100%	153	100%	153	100%

Schuldenhöhe

Die Schuldenhöhe ist etwas gestiegen im Vergleich zu den vergangenen Jahren.

51 % aller Überschuldeten, die von der VSZ 2019 betreut wurden, haben eine Schuldenhöhe von weniger als 40.000 €.

Es sind 10.000 € mehr als 2018.

Schuldenhöhe	2017		2018		2019	
1 - 10.000 EUR	17	23%	22	30%	17	23%
10.001 - 20.000 EUR	12	17%	9	12%	16	22%
20.001 - 30.000 EUR	8	11%	7	10%	9	12%
30.001 - 40.000 EUR	11	15%	9	12%	9	12%
40.001 - 50.000 EUR	7	10%	3	4%	2	3%
> 50.000 EUR	17	23%	16	22%	18	25%
unbekannt	1	1%	7	10%	2	3%
TOTAL	73	100%	73	100%	73	100%

Einkünfte

53 % der Überschuldeten verfügen über 1001 bis 1500 € brutto pro Monat!

12 % müssen mit weniger als 1000 € und 3 % sogar mit weniger als 500 € pro Monat auskommen.

Mit so wenig Geld ist es äußerst schwierig seine Schulden zu bezahlen, geschweige denn in Würde zu leben!

Einkünfte	2017		2018		2019	
1 - 500 EUR	1	1%	2	3%	2	3%
501 - 1000 EUR	14	19%	11	15%	9	12%
1001 - 1500 EUR	29	41%	36	49%	39	53%
1501 - 2000 EUR	17	23%	10	14%	13	18%
2001 - 2500 EUR	8	11%	8	11%	6	8%
> 2500 EUR	3	4%	2	3%	2	3%
unbekannt	1	1%	4	5%	2	3%
TOTAL	73	100%	73	100%	73	100%

Schuldnerberatung geht neue Wege

Tagtäglich hat die Schuldnerberatung mit Menschen zu tun, die auf irgendeine Weise in die Schuldspirale gerutscht sind. Dazu zählt auch der Umstand, dass so mancher Verbraucher mit Geld nicht richtig umgehen kann. Darüber hinaus entwickelt die Finanz- und Wirtschaftsindustrie immer raffiniertere Konsumfallen, die es selbst aufgeklärten Bürgerinnen und Bürgern schwer fällt, nicht darauf hereinzufallen.



Im November 2018 hat sich eine Arbeitsgruppe innerhalb der VSZ gebildet, um gerade diesen beiden Faktoren Rechnung zu tragen. Durch den Umstand, dass die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge eine regelrechte Erfolgsgeschichte der Verbraucherschutzzentrale ist, wollte man diese als Grundlage nutzen und für die Finanzerziehung weiterentwickeln (Siehe dazu auch den Bericht auf Seite 18). Herausgekommen ist ein zweisprachiger Workshop, der sich an Sekundarschüler richtet. Zentrale Themen sind: Budget, Entwicklung einer Schuld, Influencer-Marketing und Video-Spiele.



Verbraucherberatung

2019 haben insgesamt 2963 Ratsuchende die Dienste der Verbraucher- und Mietrechtsberatung in Anspruch genommen. Das ist eine leichte Steigerung von 3,34 % im Vergleich zu 2018. Wir stellen fest, dass in den letzten Jahren die Zahl der Ratsuchenden leicht, aber kontinuierlich gestiegen ist.

Ratsuchende	2017		2018		2019	
Total	2774		2867		2963	
Medium	Zahlen	Prozent	Zahlen	Prozent	Zahlen	Prozent
Besucher	1245	45%	1266	44%	1313	44%
Brief	2	(0,07%)	13	(0,45%)	6	(0,20%)
E-Mail	269	10%	295	11%	359	12%
Fax	0	0%	0	0%	0	0%
Telefon	1257	45%	1293	45%	1284	43%
Verschiedenes	1	0,03%	0	0,00%	0	0,00%

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

Akten	2017	2018	2019
(Eröffnung)	339	350	405

Mehr Kontakte per E-Mail

Allerdings nutzen immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher E-Mail, um mit der VSZ Kontakt aufzunehmen. Seit 2017 registrieren wir eine Steigerung von 33 %.

nen Jahr 405 Akten eröffnet, das sind 16 % mehr als 2018. Auch hier steigt die Zahl der Akten von Jahr zu Jahr und das bedeutet vor allem mehr Verwaltungsarbeit.

Knapp ein Drittel aller Akten handelt von Energieanbietern (158), gefolgt von Mietrecht (75) und Telekommunikation (59).

diesen Umstand können die Mitarbeiterinnen mehr Kunden betreuen und auch etwas mehr Aktenarbeit leisten.

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

2019: mehr Aktenarbeit

Die Mitarbeiterinnen stellen jedoch fest, dass die Aktenarbeit in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat. So wurden im vergange-

Auch 2019 sind die Kurzberatungen um 2 % leicht gestiegen während die Beratungen mit einer mittleren Beratungszeit von 10 bis 30 Minuten um 3 % gesunken sind. Durch

Mietrecht ist ewiger Spitzenreiter

Der Blick auf die Thementabelle lässt nur eine Schlussfolgerung zu:

Mietrecht ist mit 60 % 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 (13 %) und Telekommunikation (4 %). An diesem Ranking hat sich seit Jahren nichts geändert.

Von den 2963 Ratsuchenden konnten wir feststellen, dass 1105 aus der DG kommen, 143 von außerhalb der DG und 7 aus dem Ausland. 1708 Ratsuchende konnten statistisch nicht lokalisiert werden. Rund 10 % der Anfragen - soweit das statistisch erfassbar ist - kommen aus der benachbarten Französischsprachigen Gemeinschaft.

Die meisten Ratsuchenden Ostbelgiens kommen aus dem Norden (75 %), der Großteil aus der Gemeinde Eupen (500 Ratsuchende von 1105).

Aus der Eifel stammen naturgemäß die meisten Anfragen aus der Gemeinde Sankt Vith (103) und am wenigsten aus der Gemeinde Burg-Reuland (33) und Büllingen (33).

Telefonstatistik

Auch 2019 haben wir wieder eine Analyse der Telefonkontakte erstellt, die ausschließlich die Verbraucher- und Mietrechtsberatung betrifft. Daraus geht hervor, dass im vergangenen Jahr 4864 telefonische Kontakte stattgefunden haben, wovon 1284 bearbeitet wurden. Das bedeutet, dass 26 % aller

Themen	2017		2018		2019	
	2774		2867		2963	
Bauen & Wohnen	115	4%	133	5%	102	3%
Betrug	38	1%	59	2%	51	2%
Energieanbieter	315	12%	320	11%	381	13%
Finanzen	13	1%	33	1%	34	1%
Freizeit & Reisen	38	1%	38	1%	37	1%
Garantie	74	3%	55	2%	68	2%
Geschäftspraktiken	91	3%	109	2%	127	4%
Gesundheit	21	1%	20	1%	33	1%
Kredite	0	0%	0	0%	0	0%
Lebensmittelsicherh.	6	0%	1	0%	1	0%
Mietrecht	1656	60%	1715	61%	1763	60%
Mobilität	33	1%	23	1%	15	1%
Nachbarschaft	16	1%	16	1%	18	1%
NE-Fair Trade	0	0%	0	0%	0	0%
NE-Soziales	0	0%	0	0%	0	0%
NE-Umwelt/Energie	9	0%	11	0%	15	1%
ÖD Wasser	21	1%	21	1%	21	1%
Post	2	0%	4	0%	4	0%
Produktinformation	5	0%	7	0%	1	0%
Steuer (Müll, ...)	38	1%	24	1%	27	1%
Telekommunikation	163	6%	128	4%	127	4%
Verschiedenes	77	3%	103	4%	111	4%
Versicherung	43	2%	47	2%	27	1%

Dauer der Beratung	2016		2017		2018	
Total	1.969		2.119		2.211	
< als 10 Min.	1356	69%	1480	70%	1584	72%
Zw. 10 und 30 Min.	472	24%	522	25%	500	22%
Zw. 30 und 60 Min.	104	5%	86	4%	105	5%
> als 60 Min.	37	2%	31	1%	22	1%

telefonischen Kontakte bearbeitet werden konnten.

Diese Statistik ist allerdings mit Vorsicht zu genießen, da ein Verbraucher theoretisch ja auch mehrmals anrufen kann. Oder aber jemand hat außerhalb der Öffnungszeiten angerufen.

Tatsache ist jedenfalls, dass diese Zahl das gute Bild der Verbraucher-

schutzzentrale etwas trübt. Dies liegt aber nicht an der Arbeit, sondern eindeutig an den begrenzten Öffnungszeiten, verursacht durch Personalmangel.

MARKT & RECHT

Klage gegen vier Energieanbieter

Wenn Verbraucher in Ostbelgien die Stromrechnung nicht verstehen, einen Vertrag nicht lesen können, weil sie nur die deutsche Sprache beherrschen, dann kann man durchaus von Diskriminierung sprechen. Denn Deutsch ist eine offizielle Landessprache in Belgien.

Den Stein ins Rollen brachte der Energieanbieter ESSENT, als er im September 2018 verkündete, dass ab Mitte Oktober keine Dokumente mehr in deutscher Sprache angeboten werden. Das hatte zur Folge, dass sich zahlreiche Kunden des betroffenen Energieanbieters bei der Verbraucherschutzzentrale und auch bei der Ombudsfrau der DG beschwert haben. Obwohl die deutsche Sprache in Belgien eine offizielle Landessprache ist, wird sie selbst bei vielen privaten Dienstleistern und auch sogar öffentlichen Behörden, „stiefmütterlich“ behandelt.

Laut mehreren Gutachten der Sprachenkontrollkommission sind Energieanbieter dazu verpflichtet, ihre Dienste auch in deutscher Sprache anzubieten. Das hat damit zu tun, weil Energieversorger mit einem Auftrag betraut sind, der die Grenzen eines Privatunternehmens übersteigt. So ist es in der koordinierten Sprachgesetzgebung Artikel 1 § 1 Nr. 2 KGS vorgesehen.

Die Ankündigung ESSENTS, ihren Kundendienst nicht mehr in deutscher Sprache anzubieten, war buchstäblich der Tropfen, der das Fass zum Überlaufen brachte.

Im Dezember 2018 hat die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Zusammenarbeit mit der Verbraucherschutzzentrale alle Energieanbieter angeschrieben, die hier in Ostbelgien tätig sind und keine Dienstleistungen in deutscher Sprache anbieten.

Die Resultate waren ernüchternd: Nur drei von 9 An-



bietern haben auf unseren Brief geantwortet. Mit einer Ausnahme waren die Antworten nicht zufriedenstellend, ja manche sogar arrogant. Der Energieanbieter Essent hat versprochen, im Spätsommer 2019 wieder Dokumente in deutscher Sprache zur Verfügung zu stellen.

Der Regierung und der VSZ blieben also nur der Gang vors Gericht, um die Rechte der deutschsprachigen Verbraucher durchzusetzen. Nicht zu vergessen: Die Verbraucherschutzzentrale und Test-Achats sind in Belgien derzeit die einzigen Organisationen, die eine Sammelklage einreichen dürfen.

Im September 2019 fand eine Versammlung mit Vertretern von Essent statt, deren Resultate äußerst positiv ausgefallen waren. Nach diesen raschen Fortschritten folgte eine Periode der Ernüchterung, sodass die Verhandlungen abgebrochen wurden.

2020 wird die gerichtliche Phase gestartet. Der erste Schritt wird sein, im Frühjahr eine Unterlassungsklage am Eupener Gericht einzureichen.



Thomas Cook: Welche Rechte haben Sie als Verbraucher?

Als im September 2019 der Reisekonzern Thomas Cook pleite ging, herrschte Unsicherheit bei vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die eine Reise gebucht haben oder sich noch am Urlaubsort befanden.

Die Verbraucherschutzzentrale hat schnell reagiert und sowohl in den Medien als auch auf ihrer Website wichtige Informationen zur Verfügung gestellt.

Zuerst galt es, jene Reisenden zu warnen, die einen Direktflug mit Hotel gebucht hatten. Auch war es wichtig für den Verbraucher zu wissen, wer der Reiseveranstalter war. Reisende finden diese Informationen in ihren Reisedokumenten, vor allen Dingen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Für viele Reisende war es wichtig genau zu wissen, welcher Reiseveranstalter nicht von der Insolvenz betroffen war. Diese Information fand der Verbraucher auf der Internetseite des Reisegarantiefonds.

Für uns als Verbraucherschutzzentrale war es besonders wichtig, welche Möglichkeiten und Lösungen sich für Betroffene am Urlaubsort boten. So spielte der Reisegarantiefonds eine wichtige Rolle.

Darüber hinaus haben wir in jeder Veröffentlichung auch die Telefonnummer des Krisenzentrums für Reisende angegeben.

Digitale Medien im Fokus

Betrüger gibt es wie Sand am Meer. Doch im Netz tummeln sich die meisten und der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt, wenn es darum geht, ahnungslose Verbraucherinnen und Verbraucher abzuzocken.

Schlimmer noch. Wir stellen fest, dass die Betrügereien im Netz nicht sinken, sondern immer mehr werden.

Datenklau

Eine ganz perfide Masche haben sich Betrüger im Februar 2019 ausgedacht. Gegenstand war hier das Bankkartenlesegerät, besser bekannt unter dem Namen „Digipass“.

Dabei gaben sich die Betrüger am Telefon mal als Mitarbeiter der Firma Microsoft aus, mal als Mitarbeiter der EU-Kommission oder des Gesundheitsministeriums.



Jedenfalls wurde das Opfer aufgefordert, am Computer verschiedene Tätigkeiten zu verrichten und das Bankkartenlesegerät zu benutzen.

Ziel der Betrüger war es, Zugriff auf das Konto des Opfers zu bekommen. Und zwar mithilfe der Bankdaten und des Bankkartenlesegeräts. Die Verbraucherschutzzentrale hat in den Medien vermehrt auf diese Art der Betrügereien hingewiesen.



Streamingdienste

Im Zeitalter von Netflix und Spotify gehört das „Streamen“ von Filmen und Musik zum Alltag. Doch immer wieder fallen Verbraucherinnen und Verbraucher auf Abzocker herein, die Filme auf angeblichen Gratis-Portalen anbieten.

Auch hier in Ostbelgien sind Verbraucherinnen und Verbraucher in die Abo-Falle getappt.

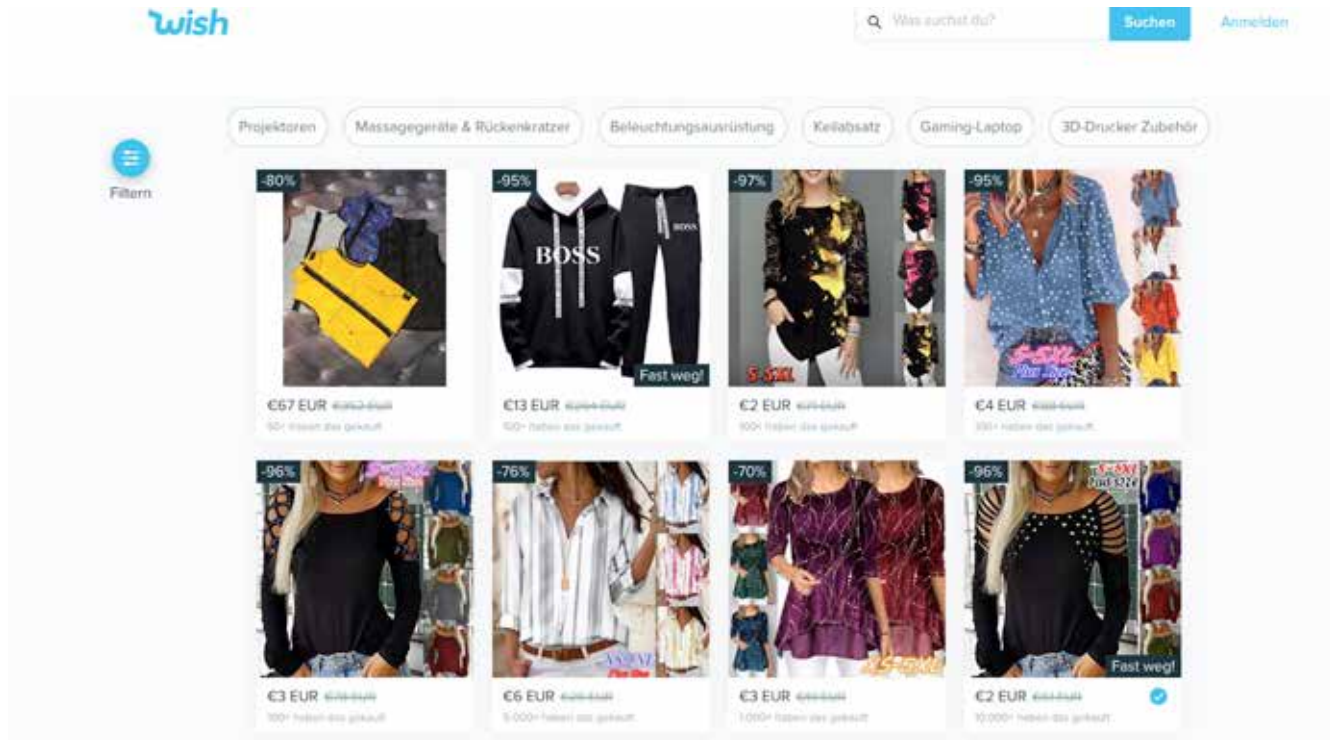
In der Regel wurde mit einem fünf-tägigen „kostenlosen“ Testabo geworben. Für die Nutzung mussten sich die Opfer registrieren lassen und neben den Adressdaten, eine E-Mail-Adresse und die Telefonnummer hinterlegen.

In der Mehrzahl konnten die Betroffenen sich nicht erfolgreich auf den Websites registrieren oder nach erfolgter Registrierung konnten keine Filme oder Serien gestreamt werden. Folglich gingen sie davon aus, dass die Registrierung nicht funktioniert habe.

Nach Ablauf einer fünftägigen Testphase wurden die betroffenen Verbraucher per E-Mail und teilweise auch telefonisch von den Betreibern der Webseiten kontaktiert. Auf aggressive Weise forderten sie die Verbraucher zur Zahlung eines Jahres-Abo-Betrags auf. Die Betreiber beriefen sich dabei auf den Abschluss eines kostenpflichtigen Jahres-Abos und forderten die Begleichung eines Jahresbetrages von rund 144, 238 oder 359 Euro.

Die VSZ hat mehrmals in den Medien und auf ihrer hauseigenen Website auf diese Gefahren der Abo-Fallen aufmerksam gemacht.





Wish: Wenn billig einkaufen teuer werden kann

Viele Portale im Netz werben mit unglaublichen Rabatten doch keiner ist angeblich so „billig“ wie die Shopping-App Wish.

Die Verbraucherschutzzentrale wurde in erster Linie von Verbrauchern und der Verbraucherzentrale NRW angesprochen, dass diese Shopping-App mit Vorsicht zu genießen ist.

Doch worum geht's eigentlich?

Wish wirbt damit, dass Produkte zwischen 60 % und 90 % billiger sind als im Einzelhandel.

Doch was viele Nutzer dieser App nicht wissen, dass Wish nichts anderes ist als ein Vermittlungsdienst. Die eigentlichen Verkäufer sitzen

häufig in China und wer genau das ist, erfährt der Kunde in den seltensten Fällen.

Da die Verkäufer häufig in Asien sitzen, können Steuern, Versand- und Zollgebühren den Gesamtpreis in die Höhe treiben. Aus dem vermeintlichen Schnäppchen wird so ein teurer Einkauf.

Doch das ist nicht der einzige Kritikpunkt: Auch Reklamation und Rücksendung bei Reklamationen sind problematisch. Zwar kann sich der Verbraucher beim Online-Kundenservice beschweren und fehlerhafte Ware reklamieren, telefonisch ist dieser Dienst aber nicht erreichbar. Muss ein Produkt zurückgeschickt werden, fallen sehr oft hohe Versandkosten an.

Die Verbraucherschutzzentrale hat darauf hingewiesen, dass Schnäppchenjäger beim Online-Shopping über Wish oder ähnliche Verkaufsportale vorsichtig sein sollten. Vor allen Dingen sollte geprüft werden, woher das gewünschte Produkt kommt. Auch sollte der Verbraucher sich über die geltenden Zollbestimmungen und Gebühren informieren, wenn das Produkt von außerhalb der Europäischen Union kommt.

MIETRECHT



Jeder Mietvertrag muss registriert werden

In den regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen ist 2019 immer wieder die Rede von der Registrierung der Mietverträge gewesen. Die Beraterinnen Edith Laschet und Françoise Demonthy stellen in ihrer täglichen Beratungsarbeit fest, dass viele Vermieter - aber auch Mieter - nur unzureichend über die Registrierung von Mietverträgen Bescheid wissen.

Seit dem 1. September 2018 ist die Reform des Mietrechts in der Wallonischen Region und somit auch in Ostbelgien in Kraft. Darunter fällt auch die Registrierung des Mietvertrags.

So wussten manche Verbraucher nicht, dass der Mietvertrag innerhalb von 2 Monaten beim Amt für Rechtssicherheit in Eupen registriert werden muss. Aber auch die Bestandsaufnahme (früher Ortsbefund) gehört dazu.

Darüber hinaus wussten einige Betroffene nicht, welche Folgen ein nicht registrierter Mietvertrag haben kann:

Das reicht von der fristlosen Kündigung durch den Mieter über weniger Schutz beim Verkauf der Wohnung bis hin zum Verbot einer Mieterhöhung.

Und immer wieder wissen Verbraucherinnen und Verbraucher nicht, wo genau der Mietvertrag registriert werden kann. So hat man die Möglichkeit den Mietvertrag online zu registrieren, über den Postweg oder man wird persönlich beim Amt für Rechtssicherheit in Eupen vorstellig.

Diese Thematik wurde ausführlich in den Medien und auf der hauseigenen Website angesprochen. Ferner hat die Verbraucherberatung einen Flyer zu diesem Thema entworfen.

GESUNDHEIT & UMWELT



Kann ich Leitungswasser trinken?

Ende Februar 2019 hat Test-Achats eine Studie über die Vorteile von Leitungswasser veröffentlicht. Die Verbraucherorganisation hat an 44 Orten Wasserproben von Leitungswasser entnommen und deren Nitrat-, Pestizid- und Bleigehalt analysiert. Das Wasser wurde auch auf Hormone untersucht. Die Studie kam zu dem Ergebnis, dass Leitungswasser in Belgien absolut trinkbar und vereinzelt sogar gesünder als Flaschenwasser ist.

Das war für die Verbraucherschutzzentrale der Anlass, eine weitere Recherche über die Situation von Leitungswasser in der DG zu starten.

La Société wallonne des Eaux (SWDE), der auch viele Gemeinden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft angeschlossen sind, analysiert das Wasser tagtäglich, damit es den strengen Normen für die Trinkbarkeit auch entspricht.

Vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit war es uns besonders wichtig, Verbraucherinnen und Verbrau-

cher auf die Sinnhaftigkeit des Leitungswassers hinzuweisen. Denn Leitungswasser muss den gesundheitlichen Bestimmungen entsprechen, deren Einhaltung regelmäßig überprüft wird. So muss Leitungswasser nicht weniger als 48 Qualitätskriterien erfüllen, die von der Europäischen Union festgelegt wurden, meist auf Grundlage von Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation WHO.

Für die Recherche haben wir auch das Belgische Forschungs- und Informationszentrum BFKV kontaktiert, das ermittelt hat, dass in Belgien jährlich 1,5 Milliarden Liter Wasser aus Flaschen getrunken werden. Das entspricht einem Durchschnitt von 130 Litern pro Person. Man stelle sich vor, welche Umweltbelastungen damit einhergehen, vor allem was die Produktion von Plastik- und Glasflaschen betrifft.

Für uns war es auch wichtig darauf hinzuweisen, dass das Wasser aus der Leitung circa 200 bis 500 Mal preiswerter ist als gekauftes Mineralwasser. Ein ganz wichtiges Thema auch für die Umwelt.

Der Nutri-Score: Ein Schritt in die richtige Richtung

Das Thema schlug ein wie eine Bombe: Am 2. April 2019 hat Gesundheitsministerin Maggie De Block die Einführung des Nutri-Scores, einer sogenannten Lebensmittelampel in Belgien offiziell angekündigt.

Verbraucherschutzverbände aber auch Ernährungsexperten und Kinderärzte fordern schon seit Jahren die Einführung einer Lebensmittelampel für verpackte Nahrungsmittel.

Wie viel Zucker oder Salz stecken in einer Fertigpizza? Welches Frühstücksmüsli ist gesünder? Damit das klar ist, setzen die Hersteller nun den Nutri-Score ein.

Das bisherige Problem war, dass viele Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Nährwert-Tabellen hinten auf der Verpackung nicht klarkamen. Denn auch wenn sie wissen, welche Mengen Fett, Zucker und Salz in einem Produkt stecken, sagt das noch nichts darüber aus, ob das nun viel oder wenig ist. Die Verbraucherschutzzentrale hat diese Art der Information immer wieder kritisiert, da diese Pflichtangaben in der Praxis, d.h. beim Einkauf keine schnelle Hilfe sind.

Ampelsystem sollte verpflichtend sein

Immer wieder haben wir darauf hingewiesen, dass leicht verständliche Aufdrucke auf Verpackungen möglich sind: Grün, gelb und rot - diese Farben zur Zusammensetzung oder zum Nährstoffgehalt von Lebensmitteln - versteht man auf einen Blick. Mit einem Ampelsystem, das auf solche Farben setzt, lassen sich die größten Fettfallen und Zuckerbomben ganz einfach erkennen.

Leider hat dieses System aber auch eine Kehrseite: Die Einführung des Nutri-Score erfolgt nur auf freiwilliger Basis. Gesundheitsministerin Maggie De Block und auch der Lebensmittelverband Fevia möchten für Hersteller und Händler keinen verpflichtenden Nutri-Score



introduzieren. Allerdings fordern beide und auch Verbraucherschützer, den Nutri-Score auf Ebene der EU einzuführen. Dies wäre für Verbraucher und Produzenten einfacher.

„Wenn der Nutri-Score nicht auf EU-Ebene eingeführt wird und nicht verpflichtend sein soll, dann sind das zwar gute Absichten, aber keine gute Lösung: Wie soll der Verbraucher denn am Regal zwischen Produkten mit Nutri-Score und ohne Nutri-Score entscheiden?“, so der Standpunkt der Verbraucherschutzzentrale.

In Belgien haben sich die Warenhausketten Carrefour, Colruyt, Delhaize und Intermarché bereit erklärt, auf ihren hauseigenen Marken den Nutri-Score einzuführen. Dafür wurden ihnen zwei Jahre Zeit eingeräumt.

Im Frühjahr 2019 waren in den Warenhäusern der Deutschsprachigen Gemeinschaft nur wenige Produkte mit dem Nutri-Score ausgezeichnet.

Nichtsdestotrotz ist der Nutri-Score ein Schritt in die richtige Richtung.

Erlebniswerkstatt

Clip4ch@nge & Fit4money

Clip4change ein Selbstläufer

557 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben 2019 insgesamt 89 Videos zu den Themen Mobilität, Ernährung, Kommunikation und Kleidung produziert. Eine stolze Zahl. Die Anfragen waren so zahlreich, dass die VSZ schon im September keine Termine mehr für den Rest des Jahres verteilen konnte, da die personellen Kapazitäten schon überschritten worden sind.

Die hohe Teilnehmerzahl erklärt sich auch dadurch, dass die mobile Werkstatt von clip4ch@nge im KUZ in Burg-Reuland zweimal in einem Jahr von der Sekundarschule Sainte Marie aus Huy gebucht worden war und die Lehrpersonen mit der Erlebniswerkstatt sehr zufrieden waren.

Für 2020 sind schon 6 Workshops (fix und mobil) gebucht worden.

Fit4money in der Mache



In Zusammenarbeit mit dem BFKV, dem Belgischen Forschungs- und Informationszentrum für Verbraucherorganisationen (AB REOC auf franz.) hat die Verbraucherschutzzentrale auf Grundlage der Erlebniswerkstatt clip4change, einen neuen Workshop für Jugendliche entwickelt.



Die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge war 2019 außerordentlich erfolgreich.

Fit4money ist ein Instrument der Finanzerziehung für Sekundarschüler. Der erste Teil umfasst 4 verschiedene Themen: Budget, Entwicklung einer unbezahlten Schuld, Influencer-Marketing und die Gefahr von Video-Spielen. Zu jedem Thema stellt der Animator Fragen und regt so die Schüler zu einer Diskussion an. Hilfsmittel sind Fotos oder Präsentationen. Im zweiten Teil erstellen dann die Schüler ein Erklärvideo, das später dann auf YouTube und Facebook veröffentlicht wird.

2019 hat die VSZ gemeinsam mit dem BFKV die Struktur des Workshops geplant und die Inhalte festgelegt sowie eine Broschüre dazu erstellt.

Verbraucherschutz früher und heute

Interview: „Verbraucherschutz ist heute wichtiger denn je!“

René Kalfa ist seit fast 30 Jahren Geschäftsführer der Verbraucherschutzzentrale VoG. Wir unterhielten uns mit ihm über die vergangenen Jahre, was sich geändert hat und wie die Zukunft des Verbraucherschutzes in Ostbelgien aussieht.

Die Verbraucherschutzzentrale feiert bald ihr 30-jähriges Bestehen. Seitdem ist einiges passiert. Was hat sich in den letzten 30 Jahren am meisten verändert?

Die VSZ hat sich im Laufe ihrer Geschichte vor allem professionalisiert und strukturiert. Als 1991 die VSZ gegründet wurde, wussten wahrscheinlich wenige Bürger in der DG (und ich gehörte damals auch selbst dazu) was Verbraucherschutz eigentlich bedeutet und welche Dienstleistungen für die Bevölkerung wichtig waren. So waren die ersten Jahre der VSZ durch Informationsarbeit und sogar Aktionismus geprägt. Allmählich wurde ein professionelles Beratungs- und Informationssystem nach deutschem Muster aufgebaut. Zuerst kam die Abteilung Verbraucherberatung und Information, gefolgt von der Schuldnerberatung und zum Schluss kam 2005 die Abteilung nachhaltige Entwicklung.

Durch verschiedene Skandale (Dioxin, BSE) erlebte der Verbraucherschutz in Belgien und auch in Europa in den 1990er Jahren eine Aufwertung, weil offensichtlich wurde, dass Verbraucherschutz in einem Binnenmarkt ohne Grenzkontrollen einen neuen Stellenwert bekommen musste. Hat Verbraucherschutz heute den gleichen Stellenwert wie damals?

Die Fortschritte in den 1990er Jahre im Bereich Verbraucherschutz waren erheblich. Mit dem Vertrag von Maastricht (1992) bekam sogar der Verbraucherschutz einen eigenen Artikel (Artikel 129a). Dies zeigt, wie wichtig diese Politik für Europa damals war.

Während mehr als einem Jahrzehnt wurde Europa Motor des Verbraucherschutzes und bescherte den Europäern einen effizienten und modernen Verbraucherschutz. Unsere nationalen Gesetze zum Verbraucherkredit, zur Handelspraxis, zur Produktsicherheit und nach der BSE-Krise auch verstärkter zur Nahrungsmittelsicherheit findet ihren Ursprung auf europäischer Ebene.

Europa hatte nicht nur dafür gesorgt, einen für damalige Zeit fortschrittlichen Verbraucherschutz zu entwickeln, sondern auch für eine direkte Unterstützung der Verbraucherorganisationen. So wurde die VSZ in den ersten zwei Jahren ihrer Existenz zu 50 Prozent von der damaligen EWG direkt finanziert (Euroguichet). Es sollten noch zahlreiche europäische Projekte folgen! Merkwürdigerweise verflachte allmählich das politische Interesse für Verbraucherschutz nach der Einführung des Euro und die Liberalisierung wichtiger wirtschaftlicher Sektoren, wie zum Beispiel die des Energiesektors. Und diese negative Tendenz setzt sich auch, mit einiger Verspätung, hier in Belgien fort.

Verbraucherschutz hat heute nicht mehr den gleichen Stellenwert wie früher. Was sind die Gründe?

In meinen Augen hat die europäische Verbraucherpolitik es versäumt, sich zu emanzipieren, obwohl es seit dem Maastrichter Vertrag möglich wäre, gesetzliche Maßnahmen auf Basis der europäischen Verträge zu treffen. Die überwiegenden Gesetzestexte werden im Rahmen des Binnenmarktes erstellt.

Mit der Osterweiterung 2004 verlor Europa allmählich das Interesse am Verbraucherschutz. Die Mehrheit der neuen Mitgliedsländer war nicht in der Lage hohe Verbraucherschutzstandards zu übernehmen. Gewiss



Seit Bestehen der Verbraucherschutzzentrale ist René Kalfa Geschäftsführer dieser Einrichtung. (Quelle: GrenzEcho)

wurde das „Aquis Communautaire“ in deren nationalen Gesetzgebungen übernommen, aber es fehlt in diesen postkommunistischen Gesellschaften jegliche Erfahrung mit Marktwirtschaft.

Darüber hinaus wurde der europäische Finanzkuchen kaum größer, entsprechend fielen die Kuchenstücke durch die neuen Mitglieder bedeutend kleiner aus. So zog sich die Europäische Kommission allmählich von der direkten Finanzierung der Verbraucherorganisationen zurück und konzentrierte sich mit einigen wenigen Ausnahmen auf die Finanzierung des BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) und der Europäischen Verbraucherzentren.

Das erste neue Jahrzehnt war vor allem geprägt durch die Einführung des Euro und die Liberalisierung der Märkte - ein Segen für Verbraucherinnen und Verbraucher?

Ob der Euro ein Segen für die Verbraucher ist oder nicht, lässt sich nicht leicht beantworten. Lebt man in einem Grenzgebiet wie in der DG, ist es natürlich einfacher

mit einer gemeinsamen Währung auszukommen und dies hat das Leben in der DG tatsächlich einfacher gemacht.

Um das Thema Liberalisierung zu erläutern, nehmen wir als Beispiel die Liberalisierung des Energiemarktes, die seit 1996 von der EU vorbereitet wurde. Sie wurde für uns konkret, als am 1. Januar 2007 der wallonische Energiemarkt geöffnet wurde. Laut den Verfechtern dieser makroökonomischen Maßnahme sollte der Verbraucher der große Gewinner sein.

Zwischen 2007 und 2018 stieg der Strompreis in der Wallonie für Privatkunden um 53 Prozent. Ein Segen für die Verbraucherinnen und Verbraucher sieht anders aus. Durch die Liberalisierungswelle kam mehr Arbeit für die VSZ hinzu. Da viele Menschen damit nicht klar kamen, wurde die soziale Dimension der VSZ-Arbeit immer wichtiger.

Rund 5000 Ratsuchende wenden sich jährlich an die VSZ. Was zeichnet sie besonders aus?

Die Ratsuchenden in der VSZ bilden keine Einheit. Sie sind ein Spiegelbild der DG-Bevölkerung. Da das Angebot der Verbraucherschutzzentrale so vielfältig ist, sind alle Bürger potentiell Ratsuchende. Allerdings kommen immer Leute zur VSZ, weil sie mit den neuen Gegebenheiten, vor allem mit der Digitalisierung und der Liberalisierung der Märkte nicht klarkommen.

Mit E-Commerce haben sich Verkäufer Zugang zum Wohnzimmer der Konsumenten geschafft. Dadurch werden auch Kaufentscheidungen schneller getroffen ohne sich entsprechend Zeit zu nehmen. Es gibt mittlerweile Smart Contracts¹, die von Algorithmen durchgeführt werden, ohne dass ein Mensch überhaupt Hand anlegt. In diesem Fall hat der Verbraucher nur noch mit einer denkenden Maschine zu tun. Kein Wunder, dass ein Teil der Bürger mit solchen Erfindungen nicht klar kommt.

Die Schuldnerberatung war in den Anfangsjahren der VSZ ein tragender Pfeiler. Was ist heute anders als früher?

Das heutige Phantombild unserer Überschuldeten sieht folgendermaßen aus: ein Mann, älter als 45 Jahre, alleinlebend, ohne Beschäftigung (arbeitslos, Invalide, Rentner) mit einem Einkommen unter 1.500 € und Schulden unter 40.000 €. Er erklärt seine Überschuldung durch das niedrige Einkommen, Krankheit oder Kreditaufnahme. Dieses statistische Profil gibt nur einen Überblick über die Personen, die Hilfe bei uns finden. Es gibt mittlerweile in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Personen, die so arm sind, dass es keine Möglichkeit gibt eine Rückzahlung der Schulden zu erwägen. Das ist der große Unterschied zwischen früher und heute!

Mietrecht ist von Beginn an ein zentrales Thema in der Verbraucherberatung. Woran liegt's?

Mit unserer kostenlosen Mietberatung decken wir einen Grundbedarf der hiesigen Bevölkerung. 34 % aller Anfragen bei der Verbraucherschutzzentrale betreffen das Mietrecht! Wir beraten sowohl Mieter als auch Vermieter. Das Thema Mietrecht, wofür die DG seit dem 1.

Januar 2020 zuständig ist, ist ein extrem wichtiges Thema mit vielen sozialen Komponenten. Die Wohnungsqualität spielt z.B. eine große Rolle für das Wohlbefinden der Bürger. Ein gutes Verhältnis zwischen Vermieter und Mieter ist auch sehr wichtig, deswegen bieten wir auch einen Mediationsdienst an, um Konflikte zwischen Mieter und Vermieter gütlich belegen zu können.

Die VSZ befasst sich durch ihre Nachhaltigkeitsworkshops eindeutig mit Themen rund um den alltäglichen Konsum. Lehnt man sich da nicht zu weit aus dem Fenster?

Ich denke nicht! Was wir mit unseren Workshops erreichen wollen, ist kritisches Denken der Jugendlichen zu fördern. Mit Recht macht sich unsere Jugend Gedanken über ihre Zukunft und viele mobilisieren sich für das Klima. Eine nachhaltigere Gesellschaft benötigt aber auch eine kritische Betrachtung unserer Konsummuster! Viele Jugendliche sind z.B. überzeugt, dass sie ihr Smartphone alle zwei Jahren ersetzen sollten. Die junge Generation ist kauffreudiger als die ältere. Sie sind extrem durch die sozialen Medien beeinflussbar. Ihr gerechtfertigter Kampf gegen den Klimawandel wird glaubwürdiger, wenn sie ernsthaft versuchen ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren. Das ist das Ziel unserer Workshops.

Wo steht die Verbraucherschutzzentrale heute? Wie sieht die Zukunft aus?

Die Verbraucherschutzarbeit ist in einer immer komplizierter werdenden Gesellschaft wichtiger denn je! Durch die Liberalisierung zahlreicher Wirtschaftssektoren ist das Leben der Bürger immer komplexer und komplizierter geworden. Das ist ein Grund, weshalb viele Zeitgenossen die VSZ um Rat und Unterstützung bitten. Dies ist natürlich noch offensichtlicher bei der Schuldnerberatung. Erschwerend kommt hinzu, dass das Verbraucherrecht in Europa und besonders in Belgien in den letzten Jahren geschwächt wurde. Die VSZ ist belgienweit ein einmaliges Instrument, das allen Bürgern der Deutschsprachigen Gemeinschaft ohne Ausnahme zur Verfügung steht. Sie erleichtert maßgeblich den Zugang zum Recht für alle Bürger und trägt wesentlich dazu bei, eine größere soziale Gerechtigkeit in Ostbelgien zu schaffen.

¹ Smart Contract ist ein elektronischer Vertrag, der online abgeschlossen wurde. Der Verbraucher steht buchstäblich einer Maschine gegenüber. Es gibt keine menschliche Mitarbeit mehr.

VERTRETUNGEN IN GREMIEN

Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat: Ausschuss „Konsum“

Dieses Gremium ist der wichtigste konsultative Rat in Sachen Verbraucherrecht in Belgien.

Während des Jahres 2019 wurde eine Reihe von Gutachten erstellt.

Sie betrafen:

- die Digitalisierung der Verträge mit deren Konsequenzen im Bereich des Privatlebens;
- die Bezeichnung und Inhalt des Benzins E-85 (Königlicher Erlass);
- das Recht auf Rückgabe von Produkten (E-Commerce);
- die gesetzliche Garantie;
- der Lieferfrist im E-Commerce (EU-Richtlinie);
- spontanes Gutachten über Sicherheit, Verantwortung, Privatleben, Konkurrenz im Rahmen des „Internet of things“ („intelligente Gegenstände“).

Das belgische Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen hat regelmäßig die VSZ bei den zahlreichen Arbeitsgruppen vertreten. Es ist tatsächlich nicht möglich für den Vertreter der VSZ in einem wöchentlichen Rhythmus an allen Arbeitsgruppen teilzunehmen.

BFKV - Belgisches Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen

Die VSZ ist Gründungsmitglieder des BFKV. Dieses Zentrum hat 2019 die Finanzierung des Präventionsmoduls „Fit4Money“ in Höhe von 10.000 € unterstützt. Es hat auch Rechercharbeiten für das Projekt übernommen. Das BFKV hat im Auftrag der belgischen Verbraucherorganisation zahlreiche Recherchen unternommen, wie

zum Beispiel juristische Recherchen für die Vorbereitung der Sammelklage der VSZ gegen Energieanbieter. Auch wurde eigens für die VSZ eine Recherche zum Thema Elektrobatterien für Elektrofahrräder durchgeführt. Darüber hinaus hat das BFKV 2019 an 3 großen Forschungsprojekten gearbeitet: Luftqualität in Gebäuden, faire Kleidung und Smart Contracts. Diese Studien werden voraussichtlich Anfang 2020 veröffentlicht.

Made in Ostbelgien – Lenkungsausschuss

Die Marke „Ostbelgien“ ist seit dem 8. Juli 2013 als europäische Gemeinschaftskollektivmarke geschützt. Inhaberin der Marke ist die Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens.



Die Verwaltung und Kontrolle erfolgt durch einen Lenkungsausschuss. Dieser setzt sich aus Vertretern des Ministeriums der DG, der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Ostbelgien, der Tourismusagentur Ostbelgien, der Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien und einem Vertreter der regionalen Produzenten zusammen. Der Lenkungsausschuss entscheidet über die Anträge auf Nutzung der Marke und ist für die strategische Weiter-



entwicklung der Marke verantwortlich. 2019 gab es 3 Versammlungen des Lenkungsausschusses.

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Die Beobachtungsstelle für Kredite und Überschuldung mit Sitz in Charleroi ist ein wichtiger Eckpfeiler der Wallonischen Region zur Bekämpfung der Überschuldung. 2019 fanden 10 Verwaltungsratssitzungen und eine Generalversammlung statt. René Kalfa hat an 8 Sitzungen teilgenommen und wurde bei den anderen Sitzungen durch das BFKV vertreten.

Beirat für Gesundheitsförderung

Der Beirat hat 2019 drei Gutachten zu folgenden The-

men verfasst: Gutachten über die Schwerpunkte der Gesundheitsprävention 2020-2024, Gutachten zum Thema Alkohol und Gutachten über das Schaffen eines Beirats für Gesundheit.

Dieses letzte Gutachten hat weittragende Folgen. Die Regierung beabsichtigt die Fusion drei beratender Gremien: Krankenhausbeirat, Beirat für Gesundheitsförderung und Psychiatrieverband. Ein Vertreter der Verbraucher ist in diesem neuen Beirat nicht mehr erwünscht. Im September 2020 soll der Beirat für Gesundheitsförderung aufgelöst werden.

Medienrat

Am 4. Dezember 2019 fand nach über einem Jahr wieder eine Plenarsitzung des Medienrats statt.

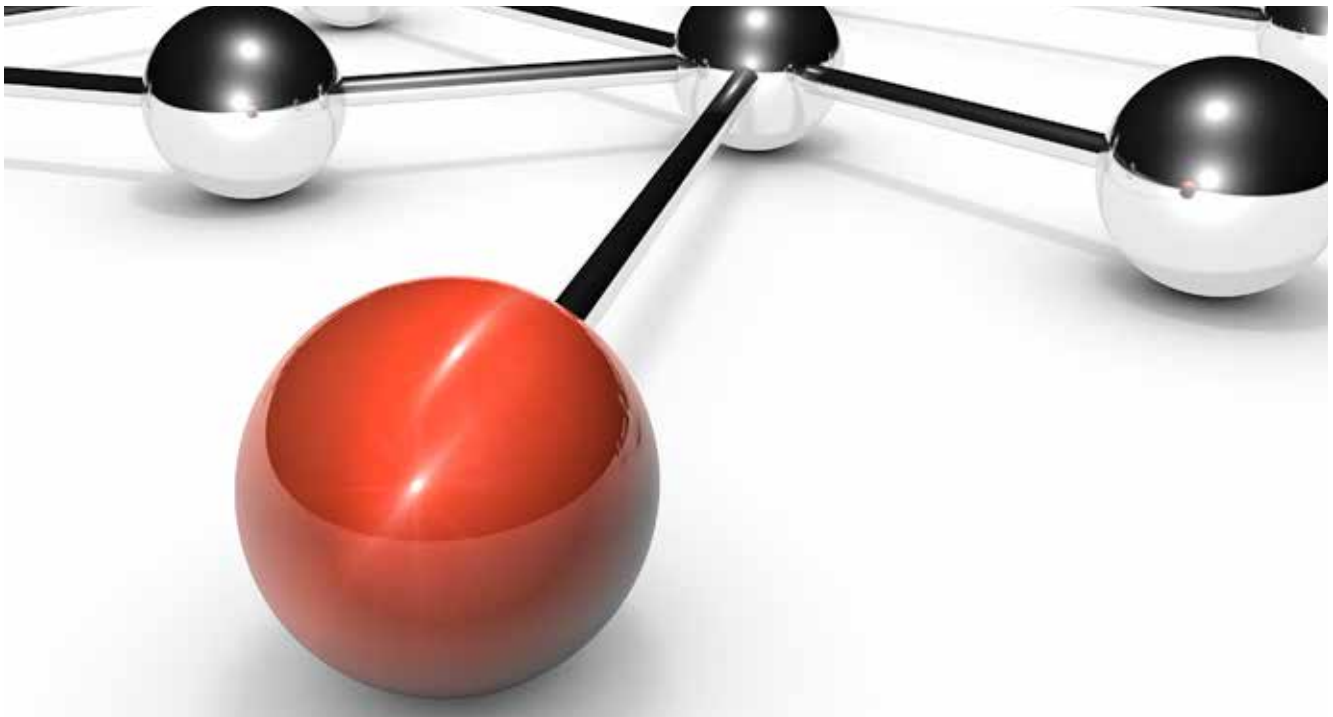
Der Medienrat ist eine unabhängige Regulierungsbehörde für die audiovisuellen Medien in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Er wacht darüber, dass Medienvorschriften und -gesetze eingehalten werden.

Die Arbeit des Medienrats ist in zwei Gremien organisiert: Die Gutachtenkammer und die Beschlusskammer. Während die Beschlusskammer hauptsächlich für die Lizenzierung für Privatsender und Marktanalysen in Sachen Medienrecht zuständig ist, befasst sich die Gutachtenkammer mit der Anerkennung von Rundfunksendern und Beschwerden der Mediennutzer. Darüber hinaus erstellt sie Gutachten im Auftrag der Regierung.

Die Verbraucherschutzzentrale ist in der Gutachtenkammer vertreten und hat in der Vergangenheit wertvolle Dienste geleistet.

Leider hat Andr  Goebels am 5. Februar 2018 sein Mandat als Präsident der Gutachtenkammer niedergelegt. Einer der Gründe war, dass die Aufgaben und Pflichten größtenteils vom Präsidenten erledigt werden mussten, da das Büro des Medienrats nicht dazu in der Lage war. Auch sind die Aufgaben und Pflichten des Präsidenten der Gutachtenkammer weder in der Geschäftsordnung noch im Dekret ausdrücklich beschrieben. 2020 soll ein neuer Präsident der Gutachtenkammer gewählt werden.

NETZWERKE & LOBBYARBEIT



Verbraucherschutz auf regionaler und internationaler Ebene

Netzwerkarbeit auf regionaler und internationaler Ebene ist ein wesentlicher Bestandteil der Verbraucherschutzzentrale.

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

Nach 10 Jahren Existenz wurde NEPIM (ein internationaler Verein ohne Gewinnerzielungsabsicht) am 28. Oktober 2019 aufgelöst. Das Netzwerk war aus einem durch die Europäische Kommission finanzierten sehr erfolgreichen Projekt entstanden.

Während 10 Jahren haben die Mitglieder (Regionen und regionale Verbraucherschutzorganisationen aus neun Ländern) über die verschiedenen Aspekte des nachhaltigen Konsums ausgetauscht. Die „Best practices“ aus allen Regionen wurden zwischen den Partnern



diskutiert und teilweise nachgeahmt. Studien wurden veröffentlicht (z.B. über die Bekämpfung der Energiearmut in den europäischen Regionen).

Trotz der guten Arbeit wurde die Finanzierung des Netzwerkes im Laufe der Jahre immer schwieriger. Die

Europäische Union hat sich kaum noch für die regionale Arbeit interessiert. Verbraucherarbeit wird tendenziell von der EU nicht mehr finanziert, es sei denn, es handelt sich um große Verbraucherinstitutionen wie den BEUC.

Nachdem das letzte Projekt (Interreg VC) von der Interregbehörde abgelehnt wurde, sahen wir uns gezwungen, den Verein zu schließen, um die Insolvenz zu vermeiden. Während der Lebensdauer von NEPIM, hat die VSZ das Management des Vereins innegehabt. Mit dem Verschwinden von NEPIM verliert die VSZ eine wichtige Geldquelle.

BNE-Netzwerk der Großregion

BNE steht für Bildung für nachhaltige Entwicklung. Entwicklung ist dann nachhaltig, wenn Menschen weltweit, gegenwärtig und in Zukunft, würdig leben und ihre Bedürfnisse und Talente entfalten können.

Die Verbraucherschutzzentrale ist seit vielen Jahren ein verlässlicher Partner im BNE-Netzwerk der Großregion.

Das Netzwerk erlebt seit 2019 einen Veränderungsprozess. Auf dem BNE-Forum 2018 in Braunshausen (Saarland) wurde das Leitbild des Netzwerkes der Vollversammlung vorgestellt. An diesem Leitbild hat die VSZ maßgeblich mitgearbeitet.

Folgende Schwerpunkte stehen in Zukunft an:

- Bildung einer effizienten Lenkungsgruppe für das Netzwerk
- Finanzierung des Netzwerks
- Relaunch der aktuellen Website
- BNE-Forum/Veranstaltung vorbereiten

BNE auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Die Verbraucherschutzzentrale ist Triebfeder in der Steuergruppe „BNE Ostbelgien“. Unter dem Motto „Gemeinsam den Wandel gestalten“, fand am 5. Mai 2019 das Fest der Nachhaltigkeit im Alten Schlachthof in Eupen statt. Dazu waren zahlreiche Akteure aus dem Bereich BNE und NE eingeladen. Die Palette reichte von

Energieanbietern, Foodsharing-Projekten, Umweltorganisationen und Sozialeinrichtungen bis hin zu Imkern und Lehmbauern.

Am gleichen Tag fand auch das erste Netzwerktreffen mit zahlreichen Teilnehmern statt. Im Verbund mit dem Institut für Demokratiepädagogik, dem Haus Ternell, Fahr mit, Natagora/BNVS sowie der Verbraucherschutzzentrale wird 2020 ein 2. Netzwerktreffen mit Multiplikatoren im Bereich „Nachhaltigkeit“ organisiert. Zentrales Thema ist dieses Mal „Regionalwährung am Beispiel des Val’heureux“.

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 war geprägt von zahlreichen Versammlungen und Änderungen an dem Projekt. 2020 soll das Projekt zum dritten und letzten Mal bei der DG eingereicht werden.

PRESSE



Beständigkeit zahlt sich aus!

Die Presseabteilung der Verbraucherschutzzentrale VoG hat auch 2019 wieder solide Arbeit geleistet. Das bestätigen nicht zuletzt die Zahlen: 83 Online-Artikel, rund 50 Verbrauchertipps beim Belgischen Rundfunk und Radio Contact Now sowie 15 Artikel in der geschriebenen Presse.

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

Dass auch die Website sich immer größerer Beliebtheit erfreut, zeigen ebenfalls die Zahlen: So sind die Seitenaufrufe im Vergleich zum Vorjahr um 21 % auf 40.323 gestiegen.

AG Presse

An dieser Stelle soll der Arbeitsgruppe „Presse“ ein

besonderes Lob ausgesprochen werden. Jeden Monat versammeln sich 6 Personen aus unterschiedlichen Diensten zu einer Redaktionsversammlung. Nach einem festen Schema werden die Veröffentlichungen des vergangenen Monats unter die Lupe genommen und neue Verbraucherschutzthemen angesprochen sowie Projektvorhaben besprochen.

Die Wirksamkeit dieser regelmäßigen Treffen kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Ob es sich nun um große Themen wie zum Beispiel die Mietrechtsreform oder um Alltäglichkeiten wie „Datenklau mit Digipass und Telefon“ handelt, alle Themen durchlaufen denselben Prozess und werden auf Herz und Nieren überprüft, bevor sie veröffentlicht werden.

Das ist nur mit gut motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich.

Web

Das Facelifting der Website trägt Früchte. Seit März 2018 hat nun vsz.be ein neues Gesicht und die stetig steigende Zahl der Seitenaufrufe zeigt, dass Form und Inhalt des Internetauftritts der Verbraucherschutzzentrale beim Publikum ankommen. Die Veröffentlichung von Online-Artikeln ist nur leicht um 7 % zurückgegangen. Trotzdem sind 83 veröffentlichte Artikel weiterhin eine stolze Zahl.

Facebook & YouTube

2019 wurden insgesamt 89 Videoclips auf dem YouTube-Kanal und Facebook von clip4ch@nge veröffentlicht. Das sind mehr als doppelt so viele wie im Jahr zuvor. Auch hier können sich die Statistiken sehen lassen: So verzeichnen wir mehr als 11.000 Aufrufe von Videos der Erlebniswerkstatt clip4ch@nge.

Und 2020?

Unser festes Anliegen ist es auch 2020 den Bürgerinnen und Bürgern der Deutschsprachigen Gemeinschaft eine solide Berichterstattung rund um Verbraucherthemen anzubieten.

www.vsz.be	2017	2018	2019
Online-Artikel D	43	61	50
Online-Artikel FR	19	28	33
Seitenaufrufe	19.981	33.187	40.323

Die Zahl der Online-Artikel ist leicht zurückgegangen von 89 auf 83. Dagegen stellen wir eine Steigerung der Seitenaufrufe von 21 % fest.

Medium	2017	2018	2019
Korri-talks BRF	52	52	51
Korri-talks Radio Contact Now	6	44	46
Online-Artikel D	48	61	50
Online-Artikel FR	21	28	33
Pressemitteilungen	10	14	6
Kurier-Journal/Wochenspiegel	0	1	3
GE-Verbrauchertipps	11	6	6
Videos (clip4ch@nge)	56	40	89

2019 haben 557 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Erlebniswerkstatt clip4ch@nge teilgenommen. Dabei wurden 89 Videoclips auf YouTube und Facebook veröffentlicht.

Zahlen, Daten & Fakten



Allgemeine Statistiken 2019

Art der Kontaktaufnahme	2017	2018	2019
Besucher	1401	1433	1468
Brief	66	114	66
E-Mail	568	713	958
Fax	0	0	0
Telefon	1822	1880	1963
Verschiedenes	3	6	52
Vortrag/Workshops (Teilnehmerzahl)	413	184	557
TOTAL	4273	4330	5064

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	2019
Akte (Eröffnung)	362	374	410
Beratung (mündlich)	2473	2482	2636
Beratung (schriftlich)	725	902	1121
Clip4ch@nge (Anzahl Workshops)	17	10	27
Information			
- Broschüre/Faltblatt	611	915	787
- Infomaterial schriftlich	40	77	65
- Information mündlich	3	8	19
- Musterbrief	73	67	60
- Mustervertrag	343	748	411
- Ratgeber (Verkauf)	0	32	24
- Verweis auf Website	0	4	0
- Verweisen an andere Organisationen	164	110	142
- Verschiedenes	22	8	17
Vortrag/Workshops (Anzahl)	6	2	1
TOTAL	4839	5739	5471

Gliederung nach Themen	2017	2018	2019
Bauen & Wohnen	115	134	103
Betrug	38	59	50
Energieanbieter	314	319	379
Finanzdienstleistungen (ohne Kredite)	13	33	34
Freizeit & Reisen	38	38	36
Garantie	74	55	68
Geschäftspraktiken	92	122	127
Gesundheit	21	20	33
Kredite	1	0	0
Lebensmittelsicherheit	80	1	1
Mietrecht	1521	1714	1595
Mobilität	167	23	183
Nachbarschaftsstreitigkeiten	16	16	18
NE-Clip4ch@nge	316	163	557
NE-Fair Trade	0	0	0
NE-Soziales	2	1	1
NE-Umwelt/Energie	11	12	15
ÖD Wasser	17	21	19
Post	2	4	5
Produktinformation	5	9	1
Steuer	38	32	227
Telekommunikation	263	103	127
Überschuldung	989	1310	1543
Verschiedenes	97	120	114
Versicherung	43	43	27
TOTAL	4273	4330	5064

Ratsuchende	2017	2018	2019
Privatperson	3563	3658	3771
Medien	0	0	2
Öffentliche Einrichtung	267	356	483
Unternehmen	115	140	249
Unterrichtswesen	323	187	558
Verbraucherorganisation	0	11	0
Verschiedenes	5	0	1
TOTAL	4273	4330	5064

Medium	2017	2018	2019
Internet (Seitenaufrufe)	19.981	33.187	40.327

Generalversammlungen

Generalversammlung vom 25. Juni 2019

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 10. Dez. 2018
3. Jahresbericht 2018
4. Bilanz 2018: Bericht der Kassenrevisorin, Entlastung des Verwaltungsrates
5. Wahl des Verwaltungsrates
6. Verschiedenes

Generalversammlung vom 16. Dezember 2019

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Grußwort des Ministers Antonios Antoniadis oder seines Stellvertreters
3. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 25. Juni 2019
4. Schwerpunkte 2020
5. Haushaltsentwurf 2020
6. Verschiedenes

Verwaltungsrat

Mitglieder

CAB	Mike Mettlen
FGTB	José Nicolaye
LANDFRAUENVERBAND	Gaby Wirtz-Rauw
L I F E	Karl-Heinz Klinkenberg
ÖSHZ Eupen	Richard Rinck
Präsident	Günter Klüttgens
Ministerium	Noémie Pfeiffer

Verwaltungsratssitzung vom 18. Februar 2019

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 10. Dezember 2018
3. Umsetzung des Rahmenabkommens 2016-2019 für den nichtkommerziellen Sektor in der Deutschsprachigen Gemeinschaft: die finanziellen Konsequenzen für die VSZ für 2018, 2019 und 2020
4. Bilanz 2018 (provisorisch)
5. Die Vertretung des Eupener ÖSHZ im VSZ-Verwaltungsrat
6. Gemeinsame Aktion des Ministerpräsidenten Oliver Paasch und der VSZ bezüglich Dienstleistungen der Energieanbieter in deutscher Sprache in der DG
7. Aufstockung des Personals in der Verbraucherschutzzentrale (Stand der Dinge)
8. Neue Projekte:
 1. clip4ch@nge“ im Bezirk Verviers (48.000 €/11.000)
 2. Make Europe Sustainable for All“ (6.500 €)
 3. Antrag auf Anerkennung der VSZ als Akteur der NE (?)
 4. „Fit For Money“ (10.000 / 8.000)
9. Verschiedenes:
 1. Studienreise des FNAC (Federation der marokkanischen Verbraucherorganisationen) in Belgien
 2. Zusammenarbeit mit dem Medienzentrum
 3. Auszeichnung von BNE durch die deutsche UNESCO-Kommission
 4. Genehmigung des Aktionsplans 2019
 5. Anhörung des Gesundheitsbeirates im Ausschuss IV des DG-Parlaments
 6. Einladung der Generaldirektion des Handelsministeriums Marokko
 7. Brief an die Vorsitzende des Eupener Arbeitsgericht

Verwaltungsratssitzung vom 8. April 2019

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 18. Februar 2019
3. Vorbereitung der Generalversammlung vom 25. Juni 2019:
 - a) Bilanz 2018
 - b) Jahresbericht 2018
4. Auswertung des Aktionsplans 2018
5. Interreg-Projekt RETEP
6. Umsetzung des Rahmenabkommens 2016-2019 für den nichtkommerziellen Sektor in der Deutschsprachigen Gemeinschaft: die finanziellen Konsequenzen für die VSZ, für 2018, 2019 und 2020 (Stand der Dinge)
7. Anfrage der VoG „Telefon-Hilfe“
8. Haushalt 2019 (Stand der Dinge)
9. Antrag Maribel
10. Mitgliedschaft beim Anikos AGV 329 (www.agv329.be)
11. Verschiedenes: Schuldnerberatung Bericht 2018 an die Wallonische Region und Begleitausschuss vom 4. April 2019

Verwaltungsratssitzung vom 3. Juni 2019

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 8. April 2019
3. Vertretung der CAB, LIFE und ÖSHZ Eupen im Verwaltungsrat
4. Vorbereitung der Generalversammlung vom 25. Juni 2019: Wahl des Verwaltungsrates
5. Aufstockung des Personals in der Verbraucherberatung
6. Umsetzung des Rahmenabkommens 2016-2019 für den nichtkommerziellen Sektor in der Deutschsprachigen Gemeinschaft: die finanziellen Konsequenzen für die VSZ, für 2018, 2019 und 2020 (Stand der Dinge)
7. Auflösung des Netzwerkes NEPIM (Stand der Dinge)
8. Kollektive Klage (Stand der Dinge)
9. Registrierung der VR-Mitglieder im Ubo-Register des FÖD Finanzen
10. Verschiedenes: Finanzsituation am 30.04.2019, Übertragung des Wohnungswesens an die DG

Verwaltungsratssitzung vom 9. September 2019

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 3. Juni 2019
3. Wahl eines/r Präsident/en/in, Vize-Präsident/en/in, Schriftführer/s/in und Kassier/s/in
4. Vorbereitung des Begleitausschusses vom 23. September 2019
5. Gutachten FAIRCOOP II
6. Auflösung des Netzwerkes NEPIM (Stand der Dinge)
7. Kollektive Klage (Stand der Dinge)
8. Registrierung der VR-Mitglieder im Ubo-Register des FÖD Finanzen
9. Verschiedenes: Finanzsituation am 31.07.2019, Klage gegen die FANSK

Verwaltungsratssitzung vom 18. November 2019

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 9. September 2019
3. Aufnahme von Herrn Mike Mettlen in den Verwaltungsrat
4. Vorbereitung der Generalversammlung vom 16. Dezember 2019
 - a) Haushalt 2020
 - b) Perspektiven 2020
5. Auflösung des Netzwerkes NEPIM (Mitteilung)
6. Öffentliche Ausschreibung der CWaPE
7. Verschiedenes: Finanzsituation am 31.10.2019, Austausch mit Herrn Minister A. Antoniadis über die Finanzsituation der VSZ

Personal

Marie-France Bosch	(Raumpflegerin, 12 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 38 Std.)
Béatrice Démonthy	(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 (31.12.2019)

AKTIVA	2018	2019
ANLAGEVERMÖGEN	299.128,32 €	279.158,30 €
Sachanlagen	298.878,32 €	278.908,30 €
Grundstücke und Bauten	202.159,51 €	195.351,90 €
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	85.028,04 €	73.359,32 €
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	11.690,77 €	10.197,08 €
Finanzanlagen	250,00 €	250,00 €
UMLAUFVERMÖGEN	106.042,28 €	52.422,95 €
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	24.343,90 €	22.869,71 €
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	24.343,90 €	22.869,71 €
Flüssige Mittel	81.698,38 €	29.553,24 €
SUMME DER AKTIVA	405.170,60 €	331.581,25 €
PASSIVA		
EIGENKAPITAL	221.391,60 €	219.484,01 €
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	188.106,01 €	183.939,77 €
Gewinnvortrag Vorjahr	178.880,37 €	188.106,01 €
Jahresüberschuss	9.225,64 €	- 4.166,24 €
Kapitalsubventionen	33.285,59 €	35.544,24 €
RÜCKSTELLUNGEN	4.300,00 €	0,00 €
Rückstellungen für umfangreiche Reparaturarbeiten	0,00 €	0,00 €
Rückstellungen Paritätische Kommission 329.02	4.300,00 €	0,00 €
VERBINDLICHKEITEN	179.479,00 €	112.097,24 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	46.765,84 €	34.835,13 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	132.713,16 €	77.262,11 €
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	16.580,99 €	2.540,90 €
Steuern	18.118,12 €	- 2.329,15 €
Arbeitsentgelte und Soziallasten	38.819,09 €	0,00 €
Rücklagen „Urlaubsgeld“	59.585,24 €	58.722,47 €
SUMME DER PASSIVA	405.170,60 €	331.581,25 €

Gewinn- und Verlustrechnung 2019

Schema der Ergebnisrechnung

BETRIEBLICHE ERTRÄGE	2018	2019
Erträge	526.731,20 €	555.101,55 €
Erhaltene Zuschüsse	485.378,20 €	505.446,29 €
Zuschüsse der DG	335.784,00 €	351.752,20 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	70.290,00 €	71.168,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	8.422,33 €	11.239,33 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	49.579,00 €
Zuschüsse der DG BVA	21.303,00 €	21.707,76 €
Eigene Einnahmen	41.352,87 €	47.357,86 €
Erstattungen	0,00 €	2.297,40 €
Lieferung und Leistung	- 48.622,83 €	- 45.593,54 €
Bruttoergebnis des Ertrags (positiv)	478.108,37 €	509.508,01 €
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	- 480.517,94 €	- 494.325,60 €
Abschreibungen und Wertminderungen auf Einrichtungen und Sachanlagen	- 24.586,35 €	-23.334,58 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	- 1.273,63 €	- 57,71 €
Betriebsgewinn	- 28.269,55 €	- 8.209,88 €
FINANZERTRÄGE	5.073,32 €	5.890,98 €
FINANZAUFWENDUNGEN	- 1.473,49 €	- 1.338,82 €
Ergebnis der gewöhnlichen Aufwendungen	9.720,31 €	- 3.657,72 €
Vermögenssteuer	- 494,67 €	- 508,52 €
Jahresüberschuss	9.225,64 €	- 4.166,24 €

