





# Jahresbericht 2021





# **IMPRESSUM**

Herausgeber Verbraucherschutzzentrale VoG

Neustraße 119 B-4700 Eupen Tel. 087/59 18 50 Web: www.vsz.be

Redaktion & Layout

Bernd Lorch Andy Calles

Korrektur Marita Schulzen

Datum & Ort April 2022, Eupen

Druck Beschützende Werkstätte Meyerode





# **Inhaltsverzeichnis**

Vorwort: 2021 - Das Jahr der Krisen	4
René Kalfa verabschiedet sich in den Ruhestand	5
Trends	
1 . Schuldnerberatung	6
2. Verbraucherberatung	9
3. Nachhaltiger Konsum	12
Markt & Recht	
Verbraucherberatung im Zeichen von Corona	
VSZ setzt sich für Verbraucher ein	15
Energie	
Herbst 2021: Steigende Energiepreise lassen aufhorchen	16
Mietrecht	
Mietrecht im Zeichen der Hochwasserkatastrophe	17
Vertretungen in Gremien	
BFKV, Made in Ostbelgien & Co	18
Netzwerke & Lobbyarbeit	
Verbraucherschutz: regional und international	20
Projektarbeit	
"Gesundes Essen für alle"	21
Presse	
Pressearbeit in Pandemiezeiten	22
Ausblick 2022	
Fit for the Future	24
Zahlen, Daten & Fakten	
Allgemeine Statistiken 2021	26
Generalversammlungen	28
Verwaltungsrat	29
Personal	31
Bilanz nach Ergebnisrechnung (31.12.2021)	32
Gowinn und Verlustrechnung 2021	2 /



# **VORWORT**

# 2021 - Das Jahr der Krisen

Auch 2021 war ein besonderes Jahr: Die Corona-Pandemie hatte die Menschen in Ostbelgien weiterhin im Griff. Die Flutkatastrophe vom 14. Juli mit ihren entsetzlichen Folgen hat tiefe Spuren hinterlassen. Aber auch die seit dem Herbst ansteigenden Energiepreise haben die VSZ und die Verbraucher beschäftigt.

Für die Verbraucherschutzzentrale war es ein besonderes Jahr, weil auch eine Ära zu Ende ging: René Kalfa hat am Ende des Jahres seinen wohlverdienten Ruhestand angetreten. 30 Jahre stand er an der Spitze der VSZ. Für viele war er der "Mister Verbraucherschutz" – mit Ecken und Kanten, doch stets bemüht, seinem Ideal eines nachhaltigen Verbraucherschutzes nachzueifern und sich für die Belange der Verbraucherinnen und Verbraucher und die seines Personals einzusetzen.

Ihm gebührt unser aller Dank.

2021 war aber auch das Jahr, wo 4.752 Menschen direkten Kontakt mit der Verbraucherschutzzentrale hatten. Das sind 4 Prozent mehr als 2020. Diese Steigerung ist aber vor allem dem Projekt "Gesundes Essen für alle" und den Vorträgen zu verdanken. Ansonsten hat die VSZ bei den Besucherzahlen einen Rückgang von knapp 9 Prozent verzeichnet, die E-Mail-Kontakte reduzierten sich ebenfalls um 9 Prozent und die telefonischen Kontakte um 6 Prozent.

Allerdings hat die Aktenarbeit - vor allem in der Verbraucherberatung - um 20 Prozent zugenommen.

Die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge ist nach wie vor das Opfer der Corona-Pandemie. So konnten im Herbst 2021 nur 2 Gruppen die Erlebniswerkstatt in Anspruch nehmen. Ansonsten machten die strikten Sicherheitsmaßnahmen dem Ganzen einen Strich durch die Rechnung.

Die Zahl der Seitenaufrufe unserer Website ist mit 40.536 nahezu gleich geblieben.

Einen Dank möchte ich zunächst der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Wallonische Region und den zahleichen Partner der Verbraucherschutzzentrale aussprechen. Ebenso aber auch unseren Mitgliedern und vor allem an unserem Verwaltungsrat, der sich unermüdlich für die Belange der VSZ einsetzt.

Dem Personal der VSZ gebührt ein besonderes Dankeschön. Sie haben in dieser außergewöhnlichen Zeit der Krisen vor allem Mut, Ausdauer und Entschlossenheit gezeigt, die alltäglichen Herausforderungen in Angriff zu nehmen

Herzlichst



**Bernd Lorch** Geschäftsführer der Verbraucherschutzzentrale













# René Kalfa verabschiedet sich in den Ruhestand

Als Mann der ersten Stunde begleitete und beeinflusste René Kalfa über mehrere Jahrzehnte hinweg die Entwicklung der Verbraucherschutzzentrale, von ihren Anfängen in der Mühlenbachstraße in St. Vith bis hin zu ihrem heutigen Standort in der Neustraße in Eupen.

Flexibilität und ein Blick auf die aktuellen Themen waren im Laufe seines Berufslebens fundamental wichtig, um schnellstmöglich auf die Bedürfnisse der Verbraucher eingehen zu können, sei es nun die Dioxin-Krise, die Einführung des Euros oder auch die Corona-Krise.

Unter seiner Führung war die VSZ sogar kurzzeitig EU-Verbraucherzentrum und leitete alle Arbeiten des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes in Belgien. Dadurch machte er sich und die VSZ in ganz Ostbelgien und über die Grenzen hinaus bekannt.

Für viele Menschen war er eine feste Konstante. Selbst in schwierigen Situationen ließ er sich nicht vom Kurs abbringen. Dank seiner Führungsqualitäten sorgte er immer für ein sehr gutes Arbeitsklima, weswegen ihm sein Personal schon seit vielen Jahren die Treue hält. Durch seine Verdienste konnte sich die VSZ ein sicheres Fundament erarbeiten. Er selbst avancierte zu einem Experten in vielen Bereichen des Verbraucherschutzes sowie der Schuldnerberatung und stand bei Nachfragen jedem Hilfesuchenden stets zur Seite.

Ein Grundcredo seines Schaffens war auch den europäischen Gedanken des Verbraucherschutzes zu fördern. Es war ihm stets ein großes Anliegen wertvolle Akzente auf die Pflege der Beziehungen zu verschiedenen nationalen wie auch internationalen Netzwerken zu legen. Für René Kalfa stand der Verbraucher stets an erster Stelle und viele Menschen sind dank seiner Hingabe zu ihrem Recht gekommen. Nach nun 30 Jahren unermüdlichen Engagements tritt René Kalfa in den wohlverdienten Ruhestand.





Das Schuldnerprofil in der Schuldnerberatung der VSZ hat sich im Vergleich zu 2020 kaum geändert: Es ist weiblich, Belgierin und ist älter als 45 Jahre, alleinlebend, Arbeiterin, Invalide oder Arbeitslose. Ihr Einkommen liegt unter 1.500 € und ihre Schulden liegen unter 30.000 €. Die Ursache ihrer Überschuldung sieht sie in erster Linie in den unzureichenden Einkünften, Krankheit, und Kreditaufnahme erklärt.

Trotz der permanenten telefonischen Erreichbarkeit gab es einen Rückgang an Personen, die sich wegen Überschuldungsproblemen an die VSZ gewendet haben. Vergleicht man die aktuellen Zahlen mit denen vor der Corona-Krise, so sieht man einen Rückgang von 38 % an bearbeiteten Überschuldungsakten.

Art der Akten	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
Schuldnerberatungs- dienst	22	7	2	14	45
Agricall/Finagri	1	0	0	0	1
Energieschulden	18	0	0	0	18
TOTAL	41	7	2	14	64

Geschlecht	2019		2	020	2021	
Männlich	39	53 %	24	43 %	20	44 %
Weiblich	34	47 %	32	57 %	25	56 %
TOTAL	73	100 %	56	100 %	45	100 %

Haushalt	2019		20	)20	2021		
alleinerz.	9	13 %	7	13 %	6	13 %	
allein lebend	38	52 %	31	55 %	24	54 %	
H. mit Kind	14	19 %	9	16 %	10	22 %	
H. ohne Kind	12	16 %	9	16 %	5	11 %	
TOTAL	73	100 %	56	100 %	45	100 %	

Dieser Rückgang ist wohl auf die Corona-Krise zurückzuführen. Für das kommende Jahre ist zu befürchten, dass es aufgrund der stetig steigenden Energiepreise und Lebenshaltungskosten zu einem

starken Anstieg von Überschuldung

Alter	2019		2	020	2021		
unter 25	2	3 %	0	0 %	1	2 %	
25 - 34	13	18 %	10	18 %	7	16 %	
35 - 44	12	16 %	7	12 %	11	24 %	
45 - 54	19	26 %	15	27 %	12	27 %	
55+	27	37 %	24	43 %	14	31 %	
TOTAL	73	100 %	56	100 %	45	100 %	

# Geschlecht

kommen könnte.

Wie im vergangenen Jahr haben mehr Frauen (56 %) als Männer bei der Schuldnerberatung Hilfe gesucht.

### Haushalt

53 % aller Verschuldeten leben allein. Wenn man die Alleinerziehenden hinzuzählt, sind wir bei 66 %, die ohne Partner leben. Dies entspricht 2/3 aller Verschuldeten, die die VSZ betreut. Diese Form des Wohnens ist bedeutend teurer als wenn die Kosten von zwei Personen getragen werden.

### Alter

Der Trend bleibt auch dieses Jahr bestehen: Die Mehrheit der Überschuldeten ist über 45 Jahre alt.

### Beruf

Die meisten Überschuldeten sind Arbeiter (40 %). Im Jahr 2021 ist die Zahl stark angestiegen, sie hat sich in 2 Jahren fast verdoppelt. Die Gruppen der Invaliden (22 %) und Arbeitslosen (13 %) kommen auf die Plätze 2 und 3.

Beruf	2019		2	020	2021	
Angestellter	7	10 %	7	12 %	3	7 %
Arbeiter	15	21 %	14	25 %	18	40 %
Zeitarbeiter (Interim)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Arbeitsloser	17	23 %	10	18 %	6	13 %
Invalide	18	25 %	13	23 %	10	22 %
Integrationseink.	4	5 %	4	7 %	2	4 %
Rente	8	11 %	6	11 %	5	12 %
Selbstständiger	4	5 %	2	4 %	1	2 %
TOTAL	73	100 %	56	100 %	45	100 %

0 "	2019				2021		
Gründe	20	)19	2	020	20	021	
unzureichende Eink.	34	22 %	25	21 %	24	23 %	
Arbeitslosigkeit	11	7 %	10	8 %	12	12 %	
Krankheit	26	16 %	17	14 %	16	15 %	
Scheidung	17	11 %	14	12 %	12	12 %	
nicht ange- passter Lebens- stil	10	7 %	8	7 %	6	6 %	
Bürgschaft	1	1 %	1	1 %	1	1 %	
Erbschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %	
Konkurs	10	7 %	8	7 %	2	2 %	
Kreditaufnahme	24	15 %	19	16 %	14	13 %	
Anschaffungen	2	1 %	0	0 %	0	0 %	
schlechte Kon- junktur	5	3 %	4	3 %	5	5 %	
Sterbefall	2	1 %	2	2 %	3	3 %	
Steuernachzah- lung	3	2 %	2	2 %	1	1 %	
Umzug	1	1 %	0	0 %	0	0 %	
Nicht zu klären	9	6 %	9	7 %	7	7 %	
TOTAL	155	100 %	119	100 %	103	100 %	



### Gründe

Auch hier ist die Tendenz der letzten Jahre gleichbleibend. Unzureichendes Einkommen (23 %) wird als Hauptursache für die eigene Überschuldung gesehen.

Krankheiten (16 %) und Kreditaufnahmen (14 %) vervollständigen das Bild.

Schuldenhöhe	2019		2	020	2021	
1 - 5.000 EUR		0 %	7	13 %	5	11 %
1 - 10.000 EUR	17	23 %	8	14 %	7	16 %
10.001 - 20.000 EUR	16	22 %	12	21 %	9	20 %
20.001 - 30.000 EUR	9	12 %	6	11 %	6	13 %
30.001 - 40.000 EUR	9	12 %	6	11 %	6	13 %
40.001 - 50.000 EUR	2	3 %	3	5 %	2	5 %
> 50.000 EUR	18	25 %	13	23 %	10	22 %
unbekannt	2	3 %	1	2 %	0	0 %
TOTAL	73	100 %	56	100 %	45	100 %

### Schuldenhöhe

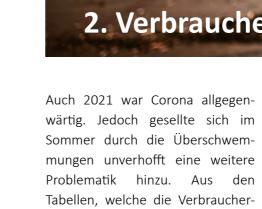
60 % aller Schuldner haben eine Schuld von weniger als 30.000 €. Die Anzahl Menschen, deren Schuldenhöhe über 50.000 € liegt, ist in den letzten 2 Jahren leicht rückläufig (22 %).

Einkünfte	2019		2020		2021	
1 - 500 EUR	2	3 %	1	2 %	1	2 %
501 - 1.000 EUR	9	12 %	8	14 %	2	4 %
1.001 - 1.500 EUR	39	53 %	29	52 %	23	51 %
1.501 - 2.000 EUR	13	18 %	9	16 %	7	16 %
2.001 - 2.500 EUR	6	8 %	3	5 %	5	11 %
> 2.500 EUR	2	3 %	5	9 %	3	7 %
unbekannt	2	3 %	1	2 %	4	9 %
TOTAL	73	100 %	56	100 %	45	100 %

# Einkünfte

51 % der Überschuldeten verfügen über ein Einkommen von 1001 bis 1500 € netto pro Monat!

6 % müssen mit weniger als 1000 € Einkommen pro Monat auskommen, ein Rückgang von 10 % im vergangenen Jahr. Mit so wenig Geld ist es äußerst schwierig seine Schulden zu bezahlen, geschweige denn in Würde zu leben!



hatten.

2021 waren die Anfragen der Bevölkerung bezüglich Corona stark rückläufig. Im Gegensatz zu 2020 gab es "nur" 58 Anfragen zu Covid-19. Das entspricht einem Viertel der Anfragen des vergangenen Jahres. Ganze zwei Drittel der Anfragen (41) betrafen Reisen und Corona, besonders aber die Corona-Gutscheine.

anfragen für diese zwei Krisen

widerspiegeln, lässt sich leicht

erahnen, mit welchen Hindernissen die Menschen der DG zu kämpfen

Aus den

Ganze 86 Anfragen wurden bezüglich der Flutkatastrophe gestellt, thematisierten anderem 52 Mietrecht und 19 Versicherungen.

Ab November gab es dann vermehrt auch Anfragen zu Energieverträgen, da seit diesem Zeitpunkt die Preise bereits anstiegen. Im Ganzen haben 3057 Ratsuchende 2021 die Dienste der Verbraucher- und Mietrechtsberatung aufgesucht, ein leichter Rückgang im Vergleich zu 2020.

Die Zahl der Besucher ist leicht rückläufig um 3,5% Prozent und wir verzeichneten 11 Prozent weniger an E-Mail-Kontakten. Die meisten Ratsuchenden nutzen die Telefonhotline, um mit der VSZ in Kontakt zu treten. Hier sind die Zahlen im Vergleich zu 2020 nahezu gleich geblieben.

### Wieder mehr Akten

Trotz des leichten Rückgangs an Anfragen stellten die Mitarbeiterinnen aber eine deutliche Zunahme an Aktenarbeit fest. So wurden 479 Akten eröffnet, ein Anstieg von 20 % (82 Akten) im Vergleich zum Vorjahr.

# 2. Verbraucherberatung

# **Anfragen in Verbindung** mit Corona

Kategorie	Anzahl
Betrug	1
Energielieferung	2
Finanzen	1
Freizeit und Reisen	41
Geschäftspraktiken	4
Gesundheit	1
Mietrecht	4
Verschiedenes	3
Versicherung	1
Total	F0

# **Anfragen in Verbindung** mit der Flutkatastrophe

Kategorie	Anzahl
Bauen und Wohnen	3
Energielieferung	6
Mietrecht	52
Nachbarschafts- streitigkeiten	1
Steuer	1
Telekommunikation	3
Verschiedenes	1
Versicherung	19
Total	86



Die Zahl steigt von Jahr zu Jahr. Ein nicht zu unterschätzender Trend, denn dies bedeutet mehr Betreuung, mehr Zeit und mehr Arbeit für die zwei Beraterinnen.

Die meisten Akten betreffen Energieanbieter (139), gefolgt von Telekommunikation (95) und Mietrecht (87). Diese Themen bilden schon seit etlichen Jahren die Top 3 der Themen für die Eröffnung einer Akte.

Ratsuchende	2019		20	)20	2021		
Total	29	62	3171		30	157	
Besucher	1313	44 %	918	29 %	859	28 %	
Brief	6	0 %	12	0 %	12	0 %	
E-Mail	359	12 %	491	15 %	437	14 %	
Telefon	1284	43 %	1750	55 %	1749	57 %	
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %	

Akten	2019	2020	2021
(Eröffnung)	405	397	479

# Beratungen und Unterstützung

wiederum angestiegen.

die Bevölkerung am meisten und Mietnebenkosten.

Die Beratungsstelle stellt fest, dass beschäftigt, nämlich Mietrecht mit Weiter abgeschlagen befinden sich die Dauer der Kurzberatungen 55 %. Ein Grund ist leicht gefunden: wieder rückläufig ist und auf das Zum einen ist die Nachfrage seit Niveau von 2019 fällt. Beratungen Jahren sehr hoch, zum anderen zwischen 10 - 30 Minuten (581) ist das Know-how unserer Beraund 30 - 60 Minuten (128) sind terinnen ausschlaggebend dafür, dass sich viele Ratsuchende an die VSZ wenden. Die wichtigsten Miet-Mit Blick auf die Thementabelle themen 2021 waren die Kündigung wird schnell klar, welches Thema eines Mietvertrages, Reparaturen berichtet wurde.

bei den anderen Themen Energieanbieter (13 %), Telekommunikation (5 %) und Geschäftspraktiken (4 %). Der große Anstieg im Bereich Telekommunikation ist wohl auf die Bemühungen der VSZ gegen United Telekom zurückzuführen, worüber auch in der ostbelgischen Presse



Themen	20	)19	20	)20	20	21
TOTAL	29	963	32	204	30	57
Bauen & Wohnen	102	3 %	105	3 %	101	3 %
Betrug	51	2 %	65	2 %	56	2 %
Energieanbieter	381	13 %	371	12 %	406	13 %
Finanzen	34	1 %	37	1 %	33	1 %
Freizeit & Reisen	37	1 %	170	5 %	79	3 %
Garantie	68	2 %	62	2 %	78	3 %
Geschäftsprak- tiken	127	4 %	124	4 %	119	4 %
Gesundheit	33	1 %	26	1 %	25	1 %
Kredite	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Lebensmittel- sicherheit	1	0 %	0	0 %	5	0 %
Mietrecht	1763	60 %	1819	57 %	1670	55 %
Mobilität	15	1 %	30	1 %	22	1 %
Nachbarschaft	18	1 %	35	1 %	34	1 %
NE-Fair Trade	0	0 %	0	0 %	0	0 %
NE-Soziales	0	0 %	0	0 %	0	0 %
NE-Umwelt/ Energie	15	1 %	38	1 %	31	1 %
ÖD Wasser	21	1 %	40	1 %	30	1 %
Post	4	0 %	1	0 %	6	0 %
Produktinforma- tion	1	0 %	7	0 %	5	0 %
Steuer (Müll,)	27	1 %	9	0 %	20	1 %
Telekommunika- tion	127	4 %	96	3 %	163	5 %
Verschiedenes	111	4 %	122	4 %	103	3 %
Versicherung	27	1 %	47	2 %	71	2 %

Dauer der Beratung	20	19	20	20	20	21
Total	22	11	24	63	22	95
< als 10 Min.	1584	72 %	1769	72 %	1565	68 %
Zw. 10 und 30 Min.	500	22 %	578	23 %	581	25 %
Zw. 30 und 60 Min.	105	5 %	103	4 %	128	6 %
> als 60 Min.	22	1 %	13	1 %	21	1 %

# Die Herkunft der Ratsuchenden

Die meisten Ratsuchenden Ostbelgiens kommen aus dem Norden (79%), der Großteil aus der Gemeinde Eupen (640 Ratsuchende von 1009). Aus der Eifel stammen naturgemäß die meisten Anfragen aus der Gemeinde Sankt Vith (113) und am wenigsten aus der Gemeinde Burg-Reuland (24). Außerhalb der DG zählen wir 2021 insgesamt 133 Kunden. Hier kommt der überwiegende Teil aus den benachbarten französischsprachigen Gemeinden des Nordens.

### Fazit

Während es 2020 gefühlt nur ein Dauerthema gab, sah es 2021 ganz anders aus. Eine Krise folgt auf die nächste. Die Beraterinnen fanden kaum eine Zeit der Ruhe. Dass sie diese schwierige Zeit gemeistert haben, ist sowohl ihrer großen Bereitschaft als auch ihrer Kompetenz zu verdanken.

Auch das kommende Jahr wird viele Herausforderungen bringen, denn Ende 2021 warfen die steigenden Energiepreise schon einen großen dunklen Schatten voraus.





# Erlebniswerkstatt durch Corona ausgebremst

Die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge stand auch 2021 ganz im Zeichen der Corona-Pandemie. Zwei Gruppen (insgesamt 39 Teilnehmer), die im Hervorzul der Vortrund des Königlichen Athenäums Eupen gearbeitet haben, produzierten insgesamt 8 Videos. 2019 waren es 89 Videos und über 500 Teilnehmer.

Allerdings ist für die Verbraucherschutzzentrale "nachhaltiger Konsum" eine Querschnittsaufgabe. Der Begriff Nachhaltigkeit durchzieht sämtliche Bereiche der VSZ: vom Mietrecht, über Verkaufspraktiken bis hin zur Schuldnerberatung.

Was nun die Verbrauchertipps im Bereich Nachhaltigkeit anbetrifft, so

wurden 45 Online-Artikel (Deutsch und Französisch), 46 Korri-Talks und 4 Pressemitteilungen geschrieben, bzw. produziert - eine beachtliche Leistung.

Hervorzuheben ist aber auch die Zahl der Vorträge. Insgesamt wurden 19

Vorträge im Bereich Nachhaltigkeit gehalten. Darunter befinden sich aber auch die Vorträge im Rahmen des Projekts "Gesundes Essen für alle" (GEA). Die anderen Vorträge hatten als Thema "Kaum gekauft, schon kaputt".

# Eupen gearbeitet haben, produ- Medien-Statistik in Verbindung mit nachhaltigem Konsum

Medium	2019	2020	2021
BRF	28	20	28
RCN	27	15	15
Radio 700	0	5	3
PM	1	4	4
GE-Verbrauchertipp	5	1	0
Online in D	18	12	26
Online in FR	15	12	19
Kurier-Journal & Wochenspiegel	1	3	0
Vorträge	0	0	19
Videos clip4ch@nge	89	10	8
Videos GEA	0	0	15
Flyer (GEA)	0	0	901
TOTAL	184	82	1.038

# Externe Aktivitäten

Die VSZ war trotz Corona-Pandemie im Bereich Nachhaltigkeit nicht untätig, vor allem auch was externe Aktivitäten anbetrifft. Zu nennen sind hier vor allem das Pilotprojekt "Gesundes Essen für alle" (siehe auch Bericht auf S. 21), das virtuelle Fest der Nachhaltigkeit (siehe S. 20) sowie die Zusammenarbeit der VSZ mit dem Patienten Rat & Treff. Letztere hatte zum Ziel während der strengen Sicherheitsmaßnahmen im Frühjahr 2021, "positive Tipps" während der Corona-Zeit zu verbreiten. So zum Beispiel "Gesund bleiben im Homeoffice", "Tipps für ein gutes Immunsystem" und "Tipps für das Wohlbefinden in Corona-Zeiten".

### **Ausblick**

Mit Zuversicht wollen wir 2022 angehen, in der Hoffnung dass die Corona-Pandemie sich abschwächt und die Sicherheitsmaßnahmen auf ein Minimum reduziert werden, sodass wieder vermehrt die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge gebucht werden kann.





Der Patienten Rat & Treff sowie die VSZ haben mit mehreren Aktionen vor der Lebensmittelhilfe in Eupen (Bild oben) und in St. Vith (Bild unten) die Menschen für gesundes Essen sensibilisiert.





Die Corona-Pandemie hat das Jahr 2021 auch in der geschlittert. Im Februar 2021 hat die VSZ vor allem auf Verbraucherberatung maßgeblich beeinflusst. Sei es in Bezug auf Reiserecht oder die zunehmende Zahl an Betrugsfällen.

Großes Thema in der Verbraucherberatung waren im Frühjahr 2021 die Reisegutscheine. Die Regierung hat die Reiseveranstalter von der Verpflichtung entbunden, wegen der Corona-Pandemie stornierte Pauschalreisen Eine SMS von der Bank, dem FÖD Wirtschaft oder zurückzuerstatten.

Statt Geld erhielten viele Reisewillige nun Gutscheine und der Verbraucher durfte diese Scheine in einer von der Regierung gestellten Frist auch nicht ablehnen. Das hat bei so manchem Verbraucher für Verwirrung gesorgt, sodass er die VSZ um Rat gefragt hat.

# Viele Betrugsmaschen

Die Verbraucherberatung hat 2021 eine ganze Reihe von Betrugsmaschen registrieren müssen. Egal ob Elektronik-Artikel wie ein Thermomix, beliebte Modeaccessoires oder ein teures Tablet – immer wieder sind Verbraucher in die Abzockfalle krimineller Netzbetrüger

das Phänomen von Fake-Shops im Netz aufmerksam

Besonders häufig wurden aber Verbraucher Opfer von Abzocke per SMS oder E-Mail und dies das ganze Jahr

von istme<sup>®</sup>, eine E-Mail von Proximus oder von bpost - die Betrugsmaschen waren recht vielfältig. Obwohl die Polizei und auch die VSZ immer wieder vor diesen Betrugsmaschen warnten, wurden Verbraucher Opfer dieser Art der Abzocke. Wohl auch, weil die Betrüger immer raffinierter und professioneller ans Werk gehen.

Unser Credo lautet deshalb jedesmal: Banken und Ministerien nehmen niemals mit dem Verbraucher direkt Kontakt via SMS auf und E-Mail-Adresszeilen sollten immer wieder überprüft werden.



# **Energieanbieter ENECO**

Die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und die VSZ haben in einer Gemeinschaftsaktion im November 2021 einen wichtigen Etappensieg gegen den Energieanbieter ENECO erzielt.

Ein erster Gerichtsentscheid im Mai schlussfolgerte, dass ENECO gegen das Wirtschaftsgesetzbuch verstößt, indem es die AGB, Rechnungen sowie den Schriftverkehr nicht in deutscher Sprache zur Verfügung stellt. Ein zweiter Entscheid im Oktober hat auch Klarheit in Bezug zu Website, Callcenter und Erreichbarkeit des Kundendienstes geschaffen.

Das bedeutet, dass ENECO ein Zwangsgeld auferlegt und verpflichtet worden ist, seine Dienste auch in deutscher Sprache anzubieten.

Mithilfe dieser beiden Gerichtsentscheide werden die DG-Regierung und die VSZ weiterhin Druck auf die wichtigsten Energieanbieter ausüben, damit das Recht der deutschsprachigen Bürger gewahrt wird.

# **United Telecom**

Die Verbraucherschutzzentrale hat rund 26 Verbrauchern aus einer kostspieligen Lage geholfen. Die Rede ist vom Telekommunikationsunternehmen United Telecom, das im Sommer 2021 seinen Dienst eingestellt hat.

Wie das GrenzEcho in seiner Ausgabe vom 11. November schreibt, hat die "Verbraucherschutzzentrale Dank ihrer Bemühungen einen Erfolg für die ostbelgischen Verbraucher errungen."

Hintergrund der Angelegenheit ist, dass United Telecom seinen Dienst eingestellt hat, ohne den Verbraucher darüber zu informieren. Das Problem: Die Telefongespräche wurden automatisch von Proximus zu einem Höchsttarif abgerechnet. Für den Kunden kam somit statt einer Rechnung von monatlich 30 Euro plötzlich eine Rechnung in Höhe von mehr als 100 Euro ins Haus geflattert.

Nur dem hartnäckigen Einsatz der Verbraucherberatung der VSZ ist es zu verdanken, dass es eine Einigung zwischen den Betroffenen und United Telecom gegeben hat. Der Anbieter hat die Betroffenen für die entstandenen Mehrkosten entschädigt.





# Herbst 2021: Steigende Energiepreise lassen aufhorchen

Zuerst Corona, dann steigende Energiepreise. Der Verbraucher schlittert von einer Krise in die nächste. Im Herbst 2021 kannten die Energiepreise nur eine Richtung: steil nach oben. Viele Verbraucherinnen und Für viele Kunden waren die Preiserhöhungen ein Alarm-Verbraucher haben die VSZ um Rat gefragt.

Schon im Frühherbst hat die VSZ reagiert und Kontakt mit der Energieberatungsstelle Ostbelgien aufgenommen, um gemeinsam in Form einer kleinen Kampagne auf die gestiegenen Energiepreise zu reagieren. So haben wir im Oktober/November Verbrauchertipps zum Energiesparen veröffentlicht.

Die Kampagne richtete sich an alle Haushalte in Ostbelgien. Kernthemen waren Energiespartipps bei Elektrogeräten, Beleuchtung und Kühlgeräten sowie Tipps zum richtigen Heizen.

Die explodierenden Energiepreise haben auch beim Ombudsdienst für Energie für einen Anstieg an

Beschwerden gesorgt. Insgesamt sind dort 2021 mehr als 9.000 Beschwerden eingegangen.

signal, ihren Vertrag und die von ihnen abgeschlossenen Energietarife zu überdenken. Das hat dazu geführt, dass sich im Spätherbst auch zahlreiche Verbraucher bei der VSZ gemeldet haben. Dabei ging es vor allem um Anbieterwahl und Vertragswechsel.

# **MIETRECHT**

# Mietrecht im Zeichen der Hochwasserkatastrophe

Die Hochwasserkatastrophe vom 14. Juli 2021 hat dazu geführt, dass viele Menschen von heute auf morgen keine Bleibe mehr hatten. Viele Betroffene haben vor allem in Sachen Mietrecht und Versicherung die Verbraucherschutzzentrale um Rat gefragt.

Die Solidarität unter den Menschen war sehr groß, nicht nur, was die Erstversorgung anbetraf, sondern auch die Unterbringung. Die Verbraucherschutzzentrale hat reagiert und die Menschen darüber aufgeklärt, welche vertraglichen Möglichkeiten es in solchen Fällen gibt.

Denn wer kein Dach mehr über dem Kopf hat, ist froh, wenn er eine Wohnung findet oder jemanden, der sich bereit erklärt, ihn aufzunehmen. Das alles kann geregelt und auch schriftlich festgehalten werden. Und für diese Regelungen hat die VSZ verschiedene Vertragsmodelle angeboten.

Aber auch Mieter, die plötzlich vor dem Nichts standen, hat die VSZ darüber informiert, dass zum Beispiel in solchen Fällen keine Kündigung mehr nötig war und der Mietvertrag automatisch beendet wurde, ganz einfach, weil das Mietobjekt zerstört worden ist.

Die Hochwasserkatastrophe hat aber auch dazu geführt, dass die VSZ den Menschen helfen musste, die Mieten vom 15. bis zum 31. Juli und auch die Kaution zurückzufordern. Andere Fragen betrafen die Zuständigkeiten zwischen Mieter und Vermieter bezüglich der Reparaturen.

Eine Folge des Hochwassers war auch die Knappheit an Wohnressourcen. Da es sehr schwierig war, eine geeignete Wohnung zu finden, haben sich viele Leute auch an die VSZ gewandt, um eine Verlängerung ihres Mietvertrags nach Ablauf der Kündigungsfrist zu erlangen.



# Hochwasser und Versicherungen

Auch im Bereich Versicherung haben sich durch die Hochwasserkatastrophe Verbraucher an die VSZ gewandt. So mancher Verbraucher hat die Expertise eines Versicherungsexperten beanstandet und andere wiederum haben um Rat für die Entschädigung bei Mietausfällen gefragt.



# **VERTRETUNGEN IN GREMIEN**



die Art und Weise, wie Meetings und Versammlungen abgehalten wurden, maßgeblich beeinflusst. Die meisten Meetings fanden in Form von Videokonferenzen statt.

Das hatte vor allem den Vorteil, dass Autofahrten – ob nach Charleroi oder Brüssel – überflüssig wurden.

### Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat: Ausschuss "Konsum"

Dieses Gremium ist der wichtigste konsultative Rat in Sachen Verbraucherrecht in Belgien. Die VSZ war von 1996 bis 2017 im Verbraucherrat vertreten. Da dieser seit Januar 2018 durch die konsultative Sonderkommission Konsum ersetzt wurde, ist die VSZ auch dort vertreten.

Im Jahr 2021 wurden keine Stellungnahmen abgegeben, die direkte Auswirkungen auf die Überschuldung haben. Aus verbraucherpolitischer Sicht sind die Stellungnahmen zu drei Gesetzesvorschlägen über die Bereitstellung eines elektronischen Zahlungsmittels,

Genau wie 2020 hat auch 2021 die Corona-Pandemie über die Zahlungsfrist für Rechnungen und über die Vereinfachung und Klärung von Energierechnungen hervorzuheben.

> Der Ausschuss wurde um Stellungnahmen zur Umsetzung der Richtlinie 2019/2161 über die Modernisierung der Verbraucherrechte und zur Umsetzung der Richtlinien 2019/770 und 771 über den Verbrauchsgüterkauf gebeten.

> 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 Gründungsmitglied des BFKV. Die VSZ griff im Jahr 2021 regelmäßig auf die Expertise des BFKV (AB-REOC) zurück. So beriet das BFKV die Verbraucherschutzzentrale zur Gültigkeit von Reisegutscheinen während der Corona-Pandemie, die im Austausch für stornierte Reisen von deutschen Reiseveranstaltern ausgestellt wurden. Ein weiteres Gesprächsthema war die Gültigkeit von Rabattkarten von Traffic-Geschäften, die Gültigkeit von Internetgebühren in Gebieten mit sehr niedriger Bandbreite sowie die Gültigkeit von Fitnessverträgen im Zusammenhang mit Schließungsmaßnahmen für Fitnessstudios als Folge der Corona-Pandemie.

# Made in Ostbelgien - Lenkungsausschuss

Die Standortmarke "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 Weiterentwicklung der Marke verantwortlich. René Kalfa hat 2021 an 2 Versammlungen des Lenkungsausschusses teilgenommen.

# 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. René Kalfa hat regelmäßig an den Verwaltungsratssitzungen des Observatoire teilgenommen.

# Beirat für Gesundheitsförderung

René Kalfa hat 2021 an insgesamt 5 Versammlungen des Beirats für Gesundheitsförderung teilgenommen.

### Medienrat

2021 fand eine Infoversammlung der Gutachtenkammer des Medienrates am 1. März statt. Einziger Tagesordnungspunkt war die Anfrage von Radio 700 zwei Fachreferate zur Durchführbarkeit und zu den Möglichkeiten von DAB+ in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu organisieren. Bernd Lorch hat als Vertreter der VSZ an dieser Infoversammlung per Videokonferenz teilgenommen.

### Beirat für Wohnungswesen und Energie

Seit 2020 ist die Verbraucherschutzzentrale VoG per Erlass mit einem Mandat im Beirat für Wohnungswesen und Energie vertreten. René Kalfa hat 2021 als Vertreter der VSZ an insgesamt 5 Meetings teilgenommen.







# Verbraucherschutz: regional und international

Auch die Netzwerkarbeit stand im Schatten der Corona-Pandemie und der Sicherheitsmaßnahmen.

### **BNE-Netzwerk der Großregion**

Bedauerlicherweise hat auch im Jahr 2021 keine Versammlung des BNE-Netzwerkes der Großregion stattgefunden. Die einzige Arbeit, die die VSZ im vergangenen Jahr im Rahmen des BNE-Netzwerkes geleistet hat, ist die Übersetzung des BNE-Newsletters. Aus Mangel an Aktionen wurden nur 5 Newsletter übersetzt.

# **BNE-Netzwerk Ostbelgien**

Auch das BNE-Netzwerk Ostbelgien hatte 2021 mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie zu kämpfen. Trotzdem hat sich die Steuergruppe mehrmals getroffen.

Im Fokus stand das "Fest der Nachhaltigkeit", das am 30. Mai in virtueller Form stattfand. Die Veranstalter stellten "virtuelle Räume" zur Verfügung, während Mitglieder des BNE-Netzwerkes sich bereit erklärt haben, einen Vortrag, eine Präsentation oder ein Webinar zu verschiedenen Themen zu organisieren. Die VSZ war in die Planungsarbeiten stark eingebunden. Die Themen reichten von nachhaltigem Lernen, gesunder und nachhaltiger Ernährung bis hin zu einem Klimasimulator und ökologischem Bauen. Eine Übersicht der angebotenen Workshops stellte das Institut für Demokratiepädagogik auf seiner Facebook-Seite zur Verfügung.

Im Dezember hat sich die Steuergruppe des BNE-Netzwerkes Ostbelgien nochmals zusammengesetzt, um über die Zukunft der Steuergruppe zu debattieren.

# **PROJEKTARBEIT**

# "Gesundes Essen für alle"

Das vergangene Jahr war für die Projektarbeit ein ganz besonderes Jahr: die Umsetzung des Pilotprojekts "Gesundes Essen für alle" während der Corona-Pandemie. Trotz vieler Hürden hat sich das Projekt durchaus gelohnt.

Das Pilotprojekt "Gesundes Essen für alle!" hat nämlich als Ziel, einkommensschwache Personen und Menschen mit Migrationshintergrund in Ostbelgien zu gesünderem Essen zu motivieren und Kenntnisse über Haltbarkeitsdaten zu vermitteln.



Dabei wurden mehrere Aktionen in der Lebensmittelhilfe in Eupen und in Sankt Vith durchgeführt. Zu jeder Aktion erhielten die Lebensmittelhilfe Gemüse und Obst im Werte von jeweils 800,00 €.

Das Pilotprojekt richtete sich sowohl an die Kunden des Roten Kreuzes der Lokalsektionen Eupen und Sankt Vith-Burg Reuland als auch an die Kunden der sozialen Treffpunkte Viertelhaus Cardijn in Eupen und Patchwork in St. Vith. Projektträger ist die Verbraucherschutzzentrale, direkter Projektmitarbeiter der Patienten Rat & Treff.

2021 haben wir drei verschiedene Botschaften (Mindesthaltbarkeitsdatum, Wertschätzung von Obst und Gemüse, gesundes Essen) in den Aktionstagen, in den Event-Vorträgen und in den Erklärvideos mit Schiebetechnik vermittelt.

Wir haben festgestellt, dass die Lebensmittelhilfen in Eupen und in Sankt Vith zwar unterschiedlich funktionieren, die Kunden der Lebensmittelhilfe aber in beiden Einrichtungen die Aktionen sehr gut aufgenommen haben. Die Event-Vorträge waren in beiden sozialen Treffpunkten vom Publikumszuspruch eher durchwachsen. Im Dezember 2021 hat die VSZ mit dem Belgischen Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen (AB REOC) einen Vertrag abgeschlossen, der dieses Projekt zusätzlich finanziert.

Die Absicht ist, für 2022 ein Plakat mit 6 verschiedenen QR-Codes in 6 verschiedenen Sprachen zu erstellen: Deutsch, Französisch, Englisch, Russisch, Türkisch und Arabisch. Jeder Code verweist dann auf eine Playlist im YouTube-Kanal in der jeweiligen Sprache. In jedem Kanal findet der User dann die entsprechenden Erklärvideos zu den Hauptbotschaften Mindesthaltbarkeitsdatum, Wertschätzung und gesundes Essen.

 $0 \hspace{1cm} 2$ 





# Pressearbeit in Pandemiezeiten

Neben dem Dauerthema Corona gesellten sich auch Print und Radio noch die Flutkatastrophe im Sommer und die hohen Energiepreise am Ende des Jahres hinzu. Vor allem die zwei letztgenannten Krisen ließen erkennen, dass die Bevölkerung der DG verstärkt auf der Suche nach Informationen war. Deswegen musste die Presseabteilung mit schnellen Lösungen auf die möglichen Fragen der Verbraucher antworten.

Die Zahl der Online-Artikel ist 2021 wieder angestiegen und leicht über dem Stand von 2019. 89 Artikel wurden ins Netz gestellt, davon waren wiederum 50 auf Deutsch und 39 auf Französisch. Eine konstante Präsenz im Rundfunk rundet das Bild mit rund 103 Verbrauchertipps ab. Deswegen möchte die Verbraucherschutzzentrale sich hiermit bei allen Medienanbietern in Ostbelgien herzlich bedanken.

Die Korrespondenten-Interviews (Korri-Talks) beim BRF werden wie gewohnt wöchentlich ausgestrahlt. Im Vergleich zu letztem Jahr ist die Anzahl der Korri-Taks bei Radio Contact minimal gesunken und bei Radio 700 haben sie sich erfreulicherweise sogar verdoppelt. 12 Korri-Talks waren der Pandemie gewidmet, 6 der Flutkatastrophe und 4 den hohen Energiepreisen. Pressemitteilungen, Verbrauchertipps im GrenzEcho und Kurztexte im Kurier-Journal/Wochenspiegel waren 2021 jedoch leider stark rückläufig. Die Gründe sind zeitlicher Natur und liegen auf der Hand: Einerseits wird der bisherige Pressesprecher in die Geschäftsführung wechseln, andererseits musste eine neue Person für die Öffentlichkeitsarbeit gefunden und angelernt werden.

### Web

Wie schon in den Jahren zuvor ist auch die Zahl der Website-Besucher leicht angestiegen.

Der Online-Artikel "Der Mietindex" wurde am meisten angeklickt, dicht gefolgt vom Online-"Energiepreisvergleich" und dem Artikel "Form und Inhalt des Mietvertrages".

Von den 10 meistbesuchten Seiten waren 8 thematisch mit Mietrecht verbunden.

Medium	2019	2020	2021
Korri-Talks BRF	51	52	52
Korri-Talks Radio Contact Now	46	38	36
Korri-Talks Radio 700	0	6	13
Online-Artikel D	50	38	50
Online-Artikel FR	33	30	39
Pressemitteilungen	6	14	6
Kurier-Journal/Wochenspiegel	3	5	1
GE-Verbrauchertipps	6	5	2
Videos (clip4ch@nge)	89	10	8
Videos (Gesundes Essen für alle)	0	0	15
Seitenaufrufe (www.vsz.be)	40.323	40.419	40.563

Seit Dezember verlinken wir unsere Artikel und Neuigkeiten auch in der Google-Suche, um zusätzlich auf uns und unsere Tätigkeiten aufmerksam zu machen.

# Und 2022?

Für das kommende Jahr stehen schon einige Projekte fest. Die Hauptaufgabe ist es, die VSZ für die Zukunft vorzubereiten. Dies soll durch eine Neupositionierung und Ausarbeitung der internen und externen Kommunikation in die Tat umgesetzt werden.

Durch einen Statusbericht sollen Verwaltungsrat, Regierung und Ministerium besser über die Abläufe in der VSZ informiert werden. Auch ein Newsletter wird im Frühjahr an den Start gehen. Er ist zunächst nur für die interne Kommunikation vorgesehen und soll einen monatlichen Überblick über alle VSZ-Veröffentlichungen bieten.

Das wohl größte Projekt 2022 wird die neue Website sein, die einen Grundstock für die zukünftige Kommunikationsstrategie der VSZ darstellen wird. Neben diesen Veränderungen bleibt es aber unser festes Anliegen auch im kommenden Jahr den Bürgerinnen und Bürgern der Deutschsprachigen Gemeinschaft eine solide Berichterstattung rund um Verbraucherthemen anzubieten.



# **Andy Calles: der Neue!**

Seit Anfang September 2021 arbeitet Andy Calles an der Seite von Pressereferent Bernd Lorch im Bereich Öffentlichkeitsarbeit. Andy wird ab Januar 2022 die meisten Aktivitäten des ehemaligen Pressereferenten übernehmen und sich vor allem der Neugestaltung der Website widmen. Andy ist gelernter Grafiker und hat sich bisher durch Sachkompetenz und schnelle Auffassungsgabe ausgezeichnet und sich hervorragend im Team integriert.





Für viele Menschen hier in Ostbelgien war 2021 ein sehr schwieriges Jahr. Es war, wie der Titel des Jahresberichts schon treffend ausdrückt, ein Jahr der Krisen.

Es gibt aber auch Lichtblicke. Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft BDO hat 2021 ein Audit in der Verbraucherschutzzentrale durchgeführt. Dieses Audit liefert unter anderem die Grundlage für einen strukturellen Veränderungsprozess in der VSZ. So werden wir ab 2022 eine neue Kommunikationsstrategie einführen. Darüber hinaus ist der Abschluss des neuen Geschäftsführungsvertrags in greifbarer Nähe und die VSZ hat die Möglichkeit, als zentrale Anlaufstelle in Sachen Beschwerdemanagement auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu fungieren.

Mehr jedoch setzt die neue Führung der VSZ auf Dialog. Dies ist sowohl in den Personalgesprächen als auch in der fruchtbaren Zusammenarbeit mit den Vertreterinnen des Ministeriums und des Kabinetts von Vize-

Ministerpräsident Antonios Antoniadis erkennbar.

Aber auch die Arbeit mit dem Verwaltungsrat der VSZ wird in Zukunft ein intensiveres Zusammenwirken haben. Die Mitgliederinnen und Mitglieder werden enger in bestimmte Prozesse der Verbraucherschutzzentrale eingebunden, ohne allerdings mit Aufgaben überhäuft zu werden. Eine neue Ausrichtung der internen und externen Kommunikation der VSZ spielt dabei eine wesentliche Rolle.

Mein ambitioniertes Anliegen ist es, gemeinsam mit dem Personal, dem Verwaltungsrat und dem Begleitausschuss der Regierung die Verbraucherschutzzentrale für die gesellschaftlichen Herausforderungen im wahrsten Sinne des Wortes "fit" zu

Es gilt, die Verbraucherschutzzentrale für die Menschen hier in Ostbelgien zu einer starken Institution weiterzuentwickeln, Voraussetzungen zu schaffen, damit die VSZ mit ihrer Erfahrung und ihrer Kompetenz in Sachen das kommende Jahr angehen. solidarischer Verbraucherschutz, Bürgerinnen und Bürgern der DG weiterhin umfassend zur Verfügung stehen kann. Wobei die Nachhaltigkeit dabei als eine querschnittsorientierte Aufgabe, die alle Themenfelder des Verbraucherschutzes berührt, verstanden werden soll.

Es gilt aber auch weiterhin Kooperationen und Netzwerke zu pflegen und zu fördern, sei es auf regionaler, nationaler oder auch auf internationaler Ebene. Diese Geisteshaltung bildet ein wichtiges Element der neuen Kommunikationsstrategie der Verbraucherschutzzentrale.

Klar ist aber auch, dass dies nicht alles in einem Jahr umgesetzt werden kann. Dazu brauchen wir die nötige Zeit, die entsprechenden Ressourcen und natürlich auch das Geld.

Lassen Sie uns gemeinsam die Herausforderungen für

In diesem Sinne

Herzlichst



**Bernd Lorch** Geschäftsführer der Verbraucherschutzzentrale



# Zahlen, Daten & Fakten



# Allgemeine Statistiken 2021

Art der Kontaktaufnahme	2019	2020	2021
Besucher	1468	1000	913
Brief	66	142	99
E-Mail	958	1094	991
Telefon	2014	2261	2130
Verschiedenes	1	0	0
Vortrag/Workshops (Teilnehmerzahl)	557	61	619
TOTAL	5064	4558	4752

Art der Hilfeleistung	2019	2020	2021
Akte (Eröffnung)	410	401	480
Beratung (mündlich)	2636	2560	2284
Beratung (schriftlich)	1121	1221	1088
Clip4ch@nge (Anzahl Workshops)	27	2	2
Information			
- Broschüre/Faltblatt	787	281	220
- Flyer Gesundes Essen für alle			901
- Infomaterial schriftlich	65	45	57
- Information mündlich	19	12	5
- Musterbrief	60	68	84
- Mustervertrag	411	482	207
- Ratgeber (Verkauf)	24	32	0
- Verweis auf Website	0	8	1
- Verweisen an andere Organisationen	143	181	106
- Verschiedenes	17	4	7
Vortrag/Workshops (Anzahl)	0	2	19
TOTAL	5720	5299	5461

Gliederung nach Themen	2019	2020	2021
Bauen & Wohnen	103	105	101
Betrug	50	65	56
Energieanbieter	379	371	407
Finanzdienstleistungen (ohne Kredite )	34	37	33
Freizeit & Reisen	36	170	80
Garantie	68	62	78
Geschäftspraktiken	127	124	119
Gesundheit	33	26	25
Kredite	0	0	1
Lebensmittelsicherheit	1	0	498
Mietrecht	1764	1819	1670
Mobilität	15	30	22
Nachbarschaftsstreitigkeiten	18	35	34
NE-Clip4ch@nge	557	32	39
NE-Fair Trade	0	0	0
NE-Soziales	1	0	0
NE-Umwelt/Energie	15	38	117
ÖD Wasser	19	40	30
Post	5	1	6
Produktinformation	1	7	5
Steuer	27	9	20
Telekommunikation	127	96	163
Überschuldung	1543	1322	1075
Verschiedenes	114	122	103
Versicherung	27	47	71
TOTAL	5064	4558	4752

Ratsuchende	2019	2020	2021
Privatperson	3771	3911	4233
Medien	2	3	3
Öffentliche Einrichtung	483	435	364
Unternehmen	249	174	113
Unterrichtswesen	558	34	39
Verbraucherorganisation	0	0	0
Verschiedenes	1	1	0
TOTAL	5064	4558	4752

Medium	2019	2020	2021
Internet (Seitenaufrufe)	40.327	40.419	40.563

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



# Generalversammlungen

# Generalversammlung vom 15. Juni 2021

# Tagesordnung:

- 1. Bewilligung der Tagesordnung
- 2. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 8. Dezember 2020
- 3. Jahresbericht 2020
- 4. Bilanz 2020: Bericht der Kassenrevisorin, Entlastung des Verwaltungsrates
- 5. Antrag von ATTAC auf Mitgliedschaft in der VSZ
- 6. Personaländerung: Vorstellung des neuen Geschäftsführers
- 7. Verschiedenes: Audit (Ablauf der Dinge)

# Generalversammlung vom 14. Dezember 2021

### Tagesordnung:

- 1. Bewilligung der Tagesordnung
- 2. Grußwort des Ministers Antoniadis oder seiner Vertreterin
- 3. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 15. Juni 2021
- 4. Audit: Stand der Dinge
- 5. Haushaltsentwurf 2022
- 6. Schwerpunkte 2022
- 7. Finanzen 2021
- 8. Aufnahme von Martin Schröder (Ländliche Gilden) in den Verwaltungsrat
- 9. Verschiedenes

# Verwaltungsrat

# Mitglieder

CAB Mike Mettlen
FGTB Danny Laschet
LANDFRAUENVERBAND Gaby Wirtz-Rauw
ÖSHZ Eupen Karl-Heinz Klinkenberg

LIFE Richard Rinck
Präsident Günter Klüttgens
Regierung Caroline Hagelstein
Ministerium Christine Quoilin

# Verwaltungsratssitzung vom 25. Januar 2021

### Tagesordnung:

- 1. Annahme der Tagesordnung
- 2. Bewilligung des Protokolls vom 16. November 2020
- 3. Erneuerung der Zusammenarbeit mit dem "Service régional de médiation de l'énergie" (SRME) der CWaPE
- 4. Konfliktberatung Ostbelgien
- 5. Finanzsituation am 31. Dezember 2020
- 6. Anstellung eines/einer Geschäftsführers/in
- 7. Verschiedenes: Audit
  - Arbeitsgruppe "Wasserarmut" der König-Baudouin-Stiftung
  - Anfrage des Parlamentspräsidenten zum Thema
  - Beschwerdemanagement
  - Konflikt mit der FANSK

# Verwaltungsratssitzung vom 19. März 2021

# Tagesordnung:

- 1. Annahme der Tagesordnung
- 2. Bewilligung des Protokolls vom 25. Januar 2021
- 3. Austausch über den Auditbericht
- 4. Anfrage des Vize-Ministerpräsidenten A. Antoniadis (Beirat für Familien- und Generationenfragen - Neubesetzung)
- 5. Anstellung eines/einer Geschäftsführers/in (Stand der Dinge und eventuell Beschlussfassung)
- 6. Maribel (Stand der Dinge)
- 7. Verschiedenes: Finanzsituation am 28.02.2021

# Verwaltungsratssitzung vom 26. April 2021

# Tagesordnung:

- 1. Annahme der Tagesordnung
- 2. Bewilligung des Protokolls vom 19. März 2021
- 3. Maribel (Stand der Dinge)
- 4. Anstellung eines Geschäftsführers: Vorstellungsgespräch von Bernd Lorch (Beschlussfassung)
- 5. Verschiedenes: Finanzsituation am 31.03.2021



# Verwaltungsratssitzung vom 17. Mai 2021

# Tagesordnung:

- 1. Annahme der Tagesordnung
- 2. Bewilligung des Protokolls vom 26. April 2021
- 3. Übertragung der Geschäftsführung (Stand der Dinge)
- 4. Vorbereitung der Generalversammlung vom 15. Juni 2021
- 5. Einstellung eines/r Verbraucherberaters/in und eines/r PR-Mitarbeiters/in
- 6. Audit (Follow-up)
- 7. Verschiedenes

# Verwaltungsratssitzung vom 15. Juni 2021

# Tagesordnung:

- 1. Einstellung eines/r Mitarbeiters/in
- 2. Antrag Attac DG
- 3. Verschiedenes

# Verwaltungsratssitzung vom 06. September 2021

# Tagesordnung:

- 1. Annahme der Tagesordnung
- 2. Bewilligung der Protokolle vom 17. Mai und vom 15. Juni 2021
- 3. Einstellung von Andy Calles
- 4. Übertragung der Geschäftsführung (Stand der Dinge)
- 5. Verbraucherberatung in Sankt Vith
- 6. Audit (Stand der Dinge)
- 7. Finanzsituation am 31. August 2021
- 8. Verschiedenes:
  - Versammlung des Begleitausschusses (27. September 2021)
  - Antrag an AB REOC für das Projekt "Gesundes Essen für alle".

# Verwaltungsratssitzung vom 09. November 2021

# Tagesordnung:

- 1. Bewilligung der Tagesordnung
- 2. Bewilligung des Protokolls vom 6. September 2021
- 3. Audit: Vorstellen der Empfehlungen durch Herrn Dobbelstein (BDO)
- 4. Vorbereiten der Generalversammlung vom 14. Dezember 2021
  - Haushalt 2022
  - Perspektiven 2022 (Kommunikationsstrategie 2022-2023)
  - Kandidatur der "Ländlichen Gilden" (vertreten durch Martin Schröder) für die Aufnahme in den Verwaltungsrat
- 5. Verschiedenes:
  - Aktionsplan 2022
  - Pilotprojekt "Gesundes Essen für alle".
  - Annahme der Tagesordnung

# **Personal**

Marie-France Bosch (Raumpflegerin, 12 Std.)
René Kalfa (Geschäftsführer, 38 Std.)
Béatrice Demonthy (Buchhaltung, 23 Std.)
Marie-Christine Calmant (Juristin, 38 Std.)

Mario Leyens (Schuldnerberater, 38 Std.)
Françoise Demonty (Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Edith Laschet (Verbraucherberaterin, 32 Std.)
Bernd Lorch (Presse-Manager, 38 Std.)
Marita Schulzen (Übersetzerin, 26 Std.)

Andy Calles (Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit, 38 Std.)



# Bilanz nach Ergebnisrechnung (31.12.2021)



AKTIVA	2020	2021
ANLAGEVERMÖGEN	258.976,74 €	238.806,02 €
Sachanlagen	258.726,74 €	238.556,02 €
Grundstücke und Bauten	188.544,29 €	181.736,66 €
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	61.693,93 €	50.028,54 €
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	8.488,52€	6.790,82 €
Finanzanlagen	250,00€	250,00€
UMLAUFVERMÖGEN	97.722,92 €	93.068,07 €
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	20.326,89 €	46.414,17 €
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	20.326,89 €	46.414,17 €
Flüssige Mittel	77.396,03 €	46.653,90€
SUMME DER AKTIVA	356.699,66 €	331.874,09 €

PASSIVA	2020	2021
EIGENKAPITAL	255.506,46 €	222.565,97 €
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	225.842,20€	198.781,69€
Gewinnnvortrag Vorjahr	183.939,77€	225.842,20€
Jahresüberschuss	41.902,43 €	-27.060,51€
Kapitalsubventionen	29.664,26 €	23.784,28€
VERBINDLICHKEITEN	101.193,20	109.308,14€
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	22.716,30	10.406,39 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	78.476,90	98.901,75€
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5.923,25	2.827,71 €
Verbindl. aufgrund von Steuern, Arbeitsent., Soziallasten Rückstellungen, Krediten	72.553,65€	96.074,04 €
Steuern	-3.548,11 €	19.397,04 €
Arbeitsentgelte und Soziallasten	7.789,92 €	25.532,60 €
Rücklagen "Urlaubsgeld"	53.311,84 €	51.144,40 €
Kredite DG	15.000,00€	0,00€
SUMME DER PASSIVA	356.699,66 €	331.874,11 €



# **Gewinn- und Verlustrechnung 2021**

# Schema der Ergebnisrechnung

BETRIEBLICHE ERTRÄGE	2020	2021
Erträge	542.424,62 €	566.563,55€
Erhaltene Zuschüsse	502.630,03 €	542.726,67€
Zuschüsse der DG	353.121,35 €	357.534,00€
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	72.058,00 €	72.960,00€
Zuschüsse der DG PK 329.02	9.991,79 €	12.810,72 €
Zuschüsse der DG Transitionskosten		15.026,88€
Zuschüsse Maribel		14.201,55 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	49.579,00 €
Zuschuss Gesundes Essen für alle	2.200,00 €	9.080,00 €
Zuschuss SPW Coronamaßnahmen	1.532,22 €	
Zuschüsse der DG BVA	14.147,67 €	11.534,52 €
Eigene Einnahmen	39.794,59 €	23.836,88 €
Lieferung und Leistung	-40.257,11€	-50.872,03 €
Bruttoergebnis des Ertrags (positiv)	502.167,51€	515.691,52 €
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	-437.097,31 €	-516.568,06 €
Abschreibungen und Wertminderungen auf Einrichtungen und Sachanlagen	-24.231,17 €	-25.089,56 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-3.149,13 €	-5.378,82 €
Betriebsgewinn	37.689,90 €	-31.344,92 €
FINANZERTRÄGE	5.887,98€	5.889,54 €
FINANZAUFWENDUNGEN	-1.175,97 €	-998,74 €
Ergebnis der gewöhnlichen Aufwendungen	42.401,91 €	-26.454,12 €
Vermögenssteuer	-499,48 €	-606,39 €
Jahresüberschuss	41.902,43 €	-27.060,51 €

# **Bildnachweis**

# **Adobe Stock**

Titel: ©Paopano - stock.adobe.com

Seite 9: @mpix-foto - stock.adobe.com

Seite10: ©Kzenon - stock.adobe.com

Seite 12: ©Cienpies Design - stock.adobe.com

Seite 14: ©ViDi Studio - stock.adobe.com

Seite 15: ©studio v-zwoelf - stock.adobe.com

Seite 16: ©pixelkorn - stock.adobe.com

Seite 17: ©lassedesignen - stock.adobe.com

Seite 18: ©Andrey Popov - stock.adobe.com

Seite 19: ©Fiedels - stock.adobe.com

Seite 20: Ovegefox.com - stock.adobe.com

Seite 22: ©VectorMine - stock.adobe.com

Seite 24 + 25 : ©tostphoto - stock.adobe.com

Seite 26: @DOC RABE Media - stock.adobe.com

Seite 32 + 33: ©v.poth - stock.adobe.com

# VSZ

Seite 4; Seite 5, 1-2-3-4; Seite 13, 1-2; Seite 23, Seite 25: ©Verbraucherschutzzentrale VoG

### **Diverse weitere Fotos**

Seite 21: ©Eckraum - Marc Derwahl

Seite 5, 5: ©Joseph Hoffmann

Seite 5, 6: @GrenzEcho - David Hagemann

