Jahresbericht 2022

Herausgabe April 2023

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 2023, Eupen
Druck	Beschützende Werkstätte Meyerode

DIE ZUKUNFT
BESCHÜTZENDE WERKSTÄTTE VOG

Ostbelgien
Mit Unterstützung der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

Inhaltsverzeichnis

Vorwort
2022 – Die Energiekrise verlangt viel ab 4
Bernd Despineux - Der neue Präsident des Verwaltungsrats 5
30 Jahre VSZ - Ein kleiner Rückblick 6

Trends
1 . Schuldnerberatung 7
2. Verbraucherberatung 10
3. Mietrecht 12
4. Energie 14
5. Nachhaltiger Konsum 16
6. Beschwerdeauskunft 17

Markt & Recht
Verbraucherberatung im Zeichen der Energiekrise 19
Sammelklagen gegen ENECO und Card-Stop 20

Vertretungen in Gremien
BFKV, Made in Ostbelgien & Co 21

Netzwerke & Lobbyarbeit
Verbraucherschutz: regional und international 23

Projektarbeit
Gesundes Essen für alle & Endlich auf eigenen Beinen stehen 24

Presse
Pressearbeit in der Energiekrise 26

Ausblick 2023
Herausforderungen annehmen 28

Zahlen, Daten, Fakten
Generalversammlungen 31
Verwaltungsratsitzungen 32
Verwaltungsratmitglieder 34
Personal 35
Bilanz nach Ergebnisrechnung (31.12.2022) 36
Gewinn- und Verlustrechnung 2022 38

VORWORT

2022 – Die Energiekrise verlangt viel ab

Ich freue mich, Ihnen den diesjährigen Jahresbericht der Verbraucherschutzzentrale präsentieren zu dürfen. Der Bericht gibt einen umfassenden Überblick über die Entwicklungen und Fortschritte in diesem wichtigen Bereich und stellt gleichzeitig eine Bestandsaufnahme der aktuellen Herausforderungen nicht nur auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft, sondern auch darüber hinaus dar.

Eine der Entwicklungen im letzten Jahr war durch die Energiekrise geprägt. Was sich schon im Herbst 2021 angekündigt hatte, wurde im letzten Jahr zur bitteren Wahrheit: Die Energiepreise sind explodiert, die Inflationsrate stieg steil nach oben und viele Haushalte hatten nicht nur mit erhöhten Energierechnungen zu kämpfen, sondern überhaupt mit gestiegenen Preisen, die das alltägliche Leben für den einen oder anderen aus dem Takt brachten. Seien es nun die Nebenkosten von Mietwohnungen oder die Mieten selbst, erhöhte Lebensmittelpreise, Baumaterialien bis hin zu Abos im Freizeitbereich - fast keine Lebenssituation wurde ausgespart. Die Energiekrise verlangt von uns Menschen sehr viel ab.

Das bekam auch die Verbraucherschutzzentrale zu spüren, insbesondere aber die Beraterinnen der Verbraucher- und Mietrechtsberatung.

Die VSZ verzeichnete im vergangenen Jahr einen Anstieg der Ratsuchenden von 27 %, wohingegen die Anfragen im Bereich Energie um sage und schreibe 323 % gestiegen sind - ein Rekord.

Den Andrang konnten wir nur bewältigen, indem wir strukturelle Maßnahmen getroffen haben, wie zum Beispiel Besucher (vormittags) und Telefonanfragen (nachmittags) zu kanalisieren und bestimmte Themenfelder der Verbraucher- und Mietrechtsberatung auf andere Schultern zu verteilen. Aber auch die Öffentlichkeitsabteilung der VSZ hat hervorragende Dienste in diesem Zusammenhang geleistet und durch grafische „Tutorials“ für Heizöl-Zulagen oder Gas-Prämien dem Leser im Internet die notwendigen Informationen „mundgerecht“ präsentiert.

Deshalb gilt mein Dank vor allem dem Personal, das in dieser schwierigen Situation zusammengehalten und Außergewöhnliches geleistet hat.

Der vorliegende Jahresbericht handelt aber nicht nur von der Energiekrise. In diesem Jahr treten neue Themenfelder ins Rampenlicht. Seit letztem Jahr ist die Verbraucherschutzzentrale für einen neuen Dienst auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft zuständig – die Beschwerdeauskunft. Vereinfacht gesagt, bietet sie Bürgerinnen und Bürgern Orientierungshilfe beim Einreichen von Beschwerden gegenüber öffentlichen Diensten auf Ebene der DG.

Ich hoffe, dass dieser Bericht dazu beitragen wird, das Bewusstsein für die Bedeutung des Verbraucherschutzes zu stärken und die Diskussion über die notwendigen Maßnahmen voranzutreiben.

Herzlichst

Bernd Lorch
Geschäftsführer
der Verbraucherschutzzentrale

Bernd Despineux
Der neue Präsident des Verwaltungsrats

Anfang 2022 gab Günther Klüttgens, der langjährige Präsident des VSZ-Verwaltungsrats, seinen Rücktritt bekannt. Ein erfahrener Nachfolger war schnell gefunden: Bernd Despineux.

Das Amt des Präsidenten ist für ihn nichts Neues. Neben der VSZ hat er ebenfalls die Präsidentschaft der CAB (Christliche Arbeiterbewegung), Intego und der VHS-Volkshochschule inne. Bis 2021 war er auch noch Präsident des WSR Wirtschafts- und Sozialrates Ostbelgien.

Als Präsident der Verbraucherschutzzentrale kann Bernd Despineux seine umfassende Erfahrung sowie sein Fachwissen in Bezug auf die Rechte und Pflichten von Bürgern einbringen, um sicherzustellen, dass diese weiterhin geschützt und unterstützt werden.

Wie schon Bernd Lorch fördert auch Bernd Despineux kollegiales Teamwork zwischen der VSZ und dem Verwaltungsrat. Denn nur durch Offenheit und Vertrauen ist eine gute Zusammenarbeit sowie eine erfolgreiche Zukunft möglich.

Deshalb sind wir zuversichtlich, dass Bernd Despineux genau die richtige Person für dieses Amt des Präsidenten der VSZ ist.

30 Jahre VSZ - Ein kleiner Rückblick auf den akademischen Abend

Am Freitag, dem 21. Oktober 2022 feierte die VSZ mit einem Jahr Verspätung ihren runden Geburtstag. Dementsprechend war die Freude groß, dass viele Gäste sich in der Pop-Up Eventlocation in Eupen eingefunden hatten, um diesen Anlass gemeinsam feiern und sich nach so langer Zeit noch einmal persönlich austauschen zu können.

Den Anfang machte der damalige Parlamentspräsident Karl-Heinz Lambertz. Als Geburtshelfer der VSZ berichtete er in seiner Rede über den Werdegang der Institution und veranschaulichte die Grundwerte, die die VSZ ausmachen. Mit einer kurzen Videobotschaft machte Vize-Ministerpräsident Antonios Antoniadis die Anwesenden auf die schwierige Situation der VSZ während der letzten Jahre aufmerksam.

Der Geschäftsführer der VSZ, Bernd Lorch, resümierte mit einem Rückblick die Entwicklung der VSZ während der letzten 3 Jahrzehnte. Bernd Despineux, der neue Verwaltungsratspräsident, bedankte sich in seiner Rede ganz herzlich bei Günter Klüttgens, dem ehemaligen Verwaltungsratspräsidenten, und bei René Kalfa, dem ehemaligen Geschäftsführer, für ihre große Hingabe und ihren Dienst für die VSZ in den vergangenen 30 Jahren.

Auf diesem Weg wollen wir auch allen Mitarbeitern, ehemaligen Kollegen und Wegbegleitern Danke sagen für ihre Unterstützung und ihr Mitwirken. Auf die nächsten Jahre.

TRENDS

1 . Schuldnerberatung

Auch in diesem Jahr hat sich das Schuldnerprofil in der Schuldnerberatung kaum geändert: Der durchschnittliche Schuldner ist weiblich, Belgierin und ist meistens älter als 55 Jahre. Zudem ist sie alleinstehend und Arbeiterin. Das Einkommen liegt wie 2021 unter 1.500 €.

Art der Akten	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
Schuldnerberatungs-dienst	21	8	2	11	42
Agricall/Finagri	1	0	0	0	1
Energieschulden	26	5	0	1	32
TOTAL	**48**	**13**	**2**	**12**	**75**

Die Schuldenlast hat sich hingegen gesteigert. Lag die Schuldenlast 2021 noch unter 30.000 €, so beträgt die Schuldenlast 2022 mehr als 50.000 €. Ursache ihrer Überschuldung sind das niedrige Einkommen, Krankheit und die Aufnahme von Krediten. Zu ihren Schulden gehörten in absteigender Reihenfolge: Kredite, Steuernachzahlungen, unbezahlte Rechnungen für Energie und Pflegeleistungen.

Geschlecht	2020		2021		2022	
Männlich	24	43 %	20	44 %	19	45 %
Weiblich	32	57 %	25	56 %	23	55 %
TOTAL	**56**	**100 %**	**45**	**100 %**	**42**	**100 %**

Haushalt	2020		2021		2022	
alleinerz.	7	13 %	6	13 %	7	17 %
allein lebend	31	55 %	24	54 %	21	50 %
H. mit Kind	9	16 %	10	22 %	8	19 %
H. ohne Kind	9	16 %	5	11 %	6	14 %
TOTAL	**56**	**100 %**	**45**	**100 %**	**42**	**100 %**

Die Anzahl der Akten ist 2022 um 17 % von 64 auf 75 gestiegen. Der befürchtete Anstieg von Überschuldung ist trotz gestiegener Energiepreise und Lebenshaltungskosten ausgeblieben. Wir vermuten allerdings, dass vor allem der Druck auf die Schuldner ausgeblieben ist.

Alter	2020		2021		2022	
unter 25	0	0 %	1	2 %	2	5 %
25 - 34	10	18 %	7	16 %	8	19 %
35 - 44	7	12 %	11	24 %	7	17 %
45 - 54	15	27 %	12	27 %	8	19 %
55+	24	43 %	14	31 %	17	40 %
TOTAL	**56**	**100 %**	**45**	**100 %**	**42**	**100 %**

Geschlecht

Wie schon in den vergangenen Jahren haben mehr Frauen (55 %) als Männer bei der Schuldnerberatung Hilfe gesucht.

Haushalt

Die Hälfte aller Verschuldeten leben allein. Wenn man die Alleinerziehenden hinzuzählt, sind wir bei 67 %, 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 Großteil der Überschuldeten ist nach wie vor über 55 Jahre alt. Jedoch ist 2022 ein Rückgang bei den Menschen mittleren Alters von 35-54 Jahren zu beobachten.

Beruf

Die meisten Überschuldeten sind nach wie vor Arbeiter (28 %). Im Gegensatz zu den vergangenen Jahren ist die Zahl aber wieder rückläufig. Die Gruppen der Invaliden (26 %) und Arbeitslosen (19 %) kommen

Beruf	2020		2021		2022	
Angestellter	7	12 %	3	7 %	4	10 %
Arbeiter	14	25 %	18	40 %	12	28 %
Zeitarbeiter (Interim)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Arbeitsloser	10	18 %	6	14 %	8	19 %
Invalide	13	23 %	10	22 %	11	26 %
Integrationseink.	4	7 %	2	4 %	2	5 %
Rente	6	11 %	5	12 %	5	12 %
Selbstständiger	2	4 %	1	2 %	0	0 %
TOTAL	**56**	**100 %**	**45**	**100 %**	**42**	**100 %**

Gründe	2020		2021		2022	
unzureichende Eink.	25	21 %	24	23 %	23	22 %
Arbeitslosigkeit	10	8 %	12	12 %	15	14 %
Krankheit	17	14 %	16	15 %	16	15 %
Scheidung	14	12 %	12	12 %	13	12 %
nicht angepasster Lebensstil	8	7 %	6	6 %	5	5 %
Bürgschaft	1	1 %	1	1 %	3	3 %
Erbschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Konkurs	8	7 %	2	2 %	1	1 %
Kreditaufnahme	19	16 %	14	13 %	15	14 %
Anschaffungen	0	0 %	0	0 %	0	0 %
schlechte Konjunktur	4	3 %	5	5 %	5	5 %
Sterbefall	2	2 %	3	3 %	3	3 %
Steuernachzahlung	2	2 %	1	1 %	1	1 %
Umzug	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Nicht zu klären	9	7 %	7	7 %	5	5 %
TOTAL	**119**	**100 %**	**103**	**100 %**	**105**	**100 %**

auf die Plätze 2 und 3. Somit sind 45 % der Überschuldeten ohne Beschäftigung.

Gründe

Auch hier ist die Tendenz der letzten Jahre gleichbleibend. Unzureichendes Einkommen (22 %) wird als Hauptursache für die eigene Überschuldung gesehen. Krankheiten (15 %), Arbeitslosigkeit (14 %) und Kreditaufnahmen (14 %) vervollständigen das Bild.

Schuldenhöhe

Fast 2/3 aller Schuldner (64 %) haben Schulden von weniger als 30.000 €. Die Anzahl Menschen, deren Schuldenhöhe über 50.000 € liegt, ist konstant zum letzten Jahr geblieben, aber mit 24 % leider noch sehr hoch.

Einkünfte

Die Hälfte aller Überschuldeten (50 %) verfügen über ein Einkommen von 1001 bis 1500 € netto pro Monat! Ein Lichtblick ist aber bei der Zahl der Menschen, die mit weniger als 1000 € Einkommen pro Monat auskommen müssen, festzustellen, denn sie ist weiterhin rückläufig und liegt 2022 bei nur 2 %.

Schuldenhöhe	**2020**		**2021**		**2022**	
1 - 5.000 EUR	7	13 %	5	11 %	2	5 %
5.001 - 10.000 EUR	8	14 %	7	16 %	9	21 %
10.001 - 20.000 EUR	12	21 %	9	20 %	8	19 %
20.001 - 30.000 EUR	6	11 %	6	13 %	8	19 %
30.001 - 40.000 EUR	6	11 %	6	13 %	4	10 %
40.001 - 50.000 EUR	3	5 %	2	5 %	1	2 %
> 50.000 EUR	13	23 %	10	22 %	10	24 %
unbekannt	1	2 %	0	0 %	0	0 %
TOTAL	**56**	**100 %**	**45**	**100 %**	**42**	**100 %**

Einkünfte	**2020**		**2021**		**2022**	
1 - 500 EUR	1	2 %	1	2 %	0	0 %
501 - 1.000 EUR	8	14 %	2	4 %	1	2 %
1.001 - 1.500 EUR	29	52 %	23	51 %	21	50 %
1.501 - 2.000 EUR	9	16 %	7	16 %	11	26 %
2.001 - 2.500 EUR	3	5 %	5	11 %	4	10 %
> 2.500 EUR	5	9 %	3	7 %	5	12 %
unbekannt	1	2 %	4	9 %	0	0 %
TOTAL	**56**	**100 %**	**45**	**100 %**	**42**	**100 %**

2. Verbraucherberatung

Die Energiekrise hatte die Verbraucherberatung 2022 fest im Griff. Waren 2021 die Hauptthemen der Verbraucherberatung noch „Reisen in Zeiten von Corona“ oder die Folgen der verheerenden Überschwemmung, standen nun Energierechnungen, Energieprämien und gestiegene Mietpreise im Fokus der Beratungspraxis.

Die Zahlen sprechen für sich: 4.091 Ratsuchende haben im vergangenen Jahr die Hilfe der Verbraucherberatung in Anspruch genommen. Das sind 34 % mehr als 2021. Vor allem die Besucherzahlen sind in die Höhe geschnellt. 2021 waren es 859 Besucher und im letzten Jahr 1385. Aber auch die Anzahl Akten (530) ist im Vergleich zum Vorjahr (479) um 11 % gestiegen.

Die explosionsartige Zunahme der Anfragen hat dazu geführt, dass der Druck auf das Personal in der Verbraucherberatung enorm gestiegen ist. Deshalb hat die Geschäftsführung gemeinsam mit den Angestellten einen Lösungsvorschlag erarbeitet. So wurde u.a. die Kontaktaufnahme mit der Verbraucherberatung kanalisiert, d. h. Besucher wurden nur morgens während der Öffnungszeiten empfangen und nachmittags wurden die telefonischen Anfragen entgegengenommen. Auch wurden einzelne Themenfelder von anderen Mitarbeitern aus anderen Diensten übernommen.

Kurzberatungen nehmen zu

Wir stellen fest, dass 2022 die Kurzberatungen wieder leicht gestiegen sind, und zwar um 4 %, während die Beratungen zwischen 10 – 30 Minuten (766) und 30 – 60 Minuten (130) leicht gesunken sind.

Graphische Hilfsmittel kommen gut an

Im Zuge der Energiekrise hat die Verbraucherberatung gute Unterstützung durch unseren Grafiker Andy Calles erhalten, der schwierige Themen leicht verständlich und mit Infografiken ausgestattet umsetzen konnte.

Sei es, wie der Verbraucher die Heizöl-Zulage beantragen kann oder der Energieausweis für die Indexierung der Miete.

Fazit

Nach der Corona-Krise und der Flutkatastrophe hatten wir gedacht, dass uns nichts mehr erschüttern könnte. Doch wir wurden eines Besseren belehrt: Die Energiekrise hat die Beraterinnen der Verbraucherberatung in solchem Maße gefordert, dass wir uns gezwungen sahen, drastische Maßnahmen zu ergreifen, wie sie oben beschrieben worden sind.

Für 2023 ist zusätzliche Hilfe angesagt. Sandra Brouwier wird am 20. März ihren Dienst in der Verbraucherberatung aufnehmen und wir sind zuversichtlich, dass nach einer Einarbeitungszeit der Druck auf die Verbraucherberatung abnimmt und wir wieder zum gewohnten Modus zurückkehren können.

Ratsuchende	**2020**		**2021**		**2022**	
Total	**3171**		**3057**		**4091**	
Besucher	918	29 %	859	28 %	1385	34 %
Brief	12	0 %	12	0 %	7	0 %
E-Mail	491	15 %	437	14 %	783	19 %
Telefon	1750	55 %	1749	57 %	1916	47 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Akten	**2020**	**2021**	**2022**
(Eröffnung)	397	479	530

Themen	**2020**		**2021**		**2022**	
TOTAL	**3204**		**3057**		**4091**	
Bauen & Wohnen	105	3 %	101	3 %	123	3%
Betrug	65	2 %	56	2 %	29	1%
Energieanbieter	371	12 %	406	13 %	1372	33%
Finanzen	37	1 %	33	1 %	38	1%
Freizeit & Reisen	170	5 %	79	3 %	64	2%
Garantie	62	2 %	78	3 %	53	1%
Geschäftspraktiken	124	4 %	119	4 %	112	3%
Gesundheit	26	1 %	25	1 %	23	1%
Kredite	0	0 %	0	0 %	0	0%
Lebensmittelsicherheit	0	0 %	5	0 %	2	0%
Mietrecht	1819	57 %	1670	55 %	1871	45%
Mobilität	30	1 %	22	1 %	28	1%
Nachbarschaft	35	1 %	34	1 %	20	0%
NE-Fair Trade	0	0 %	0	0 %	0	0%
NE-Soziales	0	0 %	0	0 %	0	0%
NE-Umwelt/ Energie	38	1 %	31	1 %	37	1%
ÖD Wasser	40	1 %	30	1 %	33	1%
Post	1	0 %	6	0 %	7	0%
Produktinformation	7	0 %	5	0 %	1	0%
Steuer (Müll, ...)	9	0 %	20	1 %	25	1%
Telekommunikation	96	3 %	163	5 %	118	3%
Verschiedenes	122	4 %	103	3 %	96	2%
Versicherung	47	2 %	71	2 %	39	1%

Dauer der Beratung	**2020**		**2021**		**2022**	
Total	2462		2295		3275	
< als 10 Min.	1769	72 %	1565	68 %	2340	72 %
Zw. 10 und 30 Min.	578	23 %	581	25 %	766	23 %
Zw. 30 und 60 Min.	103	4 %	128	6 %	130	4 %
> als 60 Min.	12	0 %	21	1 %	39	1 %

3. MIETRECHT

Seit Inkrafttreten des neuen Geschäftsführungsvertrags fungiert die Verbraucherschutzzentrale auch als Referenzzentrum für Mietrecht. Zu den zentralen Aufgaben gehören u. a. der regelmäßige Kontakt mit Öffentlichen Sozialhilfezentren und anderen sozialen Diensten der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Darüber hinaus kann das Referenzzentrum auf Anfrage Expertisen erstellen. Und „last but not least“ veröffentlicht das Referenzzentrum jährlich eine Stellungnahme zur Mietproblematik in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

In den Mietrechtsberatungen konnte man noch deutlich die Folgen der Flutkatastrophe von Juli 2021 spüren. Der Mangel an bezahlbarem Wohnraum, vor allem in Eupen, wurde durch das Hochwasser noch verschärft und verursachte immer größere Schwierigkeiten. So fanden viele Mieter, denen gekündigt worden war, nicht rechtzeitig eine neue Wohnung.

Die Folge der steigenden Energiepreise und der Inflation war, dass der Gesundheitsindex gegen Ende des Jahres sprunghaft gestiegen ist. So gab es nicht selten eine Mieterhöhung von 80 Euro innerhalb eines Jahres, je nach Höhe der ursprünglichen Miete. Die Regierung der DG reagierte Ende des Jahres, indem sie die Indexierungen an den Energieausweis koppelte. Die Anzahl Anfragen zur Mietindexierung hat sich mehr als verdoppelt.

Trotz der steigenden Energiepreise sind die Anfragen zu den Mietnebenkosten aber nur leicht gestiegen. Dies wird sich vermutlich erst 2023 ändern, wenn die Mieter die Abrechnungen für das Jahr 2022 erhalten.

Ratsuchende

Von den gut 4.000 Ratsuchenden, die die Hilfe der Verbraucherberatung 2022 in Anspruch genommen haben, waren fast die Hälfte (1.871) Anfragen zum Thema „Mietrecht“. Das sind 12 % mehr als 2021.

Ratsuchende	2020		2021		2022	
Total	**1816**		**1668**		**1871**	
Besucher	499	27 %	430	26 %	542	29 %
Brief	4	1 %	3	0 %	1	0 %
E-Mail	251	14 %	216	13 %	368	20 %
Telefon	1062	58 %	1019	61 %	960	51 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Medium

Die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher haben zum Thema Mietrecht die Kontaktaufnahme über das Telefon genutzt (51 %). Das sind 10 Prozentpunkte weniger als noch 2021. Was aber darauf zurückzuführen ist, dass 2021 die Folgen der Corona-Pandemie noch zu spüren waren.

Auffallend ist jedoch die hohe Prozentzahl an persönlichen Besuchern (29 %).

Akten	2020	2021	2021
(Eröffnung)	86	87	73

Themen 2022 im Bereich Mietrecht

Wir stellen vor allen Dingen einen Anstieg der Anfragen von 11 Prozentpunkten beim Thema „Indexierung“ fest und beim Thema „Mietnebenkosten“ um 3 Prozentpunkte.

Themen	2020		2021		2022	
TOTAL	**1816**		**1668**		**1871**	
Andere	254	14 %	205	12 %	192	10 %
Herausgabe von Mietverträgen	176	10 %	175	10 %	158	8 %
Eigentümerwechsel	37	2 %	68	4 %	64	3 %
Indexierung	142	8 %	133	8 %	357	19 %
Kaution	67	3 %	60	4 %	45	2 %
Kündigung	483	27 %	410	25 %	407	22 %
Mietnebenkosten	165	9 %	141	8 %	199	11 %
Mietpreis/-zahlung	88	5 %	86	5 %	58	3 %
Registrierung	40	2 %	45	3 %	29	2 %
Reparaturen/ Unterhalt	218	12 %	192	12 %	198	11 %
Sozialwohnung	23	1 %	23	1 %	20	1 %
Zustand der Wohnung	123	7 %	130	8 %	144	8 %

Dauer der Beratung	2020		2021		2022	
Total	**1555**		**1412**		**1647**	
< als 10 Min.	1147	74 %	992	70 %	1206	73 %
Zw. 10 und 30 Min.	343	22 %	350	25 %	374	23 %
Zw. 30 und 60 Min.	61	4 %	62	4 %	55	3 %
> als 60 Min.	4	0 %	8	1 %	12	1 %

4. ENERGIE

Im Jahr 2022 war der Bereich Energie eine sehr große Herausforderung für die Verbraucherberatung. Das lag zum einen an der Energiekrise und den steigenden Preisen, aber auch an der im Herbst 2021 eingeführten neuen Kommunikationsplattform zwischen den Verteilernetzbetreibern und den Energieanbietern.

Die meisten Verbraucher wandten sich aber wegen der steigenden Preise an uns. Wir konnten helfen, indem wir Verträge prüften, Alternativen anboten oder einen Zahlungsplan vereinbarten. Viele Menschen mussten wir an das ÖSHZ verweisen, damit sie eine finanzielle Hilfe beantragen konnten. Neben dem Publikum mit niedrigem Einkommen konnten wir feststellen, dass vor allem Rentner und alleinerziehende Mütter in eine finanziell schwierige Lage geraten sind und sich die Armutsgrenze verschoben hat.

Mit der neuen Kommunikationsplattform “Atrias” entstanden viele Probleme, mit denen der Verbraucher bis dato nicht konfrontiert war. Atrias ist die gemeinsame Kommunikationsplattform zwischen allen Verteilernetzbetreibern und den Energieanbietern. Durch die mangelnde Übertragung von Daten wurden Verträge nicht aktiviert, Zählerstände nicht übermittelt oder Verbraucher warteten monatelang auf ihre Abrechnungen.

Durch die steigenden Preise kam es auch zu Geschäftsaufgaben von Energieanbietern. Diese konnten nicht immer korrekt durch die Verteilernetzbetreiber und die betroffenen Energieanbieter verwaltet werden, was unter anderem dazu führte, dass Verbraucher von zwei verschiedenen Anbietern Rechnungen erhielten.

Diese Probleme zeigten wieder deutlich die Wichtigkeit unserer Zusammenarbeit mit dem föderalen und regionalen Ombudsdienst. Wegen der Flut an Beschwerden reagierten die Anbieter nicht oder sehr spät auf unsere Anfragen, sodass wir vermehrt Beschwerden bei den Ombudsdiensten einreichen mussten.

Auch die Maßnahmen der Regierung, um die Haushalte besser vor den steigenden Energiepreisen zu schützen, lösten Mehrarbeit in der Verbraucherberatung aus.

Ratsuchende	2020		2021		2022	
Total	**372**		**406**		**1372**	
Besucher	174	46 %	185	46 %	603	45 %
Brief	2	1 %	4	1 %	3	0 %
E-Mail	41	11 %	40	10 %	240	17 %
Telefon	155	42 %	177	44 %	526	38 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Ratsuchende

Die Anfragen (1372) haben sich seit 2021 verdreifacht (338 %) und seit 2020 fast vervierfacht. Das ist ein absoluter Rekord. Zu Stoßzeiten haben die Menschen draußen auf dem Bürgersteig vor der Verbraucherschutzzentrale Schlange gestanden.

Akten	2020	2021	2022
(Eröffnung)	148	139	309

Medium

Konträr zu anderen Themenbereichen der Verbraucherberatung sind mehr Besucher zu verzeichnen als Anfragen über das Telefon. Dies liegt daran, dass Probleme im Energiebereich wegen der Komplexität der Rechnungen kaum über das Telefon zu regeln sind. Aber auch die Kontaktaufnahme über Mail hat um 7 Prozentpunkte zugenommen.

Themen	2020		2021		2022	
TOTAL	**372**		**406**		**1372**	
Anbieterwahl/-wechsel	78	21 %	115	28 %	331	24 %
Rechnungsprobleme	93	25 %	75	19 %	261	19 %
Zähler	42	11 %	44	11 %	59	4 %
Zahlungsprobleme	25	7 %	30	7 %	58	4 %
Preis / Tarif	21	6 %	32	8 %	513	37 %
Umzug	30	8 %	24	6 %	34	2 %
Mangelhafter Kundenservice	5	1 %	11	3 %	13	1 %
Geschäftspraktiken	29	8 %	14	3 %	60	4 %
(Des)aktivierung	3	1 %	3	1 %	5	1 %
Netzanschluss / VNB	12	3 %	9	2 %	6	1 %
Regionale Kompetenzen	30	8 %	49	12 %	23	2 %
Andere	4	1 %	0	0 %	9	1 %
Qualität der Lieferung	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Themen im Bereich Energie

Die Anfragen zu den Energiepreisen sind 2022 enorm angestiegen. Das sind umgerechnet 29 Prozentpunkte mehr als noch 2021.

Dauer der Beratung	2020		2021		2022	
Total	**203**		**256**		**1042**	
< als 10 Min.	143	70 %	149	58 %	720	69 %
Zw. 10 und 30 Min.	55	28 %	80	31 %	257	25 %
Zw. 30 und 60 Min.	4	2 %	25	10 %	48	5 %
> als 60 Min.	1	0 %	2	1 %	17	1 %

5. NACHHALTIGER KONSUM

Unsere Hauptaufgabe besteht in erster Linie darin, Verbraucherinnen und Verbrauchern die Thematik „nachhaltiger Konsum“ im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit näherzubringen und zu sensibilisieren. Das tun wir regelmäßig. Sei es in Form von Korrespondenten-Interviews (Korri-talk), Online-Artikeln oder in Form von Vorträgen.

Ein zweites Standbein des nachhaltigen Konsums war in den letzten Jahren die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge. Während 2021 die Corona-Pandemie die Werkstatt ausgebremst hat, waren es im vergangenen Jahr u. a. die Folgen der Energiekrise und der personelle Wechsel des Geschäftsführers.

Bernd Lorch hat in der Vergangenheit immer als Pressereferent auch die Animation der Erlebniswerkstatt übernommen. Seine Aufgabe 2022 war aber zunächst einmal, die durch die Energiekrise verursachten Herausforderungen an das VSZ-Personal und die damit verbundenen Arbeitsprozesse zu analysieren, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen und umzusetzen. Aus diesem Grunde wurde der Fokus konzentriert auf die wichtigsten Aufgaben gerichtet. Und da gehörte die Erlebniswerkstatt nicht dazu.

Darüber hinaus ist die Werkstatt in die Jahre gekommen. Das heißt, das pädagogische Material muss neu überarbeitet und die notwendigen Daten aktualisiert werden. Das braucht Zeit und Personal. Wir hoffen, dass wir in den kommenden beiden Jahren das Projekt „Erlebniswerkstatt“ mit neuem Leben füllen können.

Externe Aktivitäten

Die Vortragsreihe „Kaum gekauft, schon kaputt“ wurde 2022 insgesamt 12 Mal von den Landfrauengruppen auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft gebucht. Insgesamt 129 Personen haben diesen Vortrag gesehen. Im Kern geht es um einen Blick hinter die Kulissen des eigenen Konsumverhaltens. Anhand von Beispielen (Glühbirne, Smartphone, Strumpfhose, Zahnbürste) wird dem Publikum erklärt, warum manche Produkte kaputtgehen und welche Alternativen sich dazu offenbaren. Diese Vortragsreihe endet im Dezember 2023.

Medien-Statistik in Verbindung mit nachhaltigem Konsum

Medium	2020	2021	2022
BRF	20	28	9
RCN	15	15	9
Radio 700	5	3	0
PM	4	4	0
GE-Verbrauchertipp	1	0	1
Online in D	12	26	21
Online in FR	12	19	11
KJWS	3	0	0
Vorträge	0	19	12
Videos clip4ch@nge	10	8	12
Videos GEA	0	15	6
Flyer (GEA)	0	901	0
TOTAL	82	1.038	81

6. BESCHWERDEAUSKUNFT

Am 1. September ist das Dekret „Zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements“ in der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Kraft getreten. Die VSZ wurde als zentrale Anlaufstelle zum Beistand in Sachen Beschwerdemanagement auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.

Aufgrund dessen gründete die VSZ einen neuen und unabhängigen Service: die Beschwerdeauskunft. Die VSZ wurde von der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft am 22. März 2022 offiziell anerkannt, um diesen Dienst ins Leben zu rufen, der den Bürgerinnen und Bürgern eine kostenlose Hilfestellung ermöglicht. Darüber hinaus wurden eigens für diesen Service eine E-Mail-Adresse und eine kostenlose 0800-Nummer erstellt.

Für diesen Dienst wurde auch eine neue Person eingestellt: Andrea Neumann. Ab dem 1. März 2023 wird sie dem Bürger Auskunft über das Beschwerdeverfahren sowie den richtigen Ansprechpartner für seine Beschwerden geben. Bis dahin erstellt die neue Mitarbeiterin eine Kontakt- und Weiterleitungsliste für ihre spätere Hilfe am Telefon wie auch Infomaterial für die öffentlichen Dienste. Zudem bietet sie einzelnen Behörden und öffentlichen Einrichtungen bei der Erstellung oder Anpassung ihrer Beschwerdestellen Hilfestellung an.

Die VSZ und die Beschwerdeauskunft haben sich zur Aufgabe gemacht, die Implementierung des Dekrets in verschiedene Phasen zu gliedern.

In der **ersten Phase** wurde der „pädagogische Werkzeugkoffer“ erarbeitet (als Richtlinie dafür diente das Dekret vom 21.02.2022). Er beinhaltet Folgendes:

- Eine leicht verständliche Zusammenfassung des Kapitels 2 des Dekrets,
- Eine grafische Darstellung des Kapitels 2 (Der Beschwerdeweg),
- Das Muster eines Beschwerdeformulars (Deutsch und Französisch),
- Das Muster eines Bearbeitungsformulars,
- Das Muster eines Registers,
- Das einheitliche Logo des Beschwerdemanagements,
- Das Dekret.

Dieser Werkzeugkoffer dient als Hilfestellung und Informationsmaterial für die einzelnen Behörden und öffentlichen Einrichtungen, entweder, um die schon bestehende Beschwerdestelle an das Dekret anzupassen oder aber, um die Beschwerdestelle aufzubauen.

In der **zweiten Phase**, Ende Oktober 2022, sind zwei Rundschreiben an die jeweiligen Institutionen verschickt worden:

- Ein erstes Rundschreiben mit der Vorstellung der Beschwerdeauskunft und der Bitte um Mitteilung des zukünftigen Ansprechpartners bei Beschwerden.
- Ein zweites Rundschreiben mit dem Werkzeugkoffer und dem Hinweis auf Hilfestellung beim Aufbau oder der Anpassung der Beschwerdestelle durch die Beschwerdeauskunft.

Andrea Neumann: Die Stimme der Beschwerdeauskunft

Seit Anfang August 2022 gehört Andrea Neumann zu unserem Team. Sie unterstützt die Behörden und öffentlichen Einrichtungen bei der Umsetzung des Dekrets vom 21. Februar 2022 oder dem Aufbau ihrer Beschwerdestelle. Ab dem 01.03.2023 wird sie vor allem dem Bürger als Auskunftsstelle in Sachen Beschwerden zur Verfügung stehen.

Beschwerde auskunft

unabhängig und bürgernah

Beschwerdeauskunft
buerger@beschwerde-auskunft.be
Gratis Rufnummer: **0800 988 88**
www.beschwerde-auskunft.be

Öffnungszeiten:

Mo:	Nur auf Termin
Di:	9.00 - 13.00 und 14.00-18.00
Mi:	9.00 - 13.00
Do:	9.00 - 13.00
Fr-So:	geschlossen

Eine **dritte Phase** besteht darin, die einzelnen Einrichtungen/Behörden telefonisch zu kontaktieren. Zum einen, um bei Bedarf Hilfestellung zu geben oder Fragen zu beantworten, zum anderen, um eine Liste mit den einzelnen Behörden und öffentlichen Einrichtungen zu erstellen, welche in der DG tätig sind und unter das Dekret fallen. Diese Liste dient ab März 2023 als Nachschlagewerk zum Weiterleiten der Fragesteller. Trotz mancher Hürden wurden diese 3 Phasen gut in die Tat umgesetzt und das Zeitfenster eingehalten.

Fazit

Die Reaktion der einzelnen Behörden und öffentlichen Einrichtungen auf die Rundschreiben war im Großen und Ganzen sehr positiv. Jedoch wurde auch von vielen öffentlichen Einrichtungen angemerkt, dass die Kommunikation in Sachen Dekret vonseiten der Verfasser eher dürftig war.

Die personenbezogenen Angaben zur Beschwerdestelle wurden von den größeren Behörden und öffentlichen Einrichtungen zügig mitgeteilt. Vereinzelte kleinere Institutionen mit geringerer personeller Besetzung befürchteten, eine zusätzliche Aufgabe nicht oder eher schwer stemmen zu können. Diese Bedenken konnten jedoch durch Hilfestellung oder zusätzliche Erklärungen zum Dekret ausgeräumt werden. Dennoch ist zu beachten, dass sie zur Erstellung eines eigenen Beschwerdeverfahrens sowie zur Übermittlung ihrer Angaben mehr Zeit benötigen.

Perspektiven

Seit Herbst 2022 laufen auch die Vorbereitungen für die Website und die PR-Kampagne für die Beschwerdeauskunft: Start ist der 1. März 2023.

Somit wurde ein halbes Jahr intensiv darauf hingearbeitet, um den Bürgern im Frühjahr bestens vorbereitet zur Verfügung zu stehen. Neben ihrer Tätigkeit als Auskunftsstelle wird die Beschwerdeauskunft jedem Anrufer auch erste Orientierungshilfe leisten. Ebenso ist sie nach wie vor Ansprechpartner für Behörden und öffentliche Einrichtungen.

MARKT & RECHT

Verbraucherberatung im Zeichen der Energiekrise

Jede Krise hat ihr eigenes Thema, das sich auch in der Themenvielfalt der Verbraucherberatung niederschlägt. So standen 2021 die Themen „Reisegutscheine“ bedingt durch die Corona-Pandemie sowie Mietrecht und Versicherung durch die Flutkatastrophe am 14. Juli im Fokus.

2022, ein neues Jahr, eine andere Krise. Was sich schon im Spätherbst 2021 abzeichnete, wurde 2022 zur bitteren Realität. Zunächst waren die gestiegenen Strompreise das beherrschende Thema im Frühjahr. Als dann viele Haushalte im Norden im Sommer 2022 ihre Gasabrechnung erhielten, wurde die VSZ regelrecht von besorgten Verbraucherinnen und Verbrauchern bestürmt.

Auch wenn die Themen Mietrecht und Energie 2022 im Vordergrund standen, kamen die Menschen auch mit anderen Sorgen zur Verbraucherschutzzentrale. So wurde das Verschwinden der Bankautomaten auch in der Beratungspraxis der VSZ von betroffenen Bürgerinnen und Bürgern thematisiert. Welchen Einfluss aber die Folgen der Corona-Pandemie hatten, spiegelt sich auch im Beratungsalltag der VSZ wider: So war die Verpflichtung, in manchen Geschäften nur mit der Bankcontact-Karte zahlen zu müssen, für den einen oder anderen Verbraucher ein Dorn im Auge.

Wir sind der Auffassung, dass die Corona-Pandemie die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft enorm befeuert hat. Auch an den Schaltern der VSZ wurde festgestellt, dass viele Leute mit der digitalen Welt nicht zurechtkommen und die digitale Kluft in der Gesellschaft größer wird. Ganz zu schweigen davon, dass die Digitalisierung zu einem Anstieg der Datenerfassung und -speicherung geführt hat. Damit wird die Tür für die unbefugte Weitergabe von persönlichen Daten weit aufgestoßen, was letztendlich zu Betrug und Cyberkriminalität führt.

Im Laufe des Jahres hat es immer wieder Fälle von Betrug im Netz gegeben: Sei es der Betrug durch Smishing, wie bei itsme oder Phishing durch gefälschte Mails im Namen von Proximus oder KBC.

Sammelklagen gegen ENECO und Card-Stop

Die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Verbraucherschutzzentrale und die Anwaltskanzlei Zians-Haas setzen sich in einer Gemeinschaftsaktion für die Einhaltung der Sprachengesetzgebung auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein.

Im Fokus steht schon seit geraumer Zeit der Energieanbieter ENECO und jüngst auch der Dienst Card-Stop, die die deutsche Sprache gar nicht oder nur unzureichend berücksichtigen.

Der Energieanbieter ENECO ist per Gerichtsentscheid zu einem Zwangsgeld verpflichtet worden, hat aber 2022 Berufung gegen dieses Urteil eingelegt. Derzeit sind alle Parteien in Verhandlungen, um eine Priorisierung bestimmter Themenfelder (AGB, Rechnungen, Website, Call Center etc.) vorzunehmen.

Der Dienst Card-Stop steht auch im Fokus einer Sammelklage. Dieser Dienst kann vom Verbraucher kontaktiert werden, wenn er zum Beispiel seine Kreditkarte verloren hat oder diese ihm gestohlen wurde. Card Stop ist weder eine juristische Person noch ein eingetragenes Unternehmen in Belgien, sondern ein Markenname, der auf die Gesellschaft WORLDLINE eingetragen ist. Dieses Unternehmen ist weder eine Bank noch ein Institut, das Zahlungskarten, elektronische Zahlungen, Konten o. Ä. anbietet. WORLDLINE selbst hat keinerlei gesetzlichen Auftrag. Allein die Banken selbst könnten einen solchen Auftrag haben, den sie ggf. an WORLDLINE weiterdelegiert haben.

Die VSZ hat alle Banken, die ihre Dienste in der Deutschsprachigen Gemeinschaft anbieten, angeschrieben und aufgefordert Stellung zu beziehen und angemessene Schritte einzuleiten, um die Dienstleistungen von Card-Stop in deutscher Sprache zur Verfügung zu stellen.

VERTRETUNGEN IN GREMIEN

Die Verbraucherschutzzentrale hat auch im vergangenen Jahr wieder zahlreiche Mandate in verschiedenen Gremien und auch Arbeitsgruppen übernommen. Manche Mandate sind per Dekret festgelegt, wie zum Beispiel der Beirat für Mediendienste oder der Beirat für das Wohnungswesen und andere sind von informeller Bedeutung, wie das BFKV oder auch das Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat: Ausschuss Konsum

Dieses Gremium wurde 2018 aus dem Verbraucherrat gegründet. Die VSZ ist langjähriges Mitglied und wird seit einigen Jahren durch den BFKV dort vor Ort vertreten. Der Grund ist folgender: Das BFKV verfügt über die nötigen personellen Kapazitäten und das entsprechende Know-how, um Verbraucherorganisationen wie die VSZ dort wirkungsvoll zu vertreten.

Aus Verbrauchersicht ist hervorzuheben, dass der zentrale Wirtschafts- und Sozialrat die Stellungnahmen (CCE 2022-0800) „Akzeptanz von Zahlungen mit Euro-Banknoten und -Münzen" und „Haustürverkauf von Energieverträgen" (CCE 2022-1550) abgegeben hat.

BFKV – Belgisches Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen

Das BFKV (AB-REOC auf Französisch) spielt für die Arbeit der Verbraucherberatung eine ganz besondere Rolle. So haben die Mitarbeiterinnen der Verbraucherberatung nicht nur einen guten Ansprechpartner für gezielte Fragen zum Verbraucherrecht (Bsp. Card Stop), sondern das BFKV ist auch ein guter Ansprechpartner für Weiterbildungen und Seminare (Bsp. dreitägige Weiterbildung zum Thema „Nachhaltigkeit")

Die VSZ ist im Verwaltungsrat des BFKV vertreten und hat im vergangenen Jahr an mehreren VR-Sitzungen teilgenommen.

Made in Ostbelgien – Lenkungsausschuss

Die Standortmarke „Ostbelgien" ist seit dem 8. Juli 2013 als europäische Gemeinschaftskollektivmarke geschützt. Inhaberin ist die Deutschsprachige Gemeinschaft, während die Verwaltung und Kontrolle durch den Lenkungsausschuss gewährleistet wird. Dieser

Ausschuss wiederum setzt sich aus Vertretern des Ministeriums, der Wirtschaftsförderungsgesellschaft, der Tourismusagentur, der Verbraucherschutzzentrale und einem Vertreter der regionalen Produzenten zusammen. Bernd Lorch hat 2022 im Herbst an einer Klausurtagung in der Brennerei Radermacher in Raeren teilgenommen. Für 2023 steht das 10-jährige Bestehen der Standortmarke auf dem Programm.

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. Marie-Christine Calmant hat 2022 die VSZ in diesem Gremium vertreten und hat an allen Verwaltungsratssitzungen teilgenommen.

Beirat für Gesundheitsförderung

Das Dekret für Gesundheitsförderung von Juni 2004 sieht auch die Gründung eines Beirats für Gesundheitsförderung in der DG vor. Dieser wurde 2005 zum ersten Mal eingesetzt. Der Beirat berät die Regierung in Fragen der Gesundheitsförderung und kann auch Vorschläge zur Umsetzung des Konzepts Gesundheitsförderung ausarbeiten.

Die Verbraucherschutzzentrale ist langjähriges Mitglied des Beirats für Gesundheitsförderung. Der Beirat steht aber vor einer Neustrukturierung. Die Vertreter der VSZ haben 2022 an insgesamt 3 Versammlungen des Beirats für Gesundheitsförderung teilgenommen. Durch den Wunsch der Regierung, die unterschiedlichen Gesundheit- und Pflegebeiräte zu einem großen Gesundheitsbeirat zu fusionieren, werden 2023 viele kleinere öffentliche Einrichtungen nicht mehr in diesem Beirat vertreten sein. Auch die VSZ ist davon leider betroffen.

Beirat für Mediendienste

Die Verbraucherschutzzentrale ist seit der Gründung des Medienrates Mitglied. Im Rahmen des Mediendekrets vom 12. April 2021 ist auch der Medienrat neu strukturiert worden. Die bisheriger Beschlusskammer ist jetzt der neue Medienrat und die Gutachtenkammer, in der auch die VSZ ihren Sitz hat, avanciert zum „Beirat für Mediendienste". Zu diesem Gremium gehören Anbieter von Mediendiensten sowie Nutzer. Eine der Aufgaben des Beirats ist es, die Medienkompetenz auf Ebene der DG zu fördern und zu verbessern.

Bernd Lorch ist Vertreter der VSZ im Beirat und hat im September an der Eröffnungssitzung teilgenommen.

Beirat für Wohnungswesen und Energie

Seit 2020 ist die VSZ per Erlass mit einem Mandat im Beirat für Wohnungswesen und Energie vertreten. Françoise Demonty ist Vertreter der VSZ im Beirat und Bernd Lorch Ersatzmitglied. 2022 haben keine Versammlungen stattgefunden.

Beschwerdekammer

Die Beschwerdekammer hat als Aufgabe, die von Mietanwärtern und Mietern eingereichten Einsprüche zu untersuchen und über sie zu befinden. Im Fokus steht dabei das öffentliche Wohnungswesen. Dabei geht es vorrangig um Bewerbungsverfahren, die Bedingungen für eine vorrangige Zulassung und die Beschlüsse zur Zuweisung der Wohnungen sowie die Festlegung des Mietzinses. Edith Laschet ist Vertreterin für die VSZ und Bernd Lorch Ersatzmitglied. 2022 haben keine Versammlungen stattgefunden.

NETZWERKE & LOBBYARBEIT

Verbraucherschutz: regional und international

Für die Verbraucherschutzzentrale sind Netzwerk- und auch Lobbyarbeit wichtig, weil sie Organisationen und Arbeitsgruppen dabei helfen ihre Ziele zu erreichen und somit Einfluss auf Entscheidungsträger zu nehmen.

DG und Rheinland-Pfalz

Die Deutschsprachige Gemeinschaft und auch das Bundesland Rheinland-Pfalz haben in den letzten Jahren bereits in verschiedenen Bereichen erfolgreich zusammengearbeitet. Im Schatten der Energiekrise soll nun zwischen beiden Gemeinschaften eine verstärkte Zusammenarbeit im Bereich „wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ stattfinden.

2022 ist es im Rahmen von zwei Videokonferenz mit Akteuren des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes auf beiden Seiten zu einem grenzüberschreitenden Austausch gekommen. Zu Beginn wurden zunächst mal die verschiedenen Arbeitsweisen der Verbraucherschutzzentrale, der Verbraucherzentrale RLP und des Europäischen Verbraucherzentrums in Kehl beleuchtet.

Ziel ist es, die Herausforderungen und Problemlagen auf beiden Seiten der Grenze auszuloten und dem europäischen Gedanken folgend Lösungen und Lösungsansätze zu teilen. Dadurch soll das Schutzniveau für Verbraucherinnen und Verbraucher grenzüberschreitend gefördert und angehoben werden.

Für 2023 sind weitere Treffen geplant, um die Zusammenarbeit noch intensiver zu intensivieren.

BNE-Netzwerk Ostbelgien und in der Großregion

2022 hat es eine Versammlung im Rahmen des BNE-Netzwerkes Ostbelgien gegeben. Das Netzwerk setzt sich aus Vertretern des Instituts für Demokratiepädagogik, dem Haus Ternell, der Organisation „Fahr mit“ und der Verbraucherschutzzentrale zusammen.

Ziel ist es, ein Leitbild für die Steuergruppe zu erstellen. Das IDP will weiterhin die Steuergruppe unterstützen und auch die Angebote zu BNE auf ihrer Website bündeln und zu einer Vernetzungsstelle (Plattform) ausbauen.

Das BNE-Netzwerk der Großregion hingegen hat die Folgen der Corona-Krise nicht überwunden und ist quasi inexistent.

PROJEKTARBEIT

Projektarbeit wird seit Jahren in der Verbraucherschutzzentrale groß geschrieben und ist auch nicht mehr wegzudenken. Egal, ob es sich nun um interne kleinere Projekte handelt oder größere Projekte mit anderen Organisationen oder Dienstleistern.

Für uns ist Projektarbeit ein wichtiger Ansatz, um komplexe Probleme zu lösen, Ergebnisse zu erzielen und die Zusammenarbeit zwischen Teammitgliedern und Organisationen zu fördern. Das haben auch die Projekte „Gesundes Essen für alle“ sowie das Projekt „Endlich auf eigenen Beinen stehen“ gezeigt. Denn in beiden ist die VSZ involviert.

Gesundes Essen für alle

Dieses Pilotprojekt, das sich an Kunden der Lebensmittelhilfe und der sozialen Treffpunkte richtet, ist 2022 in seine finale Phase getreten. Die Verbraucherschutzzentrale ist Projektleiter und arbeitet im Team ganz eng mit dem Patienten Rat&Treff zusammen. Das Pilotprojekt hatte als Ziel, einkommensschwache Personen und Menschen mit Migrationshintergrund in Ostbelgien zur Wertschätzung von Obst und Gemüse und gesundem Essen zu motivieren sowie Kenntnisse über Haltbarkeitsdaten zu vermitteln. Projektträger waren die Verbraucherschutzzentrale und der Patienten Rat&Treff.

Während das Jahr 2021 ganz im Zeichen von Aktionen in Eupen und Sankt Vith stand und zu den Aktionen auch Erklärvideos in Schiebetechnik erstellt wurden, wurde 2022 zusätzlich zu den Videos ein Plakat mit 7 verschiedenen QR-Codes in 7 verschiedenen Sprachen erstellt: Deutsch, Französisch, Englisch, Russisch, Türkisch, Arabisch und Ukrainisch. Jeder Code verweist auf eine Playlist im eigenen GEA-YouTube-Kanal in der jeweiligen Sprache. In jedem Kanal findet der User dann die entsprechenden Erklärvideos zu den Hauptbotschaften MHD, Wertschätzung und gesundes Essen.

Die Plakate wurden in verschiedenen öffentlichen Einrichtungen in der ganzen DG verwendet, um ein möglichst großes Publikum zu erreichen. Dieser nachhaltige Teil des Projektes „Gesundes Essen für alle“ wurde dank zusätzlicher Finanzmittel von Seiten des Belgischen Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen (AB REOC) ermöglicht.

Diese Arbeiten wurden zur vollsten Zufriedenheit der Projektautoren und auch der Nutzer erledigt. Für Anfang 2023 ist ein Begleitausschuss zu diesem Projekt geplant und auch ein Abschlusstreffen mit allen Beteiligten.

PRT VSZ Ostbelgien Mit Unterstützung der König-Baudouin-Stiftung AB-REOC BV-OECO

Endlich auf eigenen Beinen stehen

Dies ist ein relativ neues Projekt, das in der 2. Jahreshälfte gestartet ist. Projektmitglieder sind neben der Verbraucherschutzzentrale, Jugendinfo (Projektleiter) und Streetwork.

Ziel des Projektes ist, Jugendliche und junge Erwachsene auf die Herausforderungen des Alltags vorzubereiten, wenn sie ihr Elternhaus verlassen und in eine eigene Wohnung ziehen.

Dazu soll eine Werkzeugmappe mit ca. 10 verschiedenen Themen erstellt werden. Dabei geht es zum Beispiel um Themen wie Finanztipps für Jugendliche, Wohnen, Versicherungen & Krankenkasse, Energieanbieter, Banken, Pflichten & Rechte ab 18 Jahren, Spartipps für Jugendliche, …

Das Projekt wird in Schulen und Jugendtreffs Ostbelgiens durchgeführt. Im Frühjahr 2023 sollen die Themen ausgearbeitet und in Form von Flyern gedruckt werden, während im Herbst 2023 die Sensibilisierungsmaßnahmen in den Schulen und Jugendtreffs erfolgen sollen.

Das Budget wird mit 8.000 € beziffert. Der Bürgerfonds und auch der Jugendstrategieplan 2023-2027 sollen sich an den Kosten beteiligen.

Pressearbeit in der Energiekrise

Schon Ende 2021 zeichnete sich durch die hohen Energiepreise ab, dass das kommende Jahr kein einfaches werden würde. Als dann im Frühjahr 2022 Russland seinen Angriffskrieg auf die Ukraine begann und dadurch die Preise auf dem Weltmarkt in die Höhe schossen, spitzte sich auch die finanzielle Lage vieler Bürger der DG zu. Somit waren Energie und Sparen die Dauerthemen 2022.

Trotz oder auch wegen der Hilfsmaßnahmen der Regierung waren die Menschen verstärkt auf der Suche nach Unterstützung und Information bei der VSZ. Deswegen musste die Presseabteilung mit schnellen Lösungen auf die möglichen Fragen der Verbraucher antworten.

Die Zahl der Online-Artikel ist 2022 stark angestiegen. 117 Artikel wurden ins Netz gestellt, davon waren wiederum 70 auf Deutsch und 47 auf Französisch. Eine konstante Präsenz im Rundfunk rundet das Bild mit rund 81 Verbrauchertipps ab. Deswegen möchte sich die Verbraucherschutzzentrale hiermit bei allen Medienanbietern in Ostbelgien herzlich bedanken.

Radio und Printmedien

Die Korrespondenten-Interviews (Korri-Talks) beim BRF werden wie gewohnt wöchentlich ausgestrahlt. Im Vergleich zum letztem Jahr ist die Anzahl der Korri-Talks bei Radio Contact gesunken und für Radio 700 gibt es leider keine Daten. Seit 2022 werden die Korri-Talks nicht mehr auf Nachfrage an die Radiosender geschickt, sondern werden nun jede Woche von Seiten der VSZ zur Verfügung gestellt. Dieses Vorgehen vereinfacht einerseits die Korri-Talk-Erstellung sowie eine schnellere Nutzung durch die Radiosender.

2022 wurden etliche Korri-Talks zum Thema Sparen in seiner ganzen Bandbreite publiziert, sei es nun im Bereich Geld oder auch Energie, und im Monat März widmeten sich mehrere Korri-Talks dem Thema Mietnebenkosten. Pressemitteilungen und Kurztexte im Kurier-Journal/Wochenspiegel waren 2022 ähnlich wie im Vorjahr. Die Verbrauchertipps im Grenz-Echo hingegen sind stark angestiegen, da über die Zeitung vor allem über Hilfestellungen zu Energiefragen informiert wurde.

Website

Die Website war noch nie so wichtig für die VSZ wie 2022. Ein Anstieg von fast 24 000 Seitenaufrufen im Vergleich zu den vergangenen Jahren ist zu vermerken. Dies ist vermutlich größtenteils auch den praktischen Anleitungen zu Energieprämien geschuldet, da die Verbraucherberaterinnen, aber auch hiesige Energielieferanten ihre Kunden auf die Website der VSZ verwiesen. Das Online-Portal „Energiepreisvergleich“ wurde am meisten angeklickt. Mit nur halb so viel Seitenaufrufen folgt auf dem zweiten Platz der Online-Artikel „Abzocke mit Photovoltaik“ und die französische Version der Seite „Energiepreisvergleich “.
Von den 10 meistbesuchten Seiten waren 5 thematisch mit Energiefragen und 3 mit Mietrecht verbunden.

Google und Newsletter

Seit Dezember 2021 werden die VSZ-Artikel und Neuigkeiten auch in der Google-Suche verlinkt. Dass die Präsenz in der Google-Suche so wichtig ist, bemerkte die VSZ vor allem durch das verstärkte Anrufaufkommen in der Verbraucherberatung. Viele Menschen nehmen im Internet direkt über die Google-Suche Kontakt mit der VSZ auf, z. B. durch Anrufe, ansttatt auf die VSZ-Website zu gehen.

Im März 2022 gab es auch den Startschuss zum internen Newsletter. Er war zunächst nur für die interne Kommunikation vorgesehen und soll einen monatlichen Überblick über alle VSZ-Veröffentlichungen bieten. Die Resonanz war jedoch so positiv, dass nach Abschluss der neuen Website auch ein Newsletter für die breite Öffentlichkeit geplant ist.

Aussichten für 2023

Das wohl größte Projekt war und ist die neue Website. Die Internetpräsenz der VSZ ist für die Bürger ein wichtiges Nachschlagewerk und für die Beraterinnen eine große Unterstützung. Sie stellt somit einen Grundstock für die zukünftige Kommunikationsstrategie der VSZ dar. Es kam 2022 leider nur zu wenigen Fortschritten, aber trotzdem stand Ende des Jahres das Basiskonstrukt der Website fest. 2023 soll sie dann nun mit Leben gefüllt werden.

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

Medium	2020	2021	2022
Korri-Talks BRF	52	52	53
Korri-Talks Radio Contact Now	38	36	28
Korri-Talks Radio 700	6	13	0
Online-Artikel D	38	50	70
Online-Artikel FR	30	39	47
Pressemitteilungen	14	6	5
Kurier-Journal/Wochenspiegel	5	1	4
GE-Verbrauchertipps	5	2	10
Videos (clip4ch@nge)	10	8	12
Videos (Gesundes Essen für alle)	0	15	6
Seitenaufrufe (www.vsz.be)	40419	40563	64195

AUSBLICK 2023

Herausforderungen annehmen

Der Krisenmodus hat auch die Verbraucherschutzzentrale im Griff und er lässt sich nicht so einfach abschütteln. Der erhöhte Andrang an Ratsuchenden hat dazu geführt, dass die VSZ auch in Zukunft gut aufgestellt und gerüstet sein muss, um mit Krisen umgehen zu können.

Personeller Zuwachs ist immer gut. Dafür hat die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft mit dem neuen Geschäftsführungsvertrag wichtige Weichen gelegt. Das bedeutet aber auch, dass wir uns immer wieder selbst und auch unsere Arbeitsprozesse hinterfragen und dann dementsprechend anpassen müssen. Das erfordert für alle Beteiligten - sei es Personal, Geschäftsführung oder Verwaltungsrat - ein hohes Maß an Flexibilität.

Deshalb ist es wichtig, auch mal alte Gewohnheiten abzuschütteln und neue, positive Gewohnheiten zu fördern und zu integrieren. Mein Ziel ist es, die Verbraucherschutzzentrale für die Herausforderungen der Zukunft fit zu machen.

Welche Themen kommen dabei in Betracht? Das bedeutet beispielsweise, dass die zunehmende Digitalisierung der Wirtschaft und der Gesellschaft in Zukunft auch den Verbraucherschutz verändern wird. Der Verbraucheralltag wird zunehmend von Algorithmen und digitalen Anwendungen geprägt sein. Die Folge: Der Datenschutz wird eine immer wichtigere Rolle spielen, genauso wie der Umgang mit digitalen Geräten und auch Geschäftsmodellen.

Dabei wird die Art und Weise, wie Verbraucherinnen und Verbraucher in Zukunft mit der VSZ Kontakt aufnehmen, von zunehmender Bedeutung sein. Sicher werden Bürgerinnen und Bürger weiterhin persönlich oder telefonisch mit der Verbraucherschutzzentrale Kontakt aufnehmen, wir wollen aber den Grundstein legen, um die digitalen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme auszuschöpfen, wie zum Beispiel WhatsApp-Business, Facebook oder Instagram.

Eines der wichtigsten Werkzeuge wird die neue Website der Verbraucherschutzzentrale sein. Der Rahmen

steht, jetzt muss sie mit neuem Leben gefüllt werden. Der zweite Schritt ist die Veröffentlichung des Newsletters auch für das breite Publikum. Wir haben den Newsletter in einer ersten Phase nur für das Personal und die Verwaltungsratsmitglieder getestet, im 2. Halbjahr 2023 soll er dann auch allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zur Verfügung gestellt werden.

Ein zweites großes Thema ist der Klimaschutz und die Frage, wie wir so konsumieren können, dass auch nachfolgenden Generationen die Möglichkeit gegeben wird, auf diesem Planeten zu leben. Diese Thematik hat die Verbraucherschutzzentrale in der Vergangenheit intensiv in verschiedenen Workshops und Vorträgen nach außen kommuniziert. 2023 werden wir aber die Erlebniswerkstatt etwas ruhen lassen, weil der Workshop neu evaluiert werden muss und zweitens, weil die personelle Situation in diesem Bereich unterbesetzt ist. Trotzdem wird das Thema „nachhaltiger Konsum“ auch 2023 in zahlreichen Online-Tipps und im Rundfunk zur Genüge kommuniziert werden.

Ein drittes Standbein für das kommende Jahr wird aber auch der Dialog mit Behörden, Regierung und Netzwerken sein. Denn Verbraucherprobleme gleich welcher Art lösen sich nicht von alleine. Verbraucherinnen und Verbraucher brauchen starke Verbündete und auch eine Stimme, die sie nach außen hin vertritt. Sei es bei Sammelklagen oder täglich am Schalter in der Verbraucherberatung. Sei es bei der Beschwerdeauskunft oder in der Schuldnerberatung. Mit anderen Worten: „Noch nie war Verbraucherschutz so wertvoll wie heute!“.

In diesem Sinne

Herzlichst

Bernd Lorch
Geschäftsführer
der Verbraucherschutzzentrale

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Generalversammlungen

Generalversammlung vom 14. Juni 2022

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 14. Dezember 2021
3. Jahresbericht 2021
4. Bilanz 2021:
    - Bericht der Kassenrevisorin
    - Entlastung des Verwaltungsrates
5. Neuwahl des Verwaltungsrats
6. Beschwerdemanagement: Stand der Dinge
7. Geschäftsführungsvertrag: Stand der Dinge
8. Verschiedenes:
    - 30 Jahre VSZ

Generalversammlung vom 13. Dezember 2022

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Grußwort des Vize-Ministerpräsidenten Antonios Antoniadis oder seiner Stellvertreterin
3. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 15. Juni 2022
4. Haushaltsentwurf 2023
5. Schwerpunkte 2023
6. Finanzen 2022
7. Verschiedenes

Verwaltungsratsitzungen

Verwaltungsratssitzung vom 8. Februar 2022

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 9. November 2021
3. Tour des Hauses (Personalvorstellung, ca. 30 Min.)
4. Geschäftsführungsvertrag: Stand der Dinge
5. Statusbericht: Was soll vermittelt werden? In welchem Zeitrahmen soll der Statusbericht erscheinen? Welche Fragen sollen beantwortet werden?
6. Finanzsituation am 31. Dezember 2021
7. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 5. April 2022

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 8. Februar 2022
3. Geschäftsführungsvertrag
4. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 10. Mai 2022

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 5. April 2022
3. Exposé der VSZ
4. Geschäftsführungsvertrag: Stand der Dinge
5. Beschwerdemanagement: Stand der Dinge + Stellenanzeige
6. Vorbereitung der Generalversammlung vom 14. Juni 2022
7. 30-jähriges Bestehen der VSZ
8. Finanzen: vorläufige Bilanz
9. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 22. Juni 2022

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. 30-jähriges Bestehen der Verbraucherschutzzentrale
3. Leitbild der VSZ
4. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 22. September 2022

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung der Protokolle vom 10. Mai und vom 6. Juni
3. Beschwerdemanagement (Stand der Dinge)
4. Situation in der Verbraucher- und Schuldnerberatung
5. 30-jähriges Bestehen der VSZ (Stand der Dinge)
6. Haushaltsentwurf
7. Finanzen: vorläufige Bilanz
8. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 08. November 2022

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 20. September
3. Vorbereitung der Generalversammlung vom 13. Dezember 2022
4. Verbraucherberatung
5. Mietrecht-Richtlinien
6. Verschiedenes

Verwaltungsratmitglieder

FGTB	Danny Laschet
Frauenliga	Hanan El-Khouri
KAP	Natalie Peikert
Landfrauenverband	Gaby Wirtz-Rauw (bis Juni 2022)
Ländliche Gilden	Martin Schröder
L I F E	Richard Rinck
Ministerium	Christine Quoilin
Mitglied Kategorie B	Matthias Zimmermann
ÖSHZ Eupen	Karl-Heinz Klinkenberg
Präsident	Bernd Despineux
Regierung	Caroline Hagelstein
VHS	Liliane Mreyen

Personal

Marie-France Bosch	(Raumpflegerin, 6 Std.)
Bernd Lorch	(Geschäftsführer, 38 Std.)
Béatrice Demonthy	(Buchhaltung, 23 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 19 Std.)
Mario Leyens	(Schuldnerberater, 38 Std.)
Françoise Demonty	(Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Edith Laschet	(Verbraucherberaterin, 32 Std.)
Marita Schulzen	(Übersetzerin, 26 Std.)
Andy Calles	(Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit, 38 Std.)
Andrea Neumann	(Mitarbeiterin der Beschwerdeauskunft, 19 Std.)

Bilanz nach Ergebnisrechnung (31.12.2022)

AKTIVA	2021	2022
ANLAGEVERMÖGEN	**238.806,02 €**	**237.602,41 €**
Sachanlagen	238.556,02 €	237.352,41 €
Grundstücke und Bauten	181.736,66 €	174.929,07 €
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	50.028,54 €	38.363,15 €
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	6.790,82 €	24.060,19 €
Finanzanlagen	250,00 €	250,00 €
UMLAUFVERMÖGEN	**93.068,07 €**	**161.433,05 €**
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	46.414,17 €	1.242,16 €
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	46.414,17 €	1.242,16 €
Flüssige Mittel	46.653,90 €	158.389,06 €
zu übertragene Kosten	0,00 €	1.801,83 €
SUMME DER AKTIVA	**331.874,09 €**	**399.035,46 €**

PASSIVA	2021	2022
EIGENKAPITAL	**222.565,97 €**	**320.481,50 €**
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	198.781,69 €	302.579,20 €
Gewinnnvortrag Vorjahr	225.842,20 €	198.781,69 €
Jahresüberschuss	-27.060,51 €	103.797,51 €
Kapitalsubventionen	23.784,28 €	17.902,30 €
VERBINDLICHKEITEN	**109.308,14**	**78.553,96 €**
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	10.406,39 €	0,00 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	98.901,75 €	78.553,96 €
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.827,71 €	4.701,05 €
Verbindl. aufgrund von Steuern, Arbeitsent., Soziallasten Rückstellungen, Krediten	96.074,04 €	72.984,85 €
Steuern	19.397,04 €	7.995,26 €
Arbeitsentgelte und Soziallasten	25.532,60 €	5.394,09 €
Rücklagen „Urlaubsgeld“	51.144,40 €	59.595,50 €
SUMME DER PASSIVA	**331.874,11 €**	**399.035,46 €**

Gewinn- und Verlustrechnung 2022

Schema der Ergebnisrechnung

BETRIEBLICHE ERTRÄGE	2021	2022
Erträge	**566.563,55 €**	**705.113,22 €**
Erhaltene Zuschüsse	542.726,67 €	682.555,02 €
Zuschüsse der DG	357.534,00 €	515.722,00 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	72.960,00 €	73.871,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	12.810,72 €	18.168,16 €
Zuschüsse der DG Transitionskosten	15.026,88 €	
Zuschüsse Maribel	14.201,55 €	17.660,85 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	42.142,15 €
Zuschuss Gesundes Essen für alle	9.080,00 €	
Sitzungs- und Beiratsgelder		465,07 €
Zuschüsse der DG BVA	11.534,52 €	14.525,79 €
Eigene Einnahmen	23.836,88 €	22.558,20 €
Lieferung und Leistung	-50.872,03 €	-56.206,36 €
Bruttoergebnis des Ertrags (positiv)	**515.691,52 €**	**648.906,86 €**
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	-516.568,06 €	-519.094,91 €
Abschreibungen und Wertminderungen auf Einrichtungen und Sachanlagen	-25.089,56 €	-28.301,80 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.378,82 €	-2.159,93 €
Betriebsgewinn	**-31.344,92 €**	**99.350,22 €**
FINANZERTRÄGE	5.889,54 €	5.892,62 €
FINANZAUFWENDUNGEN	-998,74 €	-991,31 €
Ergebnis der gewöhnlichen Aufwendungen	**-26.454,12 €**	**104.251,53 €**
Vermögenssteuer	-606,39 €	-454,02 €
Jahresüberschuss	**-27.060,51 €**	**103.797,51 €**

Bildnachweis

Adobe Stock
Titel: ©Soho A studio - stock.adobe.com
Seite 7: ©Andrey Popov - stock.adobe.com
Seite 10: ©ink drop - stock.adobe.com
Seite 12: ©fotomek - stock.adobe.com
Seite 14: ©ink drop - stock.adobe.com
Seite 16: ©svitlini - stock.adobe.com
Seite 17: ©jenny on the moon - stock.adobe.com
Seite 19: ©bluedesign - stock.adobe.com
Seite 20: ©studio v-zwoelf - stock.adobe.com
Seite 21: ©Andrey Popov - stock.adobe.com
Seite 23: ©vegefox.com - stock.adobe.com
Seite 24: ©PureSolution - stock.adobe.com
Seite 26: ©VectorMine - stock.adobe.com
Seite 28 + 29 : ©ImagesRouges - stock.adobe.com
Seite 36 + 37: ©v.poth - stock.adobe.com

VSZ
Seite 4; Seite 5; Seite 6, 1-2-3-4-5-6; Seite 18,1; Seite 29: ©Verbraucherschutzzentrale VoG

Diverse weitere Fotos
Seite 18,2: ©Pavonet
Seite 25: ©Eckraum - Marc Derwahl

VSZ