



# Weiter durch die Energiekrise

Jahresbericht 2023



## IMPRESSUM

Herausgeber	Verbraucherschutzzentrale VoG Neustraße 119 B-4700 Eupen Tel. 087/59 18 50 Web: <a href="http://www.verbraucherschutzzentrale.be">www.verbraucherschutzzentrale.be</a>
Redaktion & Layout	Bernd Lorch Anne-Sophie Stoffels
Korrektur	Marita Schulzen
Datum & Ort	März 2024, Eupen
Druck	Beschützende Werkstätte Meyerode

# Inhaltsverzeichnis

2023 - VSZ immer noch im Krisenmodus .....	4
<b>DIENSTE.....</b>	<b>5</b>
1. Schuldnerberatung.....	5
2. Verbraucherberatung.....	8
3. Mietrecht .....	10
4. Energie .....	12
5. Nachhaltiger Konsum .....	14
6. Beschwerdeauskunft .....	15
<b>Markt &amp; Recht .....</b>	<b>17</b>
Die Indexierung der Miete im Zeichen der Energiekrise.....	17
Eneco, Card-Stop und Cash-Points .....	19
<b>Vertretungen in Gremien .....</b>	<b>20</b>
<b>Netzwerke &amp; Lobbyarbeit.....</b>	<b>22</b>
<b>Projektarbeit.....</b>	<b>23</b>
<b>Presse .....</b>	<b>24</b>
<b>Ausblick 2024.....</b>	<b>26</b>
<b>ZAHLEN, DATEN, FAKTEN .....</b>	<b>28</b>
Auf einen Blick .....	28
Generalversammlungen.....	29
Verwaltungsrat.....	30
Personal .....	31
Bilanz nach Ergebnisrechnung 2023 .....	32
Gewinn- und Verlustrechnung 2023 .....	33



## 2023 - VSZ immer noch im Krisenmodus

Wie der Titel schon vermuten lässt, war auch das Jahr 2023 erneut von Herausforderungen geprägt, die wir gemeinsam mit Einsatz und sehr viel Engagement gemeistert haben.

Auch wenn die Energiekrise für den einen oder anderen aus dem Blickfeld verschwunden ist, haben sich die Folgen davon 2023 in vielen Bereichen bemerkbar gemacht.

So zum Beispiel war die Anzahl an energiebezogenen Anfragen weiterhin sehr hoch. Demzufolge konnten wir nur einen marginalen Rückgang von 1 % im Vergleich zu 2022 feststellen bei Problemen in Zusammenhang mit Energieanbietern.

Ein anderes Beispiel für die Folgen der Energiekrise war die Koppelung der Mietindexierung an den Energiepass, um die Kostenexplosion für viele Mieter in Grenzen zu halten.

Im Gegensatz dazu haben wir in der Schuldnerberatung kaum Änderungen zum Vorjahr feststellen können. Lediglich das Durchschnittsalter und die Schuldenlast sind angestiegen.

Erfreulicherweise sind im letzten Jahr weniger Menschen Opfer einer Betrugsfalle geworden, was ein ermutigendes Zeichen ist.

Das Thema Mietrecht bleibt nach wie vor eines der zentralen Anliegen unserer Beratungstätigkeit. Fast die Hälfte aller Anfragen drehte sich im vergangenen Jahr um dieses Thema, was die Bedeutung einer fundierten Beratung in diesem Bereich eindrucksvoll unterstreicht.

Im Bereich nachhaltiger Konsum waren wir 2023 vor allem durch die Vortragsreihe „Kaum gekauft, schon kaputt“ bei den Landfrauen aktiv gewesen. Allerdings konnte die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge nicht stattfinden, da wir in diesem Bereich mit personellen Engpässen zu kämpfen hatten und die Daten der Erlebniswerkstatt außerdem dringend aktualisiert werden müssen.

Trotz der anhaltenden Krise haben wir uns bemüht, neue Wege zu gehen und mit der Beschwerdeauskunft haben wir eine innovative Dienstleistung gestartet. Diese steht der

Bevölkerung seit dem 1. März 2023 zur Verfügung. Die Reaktionen seitens der Behörden, öffentlichen Einrichtungen und auch seitens der Bürger sind durchweg positiv, obwohl der Bekanntheitsgrad der Beschwerdeauskunft noch gesteigert werden muss.

2023 hat sich die VSZ auch maßgeblich um die Einhaltung der Sprachengesetzgebung bemüht. Im Fokus dabei standen Energieanbieter und Banken, insbesondere das Unternehmen Worldline, das den Dienst Card-Stop betreibt.

Besonders möchte ich mich bei der Regierung bedanken, die es uns durch den neuen Geschäftsführungsvertrag ermöglicht hat, zusätzliches Personal einzustellen. Diese Unterstützung ist entscheidend, um unsere Arbeit auch weiterhin effektiv fortsetzen zu können.

Ein herzlicher Dank gebührt an erster Stelle unserem Team, das es trotz der schwierigen Umstände geschafft hat, herausragende Arbeit zu leisten. Ohne ihr Engagement wäre der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher auf diesem Qualitätslevel nicht möglich gewesen.

In diesem Sinne hoffe ich, dass dieser Jahresbericht Einblick in unsere Arbeit und die Entwicklung des vergangenen Jahres bietet. Gleichzeitig möchte ich mich aber auch beim Verwaltungsrat der Verbraucherschutzzentrale bedanken, der uns auf unserem Weg in vielerlei Hinsicht unterstützt hat.

Herzlichst

**Bernd Lorch**

Geschäftsführer  
der Verbraucherschutzzentrale



# DIENSTE



## 1. Schuldnerberatung

In den vergangenen vier Jahren verzeichnete das Schuldenprofil nur geringfügige Veränderungen. Der Durchschnittsschuldner des Jahres 2023 ist weiblich, belgischer Staatsbürger, über 55 Jahre alt und verfügt über ein monatliches Einkommen von weniger als 1.500 €. Die Verschuldungssumme liegt dabei über 50.000 €.

Im Verlauf der Schuldnerberatung konnten wir in diesem Zeitraum lediglich zwei signifikante Entwicklungen feststellen: Erstens, das Durchschnittsalter des Schuldners ist angestiegen, wobei nun Personen über 55 Jahre vermehrt vertreten sind. Zweitens hat sich die Schuldenlast erhöht. Lag sie in den Jahren 2020 und 2021 noch unter 30.000 €, stieg sie in den letzten beiden Jahren auf über 50.000 € an.

Die Hauptursache für die Überschuldung sind vielfältig und umfassen Krankheitskosten, unzureichende Einkommensverhältnisse, Scheidung oder Trennung sowie die Inanspruchnahme von Krediten. Zu den Schulden gehören in abstei-

gender Reihenfolge: Kredite, Steuernachzahlungen, unbezahlte Energie- und Gesundheitsrechnungen.

Die Anzahl der bearbeiteten Fälle blieb nahezu konstant.

Bezüglich der Gesamtzahl der KSR-Anträge (kollektive Schuldenregelung) wurde wieder das Niveau von 2019 erreicht. Die von der VSZ verwalteten KSR-Fälle beliefen sich auf 20 im Jahr 2023 im Vergleich zu 21 in den Jahren 2021 und 2022.



Art der Akten	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
Schuldnerberatungsdienst	28	7	2	10	47
Agricall/Finagri	1	0	0	0	1
Energieschulden	0	0	0	0	0
TOTAL	29	7	2	10	48

### Geschlecht

Wie in den letzten vier Jahren haben mehr Frauen (53 %) als Männer Hilfe bei der Schuldnerberatung gesucht.

### Haushalt

43 % aller Verschuldeten leben allein. Wenn man die Alleinerziehenden hinzuzählt, sind wir bei 56 %, die ohne Partner leben. Dies entspricht etwas mehr als der Hälfte aller Verschuldeten, die die VSZ betreut. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zu 2022 etwas gesunken.

Geschlecht	2021		2022		2023	
Männlich	20	44%	19	45%	22	47%
Weiblich	25	56%	23	55%	25	53%
TOTAL	45	100%	42	100%	47	100%

Haushalt	2021		2022		2023	
alleinerziehend	6	13%	7	17%	6	13%
allein lebend	24	54%	21	50%	20	43%
Haushalt mit Kind	10	22%	8	19%	16	34%
Haushalt ohne Kind	5	11%	6	14%	5	10%
TOTAL	45	100%	42	100%	47	100%

### Alter

38 % der Überschuldeten sind älter als 55 Jahre und 59 % älter als 45 Jahre. Wir stellen allerdings fest, dass der Anteil der Verschuldeten zwischen 25 und 34 Jahren in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen ist: 2021 registrieren wir 16 %, 2022 lag der Anteil bei 19 % und 2023 bei 21 %.

Alter	2021		2022		2023	
unter 25	1	2%	2	5%	0	0%
25 - 34	7	16%	8	19%	10	21%
35 - 44	11	24%	7	17%	9	20%
45 - 54	12	27%	8	19%	10	21%
55+	14	31%	17	40%	18	38%
TOTAL	45	100%	42	100%	47	100%

### Beruf

26 % der Überschuldeten sind Arbeiter, gefolgt von Invaliden (21 %) und Rentner (21 %). Der Prozentsatz für diejenigen, die arbeitslos und verschuldet sind, liegt bei 11 %.

Beruf	2021		2022		2023	
Angestellter	3	7%	4	10%	6	13%
Arbeiter	18	40%	12	28%	12	26%
Zeitarbeiter (Interim)	0	0%	0	0%	0	0%
Arbeitsloser	6	14%	8	19%	5	11%
Invalide	10	22%	11	26%	10	21%
Integrationseink.	2	4%	2	5%	1	2%
Rentner	5	12%	5	12%	10	21%
Selbstständiger	1	2%	0	0%	3	6%
TOTAL	45	100%	42	100%	47	100%



### Gründe

23 % der Überschuldeten gaben an, wegen Krankheit in die Schuldenfalle getappt zu sein. 18 % haben unzureichende Einkünfte als Grund angegeben. Das ist eine Änderung im Vergleich zu 2022, wo unzureichende Einkünfte als der Hauptgrund für die Überschuldung genannt wurde.

Gründe	2021		2022		2023	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
unzureichende Eink.	24	23%	23	22%	20	18%
Arbeitslosigkeit	12	12%	15	14%	9	8%
Krankheit	16	15%	16	15%	25	23%
Scheidung	12	12%	13	12%	13	12%
nicht angepasster Lebensstil	6	6%	5	5%	5	5%
Bürgerschaft	1	1%	3	3%	2	2%
Erbschaft	0	0%	0	0%	0	0%
Konkurs	2	2%	1	1%	4	4%
Kreditaufnahme	14	13%	15	14%	16	15%
Anschaffungen	0	0%	0	0%	0	0%
schlechte Konjunktur	5	5%	5	5%	5	5%
Sterbefall	3	3%	3	3%	2	2%
Steuernachzahlungen	1	1%	1	1%	1	1%
nicht zu klären	7	7%	5	5%	6	5%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

### Schuldenshöhe

30 % aller Schuldner haben eine Schuldenshöhe von über 50.000 €. Dieser Betrag ist im Vergleich zu 2022 (24 %) weiter angestiegen.

Schuldenshöhe	2021		2022		2023	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
1 - 5.000 EUR	5	11%	2	5%	0	0%
5.011 - 10.000 EUR	7	16%	9	21%	6	13%
10.001 - 20.000 EUR	9	20%	8	19%	8	17%
20.001 - 30.000 EUR	6	13%	8	19%	9	19%
30.001 - 40.000 EUR	6	13%	4	10%	5	11%
40.001 - 50.000 EUR	2	5%	1	2%	3	6%
> 50.000 EUR	10	22%	10	24%	14	30%
unbekannt	0	0%	0	0%	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

### Einkünfte

35 % der Überschuldeten verdienen weniger als 1.500 € netto pro Monat. Bemerkenswert ist, dass 30 % der überschuldeten Personen, die die VSZ betreut, Einkünfte von mehr als 2.500 € pro Monat verzeichnen. Das ist ein deutlicher Anstieg im Vergleich zu 2022 (12 %).

Einkünfte	2021		2022		2023	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
1 - 500 EUR	1	2%	0	0%	0	0%
501 - 1.000 EUR	2	4%	1	2%	1	2%
1.001 - 1.500 EUR	23	54%	21	50%	16	33%
1.501 - 2.000 EUR	7	16%	11	26%	12	26%
2.001 - 2.500 EUR	5	11%	4	10%	4	9%
> 2.500 EUR	3	7%	5	12%	14	30%
unbekannt	4	9%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

### Die Folgen der Softwareplattform „JustRestart“ für die Schuldnerberatung

Die Föderalregierung hat für die Bearbeitung von Akten in der kollektiven Schuldenregelung im November 2023 die neue Online-Plattform "JustRestart" eingeführt. Nach knapp 4 Monaten weist diese Software noch erhebliche Mängel auf und behindert in großem Maße die Arbeit in der Schuldnerberatung. Die deutsche Version ist nahezu unbrauchbar und auch die französischsprachige Version weist erhebliche Mängel auf. Wir stellen fest, dass diese Online-Plattform absolut nicht ausgereift und ein großer Zeitfresser ist, ohne eine entsprechende Erleichterung der täglichen Arbeit zu bringen.



## 2. Verbraucherberatung

Die Verbraucherberatung hat auch 2023 die Auswirkungen der Energiekrise weiterhin gespürt. Dabei standen naturgemäß die Themen Energie und Mietrecht im Fokus.

Die Zahl der Ratsuchenden ging dabei weiter nach oben: Im vergangenen Jahr haben 4.335 Bürgerinnen und Bürger unsere Verbraucherberatung in Anspruch genommen, was einem Anstieg von 6 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Dies zeigt, dass unsere Dienstleistungen zunehmend geschätzt werden. Und gleichzeitig hatten wir das Gefühl, dass wir uns weiterhin im Krisenmodus befinden.

Die Verbraucherschutzzentrale ist froh, dass wir durch den neuen Geschäftsführungsvertrag die Möglichkeit haben, neues Personal einzustellen, insbesondere für die Verbraucherberatung. Das ist uns auch gelungen. Allerdings brachte die Einstellung einer neuen Mitarbeiterin zusätzliche Herausforderungen mit sich, da das bestehende Team sie einarbeiten musste.

Ein Blick auf die Statistiken zeigt klar, dass die meisten Menschen wegen Mietrechts- oder Energieproblemen zur VSZ kommen. Darüber hinaus stellen wir aber zunehmend fest, dass

öffentliche Verwaltungen sowie Bankdienstleistungen den Ansprüchen an Kundenfreundlichkeit und Erreichbarkeit nicht gerecht werden. Diese Entwicklung hat zu einem Anstieg von Anfragen geführt, insbesondere administrativer Natur, die die Verbraucherberatung zusätzlich belastet. Hier übernimmt die VSZ eine Dienstleistung, die normalerweise die Verwaltungen und Banken tragen müssten.

Des Weiteren konnten wir beobachten, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in Bezug auf betrügerische Machenschaften zunehmend wachsamer sind und weniger in die Falle tappen. Im Jahr 2023 lag der Fokus der betrügerischen Aktivitäten vor allem auf Single-Börsen.

### Besucher

Wir stellen fest, dass die Besucherzahlen weiter gestiegen sind. Von den Ratsuchenden machen sie 43 % aus. Ein Indiz dafür, dass weiterhin Menschen den persönlichen Kontakt mit der Verbraucherberatung schätzen. Dementsprechend sind die Kontakte via Telefon gesunken auf 36 % aller Ratsuchenden. Wir stellen allerdings eine leichte Zunahme der Kontakte über



E-Mail fest: von 19 % im Jahr 2022 auf 21 % im vergangenen Jahr.

### Akten

Auch die Zahl der Akten hat 2023 leicht zugenommen (3 %). Wurden 2022 insgesamt 530 Akten bearbeitet, waren es deren im vergangenen Jahr 546.

<b>Ratsuchende</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
Total	3057		4091		4335	
Besucher	859	28%	1385	34%	1857	43%
Brief	12	0%	7	0%	10	0%
E-Mail	437	14%	783	19%	920	21%
Telefon	1749	57%	1916	47%	1548	36%
Verschiedenes	0	0%	0	0%	0	0%

<b>Akten</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
(Eröffnung)	479	530	546

### Dauer der Beratung

Anhand der Statistiken stellen wir fest, dass die Kurzberatungen etwas gesunken sind, von 2.340 auf 2.102. Dafür haben die Beratungen, die zwischen 10 und 30 Minuten dauern, von 766 auf 1.164 zugenommen.

### Fazit

Wir stellen somit fest, dass das Jahr 2023 für die Verbraucherberatung durch eine Fortsetzung der Energiekrise und eine verstärkte Nachfrage nach persönlichen Beratungsdienstleistungen geprägt war.

Die Besucherzahlen sind weiter angestiegen, wobei der persönliche Kontakt nach wie vor bevorzugt wurde.

<b>Themen</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
TOTAL	3057		4091		4335	
Bauen & Wohnen	101	3%	123	3%	151	3%
Betrug	56	2%	29	1%	39	1%
Energieanbieter	406	13%	1372	33%	1360	31%
Finanzen	33	1%	38	1%	48	1%
Freizeit & Reisen	79	3%	64	2%	42	1%
Garantie	78	3%	53	1%	68	2%
Geschäftspraktiken	119	4%	112	3%	99	2%
Gesundheit	25	1%	23	1%	30	1%
Kredite	0	0%	0	0%	0	0%
Lebensmittelsicherheit	5	0%	2	0%	2	0%
Mietrecht	1670	55%	1871	45%	2134	49%
Mobilität	22	1%	28	1%	19	0%
Nachbarschaft	34	1%	20	0%	27	1%
NE-Fair Trade	0	0%	0	0%	0	0%
NE-Soziales	0	0%	0	0%	0	0%
NE-Umwelt/Energie	31	1%	37	1%	0	0%
ÖD Wasser	30	1%	33	1%	34	1%
Post	6	0%	7	0%	5	0%
Produktinformation	5	0%	1	0%	4	0%
Steuer (Müll, ...)	20	1%	25	1%	44	1%
Telekommunikation	163	5%	118	3%	103	3%
Verschiedenes	103	3%	96	2%	86	2%
Versicherung	71	2%	39	1%	40	1%

<b>Dauer der Beratung</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
Total	2295		3275		3567	
< als 10 Min.	1565	68%	2340	72%	2102	59%
Zw. 10 und 30 Min.	581	25%	766	23%	1164	33%
Zw. 30 und 60 Min.	128	6%	130	4%	248	7%
> als 60 Min.	21	1%	39	1%	53	1%



### 3. Mietrecht

Seit über drei Jahrzehnten kommen viele Menschen zur Verbraucherschutzzentrale, um vor allem Unterstützung im Bereich Mietrecht zu erhalten. Im Schnitt ist es fast immer die Hälfte aller Anfragen. Jedoch wurde durch das Inkrafttreten des neuen Geschäftsführungsvertrags mit der Regierung diesem Umstand Rechnung getragen, sodass einerseits der Bereich Mietrecht in Zukunft neben den Themenbereichen wie Schuldner- oder Verbraucherberatung eine eigenständige Dienstleistung ist und andererseits gerade diese Dienstleistung seit knapp zwei Jahren als Referenzzentrum auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft fungiert.

Ein Blick auf die Zahlen sagt vieles aus: Die Zahl der Ratsuchenden, die die Verbraucherschutzzentrale um Unterstützung im Bereich Mietrecht gebeten haben, ist um 14 % im Vergleich zum Vorjahr von 1.871 auf 2.134 gestiegen.

Wir stellen fest, dass immer mehr Menschen persönlich zur Verbraucherschutzzentrale kommen, auch in Sachen Mietrecht. Wenn auch die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher sich telefonisch (42 %) an die Mietrechtsberatung wenden, nimmt die Zahl der Besucher von Jahr zu Jahr zu. Aber auch diejenigen, die via E-Mail Kontakt mit uns aufnehmen, haben leicht zugelegt und machen immerhin 22 % aller Ratsuchenden im Bereich Mietrecht aus.

## Mit welchen Anliegen kommen die Menschen zur Mietrechtsberatung?

Die meisten Menschen kommen zu uns wegen des Themas „Kündigung“ (25 %). Uns ist allerdings aufgefallen, dass die Indexierung der Miete 2023 viele Menschen beschäftigt hat (19 %), was nicht verwunderlich ist, da die Regierung Maßnahmen für die Indexierung in Verbindung mit dem Energiepass getroffen hatte. An dritter Stelle kommt das Thema „Unterhalt und Reparaturen“ (11 %).

## Ratsuchende

Von den 4.335 Ratsuchenden, die die Hilfe der Verbraucherberatung 2023 in Anspruch genommen haben, waren knapp die Hälfte (2.134), also 49 %, Anfragen zum Thema „Mietrecht“. Das sind lediglich 2 % weniger als 2022.

## Dauer der Beratung

Die Anzahl der Personen, die eine längere Mietrechtsberatung benötigen, ist gestiegen. So stieg die Prozentzahl der Beratungen zwischen 10 und 30 Minuten von 23 % auf 31 % während die Kurzberatungen von 73 % auf 63 % gesunken sind.

Ratsuchende	2021		2022		2023	
Total	1668		1871		2134	
Besucher	430	26%	542	29%	768	36%
Brief	3	0%	1	0%	0	0%
E-Mail	216	13%	368	20%	469	22%
Telefon	1019	61%	960	51%	897	42%
Verschiedenes	0	0%	0	0%	0	0%

Akten	2021	2022	2023
(Eröffnung)	87	73	93

Themen	2021		2022		2023	
Total	1668		1871		2134	
Andere	205	12%	192	10%	158	7%
Herausgabe von Mietverträgen	175	10%	158	8%	196	9%
Eigentümerwechsel	68	4%	64	3%	62	3%
Indexierung	133	8%	357	19%	403	19%
Kaution	60	4%	45	2%	78	4%
Kündigung	410	25%	407	22%	529	25%
Mietnebenkosten	141	8%	199	11%	196	9%
Mietpreis/-zahlung	86	5%	58	3%	61	3%
Registrierung	45	3%	29	2%	44	2%
Reparaturen/Unterhalt	192	12%	198	11%	237	11%
Sozialwohnung	23	1%	20	1%	18	1%
Zustand der Wohnung	130	8%	144	8%	152	7%

Dauer der Beratung	2021		2022		2023	
Total	1412		1647		1905	
< als 10 Min.	992	70%	1206	73%	1212	63%
Zw. 10 und 30 Min.	350	25%	374	23%	590	31%
Zw. 30 und 60 Min.	62	4%	55	3%	91	5%
> als 60 Min.	8	1%	12	1%	12	1%



## 4. Energie

Die Folgen der Energiekrise waren 2023 noch immer zu spüren. Das zeigte vor allem das hohe Aufkommen an Anfragen an die VSZ. Mit einem marginalen Rückgang von 1 % im Vergleich zu 2022 bestätigt sich erneut die anhaltend hohe Nachfrage nach Beratung und Unterstützung in Energiefragen (1.360). Diese ungebrochene Dringlichkeit unterstreicht auch die tiefgreifenden Auswirkungen der Energiekrise auf den Alltag vieler Menschen und die entscheidende Rolle der Verbraucherschutzzentrale bei der Bewältigung dieser Herausforderungen.

Unser Team konnte effektiv zur Seite stehen, indem es Verträge sorgfältig überprüfte und - dort wo es nötig war - einen Wechsel des Energieanbieters empfahl. Weiterhin setzten wir uns erfolgreich für die Korrektur von fehlerhaften Energierechnungen ein und erreichten in einigen Fällen die Vereinbarung angepasster Zahlungspläne mit den Energieanbietern. Wie bereits im Vorjahr haben wir auch Betroffene an Öffentliche Sozialhilfezentren weitergeleitet,

um ihnen den Zugang zu finanzieller Unterstützung zu ermöglichen.

Die Beratungsangebote der Verbraucherschutzzentrale im Bereich Energiefragen wurden von Menschen aus allen Gesellschaftsschichten in Anspruch genommen. Dabei zeigte sich, dass insbesondere Personen über 50 Jahre unsere Unterstützung suchten. Diese demographische Tendenz unterstreicht die besondere Betroffenheit dieser Altersgruppe von den steigenden Energiekosten und ihren Bedarf an zielgerichteter Beratung und Hilfestellung.

### **Weiterhin Probleme mit der Plattform "Atrias"**

Atrias ist eine Kommunikationsplattform zwischen allen belgischen Energieanbietern und den Netzbetreibern, darunter auch ORES, die nach wie vor Probleme schafft. Durch die mangelnde Übertragung von Daten wurden Verträge

nicht aktiviert, Zählerstände nicht übermittelt oder Verbraucher warteten monatelang auf ihre Abrechnungen.

Diese Probleme zeigen wieder deutlich die Wichtigkeit unserer Zusammenarbeit mit den föderalen und regionalen Ombudsdiensten. Auch hier ist die Zahl der Beschwerden sehr hoch.

<b>Ratsuchende</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
Total	406		1372		1360	
Besucher	185	46%	603	45%	780	57%
Brief	4	1%	3	0%	7	1%
E-Mail	40	10%	240	17%	238	17%
Telefon	177	44%	526	38%	335	25%
Verschiedenes	0	0%	0	0%	0	0%

<b>Akten</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
(Eröffnung)	139	309	325

## Ratsuchende

Die Anfragen 2023 sind zum Vorjahr nahezu gleichgeblieben. Insgesamt 1.360 Personen haben bei der Verbraucherschutzzentrale in Sachen Energiefragen um Hilfe gebeten. Davon waren mehr als die Hälfte Besucher (57 %). Die Anfragen per E-Mail sind fast gleichgeblieben (17 %). Die Aktenzahl ist hingegen von 309 auf 325 gestiegen, was einer Zunahme von 5 % entspricht.

<b>Themen</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
Total	406		1372		1360	
Anbieterwahl/-wechsel	115	28%	331	24%	138	10%
Rechnungsprobleme	75	19%	261	19%	288	21%
Zähler	44	11%	59	4%	94	7%
Zahlungsprobleme	30	7%	58	4%	60	4%
Preis/Tarif	32	8%	513	37%	656	48%
Umszug	24	6%	34	2%	40	4%
Mangelhafter Kundenservice	11	3%	13	1%	5	0%
Geschäftspraktiken	14	3%	60	4%	23	2%
(Des)aktivierung	3	1%	5	1%	5	0%
Netzanschluss/VNB	9	2%	6	1%	14	1%
Regionale Kompetenzen	49	12%	23	2%	36	3%
Andere	0	0%	9	1%	1	0%
Qualität der Lieferung	0	0%	0	0%	0	0%

## Mit welchen Problemen sind die Verbraucher zur VSZ gekommen?

48 % der Verbraucher hatten Probleme mit dem Energiepreis. Das ist eine Zunahme von 15 % im Vergleich zum Vorjahr. An zweiter Stelle (21 %) rangiert das Thema "Rechnungsprobleme" und an dritter Stelle (10 %) Anbieterwechsel.

<b>Dauer der Beratung</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
Total	256		1042		1020	
< als 10 Min.	149	58%	720	69%	555	54%
Zw. 10 und 30 Min.	80	31%	257	25%	355	35%
Zw. 30 und 60 Min.	25	10%	48	5%	88	9%
> als 60 Min.	2	1%	17	1%	22	2%

## Beratungen

Mehr als die Hälfte (54 %) der Beratungen waren so genannte Kurzberatungen, die weniger als 10 Minuten dauerten. Das ist im Vergleich zu 2022 ein Rückgang von 15 %. Dafür sind aber die Beratungen, die zwischen 10 und 30 Minuten dauern um 10 % gestiegen.



## 5. Nachhaltiger Konsum



Unsere Hauptaufgabe ist es, die Bedeutung von „nachhaltigem Konsum“ durch Öffentlichkeitsarbeit zu vermitteln und das Bewusstsein der Verbraucher zu schärfen. Wir erreichen dies durch regelmäßige Aktivitäten wie Korrespondenten-Interviews (Korri-talks), Online-Artikel und Vorträge.

### Breite Themenpalette

Die Themenpalette im Bereich nachhaltiger Konsum ist äußerst vielfältig und facettenreich. Im Verlauf des Jahres 2023 wurden verschiedene relevante Aspekte beleuchtet und diskutiert. Unter anderem rückten Themen wie die Kompostierung von Abfällen, die Verwendung von Unkrautvernichtungsmitteln, die Förderung von Repair Cafés sowie die Analyse des belgischen Fleischkonsums in den Fokus. Diese breite Palette an Themen verdeutlicht das Engagement und die vielseitigen Bemühungen der Verbraucherschutzzentrale, um das Bewusstsein für nachhaltigen Konsum zu fördern und Verbraucher zu informieren.

Ein zweites Standbein des nachhaltigen Konsums war in den letzten Jahren die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge. Die Folgen der Coronapandemie, der Energiekrise und der personelle Wechsel der Geschäftsführung haben dazu geführt, dass im letzten Jahr keine Erlebniswerkstatt stattfinden konnte. Auch muss die Werkstatt komplett neu evaluiert werden. Dies ist für 2024 vorgesehen.

### Externe Aktivitäten

Im vergangenen Jahr wurde die Vortragsreihe „Kaum gekauft, schon kaputt“ von den Landfrauen sechs Mal gebucht, wobei insgesamt 72 Personen an den Veranstaltungen teilgenommen haben. Der Fokus liegt darauf, einen Einblick in das eigene Konsumverhalten zu geben. Anhand von exemplarischen Beispielen wie Glühbirnen, Smartphones, Strumpfhosen und Zahnbürsten wird dem Publikum erläutert, warum bestimmte Produkte schneller verschleissen und welche Alternativen sich bieten. Die Vortragsreihe wurde im Dezember 2023 abgeschlossen.

### Medienstatistik in Verbindung mit nachhaltiger Entwicklung

Medium	2021	2022	2023
BRF	28	9	19
RCN	15	9	9
Radio 700	3	0	0
PM	4	0	1
GE-Verbrauchertipp	0	1	0
Online in D	26	21	17
Online in FR	19	11	7
KJWS	0	0	0
Vorträge	19	12	6
Videos clip4ch@nge	8	12	0
Videos GEA	15	6	0
Flyer	901	0	1000
Total	1038	81	1059



# Beschwerdeauskunft

unabhängig und bürgernah

Seit dem 01. März 2023 ist die Beschwerdeauskunft zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger. Sie bietet umfassende Unterstützung und Orientierungshilfe in Bezug auf Fragen zur Einreichung und Bearbeitung einer Beschwerde auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

## 1. PR-Kampagne

Um bei den Bürgern den Bekanntheitsgrad der Beschwerdeauskunft zu vergrößern sowie ihren Aufgabenbereich besser zu erklären, wurde 2023 Folgendes unternommen:

- Im Februar ist ein Plakat zur Beschwerdeauskunft per Post an alle Behörden und öffentlichen Einrichtungen, die unter das Dekret fallen, versandt worden.
- Dieses Plakat wird außerdem regelmäßig in zwei verschiedenen Schaukästen ausgehängt.
- Seit März-April läuft im Wartezimmer der Stadt Eupen ein TV-Banner.
- Im März startete eine PR-Kampagne, mit je 80 Spots auf BRF1 und BRF2. Zusätzlich wurden eine Großanzeige im Grenz-Echo sowie 3 weitere Anzeigen im Kurier-Journal und Wochenspiegel geschaltet. Über das Jahr verteilt erschienen nochmal 14 Kleinanzeigen im Kurier-Journal und Wochenspiegel.

## 2. PR-Kampagne

Für die Monate September, Oktober und November wurde eine 2. PR-Kampagne zur Beschwerdeauskunft erarbeitet:

- 180 Spots auf BRF1 und BRF2
- Banner Billboard Grenz-Echo
- Banner Leaderboard BRF

Zudem wurde ein Flyer erarbeitet, welcher den Dienst der Beschwerdeauskunft und deren Aufgabenfeld in leichter Sprache erklärt. Dieser Flyer ist Anfang September in alle Haushalte der 9 Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft verteilt worden. Verantwortlicher Herausgeber ist die Verbraucherschutzzentrale VoG.

Damit auch hier „nicht-deutschsprachige“ Mitbürger erreicht werden und ihnen somit der Zugang zum Service der Beschwerdeauskunft ermöglicht wird, wurde dieser Flyer in weitere 7 Sprachen übersetzt. Der Bürger erhält den Flyer entweder auf Anfrage per Post, in der VSZ selbst oder er benutzt den für seine Sprache entsprechenden QR-Code auf der Webseite der Beschwerdeauskunft.

Zusätzlich wird dieser Flyer den diversen Behörden und Einrichtungen zur Verfügung gestellt und kann somit auch von den Meldestellen zum besseren Verständnis dem Bürger mitgegeben werden.

Eine Vortragsreihe bei den Landfrauen startet ab April 2024 und wird ebenfalls genutzt, das Tätigkeitsfeld der Beschwerdeauskunft zu erläutern und diesen Service bekannter zu machen.



## Beschwerdemanagement

Eine zweite Aufgabe der Beschwerdeauskunft ist, den einzelnen Behörden und öffentlichen Einrichtungen bei Fragen zum Beschwerdemanagement der Deutschsprachigen Gemeinschaft Hilfestellung zu geben.

Dazu wurde folgendes Material erarbeitet: Anfang 2023 hat die Beschwerdeauskunft an der Erstellung eines Flyers „Beschwerdemanagement“, welcher den gesamten Beschwerdevorgang in der DG verständlich erklärt, mitgewirkt. Herausgeber ist das Parlament der DG, die Drucksachen wurden an die zuständigen Behörden und Einrichtungen per Post und als PDF zum eigenen Ausdrucken verschickt.

Im Mai 2023 ist aufgrund der Initiative der Beschwerdeauskunft und mit Unterstützung des Verantwortlichen Herausgebers die Übersetzung des Flyers „Beschwerdemanagement“ in 7 weitere Sprachen erfolgt, um einem größeren Publikum zugänglich zu sein - hauptsächlich für Einrichtungen, die in ihrem beruflichen Alltag regelmäßig mit nicht-deutschsprachigen Bürgern zu tun haben.

Zeitgleich ist eine Zusammenfassung des Kapitels 3 des Dekrets vom 21. Februar 2022 sowie eine Auflistung des Wesentlichen aus diesem Kapitel verfasst worden. In naher Zukunft werden diese Dokumente den Behörden und Einrichtungen per E-Mail zugeschickt. Auch hier steht die Beschwerdeauskunft nach Versand den einzelnen Meldestellen bei Unklarheit zur Verfügung.

Zusätzlich zu dem oben erwähnten Arbeitsmaterial haben auf Anfrage diverse persönliche Treffen oder Meetings über Teams mit Einrichtungen stattgefunden, um das Beschwerdemanagement zu erklären und bestehende Fragen zu beantworten.

Auf Initiative der Beschwerdeauskunft organisierte „AGV329“ Anfang Oktober 2023 eine zweitägige Schulung zum Thema: „Eine Beschwerde entgegennehmen und richtig handeln“. Diese Weiterbildung erhielt großen Zuspruch.

## Fazit

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sowohl die Behörden und öffentlichen Einrichtungen als auch die BürgerInnen dem Dienst „Beschwerdeauskunft“ positiv begegnet sind.

Es hat seitens der Behörden oder öffentlichen Einrichtungen kein negatives Feedback gegeben. Es handelte sich auch eher um eine geringe Anzahl von Institutionen, die um detaillierte Angaben, persönliche Erläuterung oder Unterstützung gebeten haben.

Aus den Kontakten mit den Bürgern geht klar hervor, dass eine Differenzierung zwischen einer „Amtshandlung oder Arbeitsweise“ und „einem anderen Problem“ ganz selten gemacht wird. Die Bürger betrachten die Beschwerdeauskunft als eine zentrale Anlaufstelle, um sich mit ihren Alltagsproblemen an eine Stelle zu wenden, wo sie unkomplizierte Hilfe erhalten können oder nur einfach ihre Gedanken teilen möchten.

## Ausblick

Im Jahr 2024 plant die Beschwerdeauskunft eine weitere Werbe-Aktion, um ihre Sichtbarkeit weiter zu erhöhen. Wie schon oben erwähnt, startet 2024 eine Vortragsreihe bei den Landfrauen. Es ist für uns von besonderer Bedeutung, die Öffentlichkeit darauf aufmerksam zu machen, dass die Beschwerdeauskunft als erste Anlaufstelle bei Fragen zu Beschwerden an Behörden und öffentliche Einrichtungen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft fungiert.

Medium	2023	
Total	136	100%
Besucher	1	1%
E-Mail/Brief	32	24%
Telefonisch	103	76%

Zuständigkeit	2023	
Total	136	100%
Ja	47	35%
Nein	89	65%

Örtlichkeit	2023	
Total	136	100%
Norden	79	58%
Süden	43	32%
Andere	14	10%



# MARKT & RECHT



## Die Indexierung der Miete im Zeichen der Energiekrise

Die Energiekrise war auch 2023 spürbar, insbesondere durch die steigende Inflation, die viele Mieter vor große finanzielle Herausforderungen stellte.

Als Reaktion darauf hatte die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft neue Vorschriften zur Indexierung der Mieten eingeführt. Eine bedeutende Änderung bestand darin, dass die Mietpreisindexierung vorübergehend für ein Jahr an den Energieausweis (PEB) gekoppelt wurde.

So durfte der Mietpreis ab dem 1. Januar 2023 indexiert werden, wenn für das Mietobjekt ein PEB-Ausweis mit der Klasse A, B, C oder D vorhanden war.

Wenn der Mietvertrag eine Wohnung mit einem PEB-Ausweis E betraf und der Jahrestag dieses Mietvertrags ab dem 1. Januar 2023 eintrat, wurde die Indexierung der Miete auf 50 % begrenzt.

Handelte es sich hingegen um einen PEB-Ausweis F oder G oder war gar kein PEB-Ausweis vorhanden, durfte nicht indexiert werden.

Die Verbraucherschutzzentrale begrüßte diese Maßnahme, da dadurch Mieter, die in einer Wohnung mit einem hohen Energieverbrauch leben, finanziell ein wenig entlastet wurden. Außerdem erhöhte dies den Druck auf die Vermieter, energiesparende Renovierungsmaßnahmen zu ergreifen.

Diese Maßnahme endete zwar am 31. Dezember 2023, wird sich aber auch weiterhin auf die Verträge, die vor dem 1. Januar 2023 in Kraft getreten sind, auswirken.





## Eneco, Card-Stop und Cash-Points

Die Verbraucherschutzzentrale setzt sich nicht nur täglich an vorderster Front für Ratsuchende ein, sondern auch hinter den Kulissen.

Wie schon im vergangenen Jahr engagierte sich die VSZ auch 2023 gemeinsam mit der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und einer Anwaltskanzlei für die Einhaltung der Sprachengesetzgebung auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Insbesondere waren davon der Energieanbieter ENECO und der Dienst Card-Stop betroffen.

### ENECO

Der Energieanbieter ENECO dient als herausragendes Beispiel unter vielen anderen Energieanbietern, die ihrer Verpflichtung nicht nachkamen, deutschsprachige Kunden genauso zu behandeln wie französisch- oder flämischsprachige Kunden.

Dank des Drucks seitens der Regierung, der VSZ und der Anwälte haben wir positive Veränderungen bei den Dienstleistungen von ENECO erwirken können. So wurde eine Hotline für deutschsprachige Kunden eingerichtet, die Website wurde verbessert und wichtige Dokumente sind nun auch in deutscher Sprache verfügbar. Dennoch streben wir weiterhin nach vollständiger Umsetzung der von uns geforderten Maßnahmen und planen für das kommende Jahr Klagen gegen weitere Energieanbieter, die ebenfalls die Sprachengesetzgebung missachteten.

### Card-Stop

Ein weiterer Schwerpunkt unserer Arbeit lag auf dem Dienst Card-Stop, der von vielen Bürgerinnen und Bürgern genutzt wird, um verlorene oder gestohlene Kredit- oder Bankkarten zu melden. Betrieben wird der Dienst vom Unternehmen Worldline.

In der Praxis ist es so, dass Card-Stop nur auf Französisch, Niederländisch oder Englisch verfügbar ist, nicht jedoch auf Deutsch. Dies stellt insbesondere in Notfällen eine erhebliche Herausforderung dar.

Hier stoßen wir aktuell auf einige Hindernisse. Nachdem die Verbraucherschutzzentrale alle Banken angeschrieben hat, die ihre Dienste in der DG anbieten, waren die Antworten eher ernüchternd.

Fast ausnahmslos alle Finanzinstitute wunden sich aus ihrer Verantwortung. Warum hat die VSZ die Banken in die Pflicht genommen? Weil das Unternehmen Worldline keinen gesetzlichen Auftrag hat. Allein die Banken können einen solchen Auftrag an Worldline weiter delegieren.

Die VSZ arbeitet gemeinsam mit der Regierung und den Anwälten daran, sicherzustellen, dass die Sprachengesetzgebung eingehalten wird, und fordert die Finanzinstitute auf, ihrer Verantwortung gerecht zu werden.

### Cash-Points

Ein zentrales Thema 2023 nicht nur in den Medien, sondern auch bei der VSZ waren die sogenannten Cash-Points. Diese Automaten wurden von den vier größten Banken Belgiens eingeführt. Darunter KBC, ING, Belfius und BNP Paribas Fortis.

Wir haben vermehrt im vergangenen Jahr vor allem Klagen von älteren Menschen und Rollstuhlfahrern erhalten. Die mangelnde Diskretion und häufige Ausfälle waren besorgniserregend.

Die DG-Regierung hat eine Task-Force eingerichtet, wo neben der Verbraucherschutzzentrale auch alle Bürgermeister der Gemeinden der DG vertreten sind, um eine Verbesserung für alle Bürgerinnen und Bürger zu erzielen.

Die Verbraucherschutzzentrale wird auch weiterhin hart daran arbeiten, die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen und sicherzustellen, dass ihre Bedürfnisse und Rechte ernst genommen werden.

## VERTRETUNGEN IN GREMIEN



Die Verbraucherschutzzentrale hat auch im vergangenen Jahr wieder zahlreiche Mandate in verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen wahrgenommen. Manche Mandate sind per Dekret festgelegt, wie zum Beispiel im Beirat für Mediendienste oder im Beirat für das Wohnungswesen und andere sind von informeller Art, wie das BFKV.

Die Beteiligung der Verbraucherschutzzentrale an einer Vielzahl von Gremien und Arbeitsgruppen eröffnet eine breite Palette an Möglichkeiten. Sie kann als Instrument dienen, um die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu vertreten und Einfluss auf die Entscheidungen und Richtlinien zu nehmen, die in diesen Gremien erarbeitet werden.

Gleichzeitig ermöglicht die Mitgliedschaft in verschiedenen Gremien einen effektiven Informationsaustausch und die Zusammenarbeit mit anderen relevanten Akteuren, um gemeinsame Ziele zu erreichen. Die Expertise der Verbraucherschutzzentrale in Fragen des Verbraucherschutzes trägt dazu bei, fundierte Beratung und Empfehlungen in den Gremien anzubieten, was wiederum zur Entwicklung wirksamer Politikmaßnahmen beiträgt.

Durch diese vielseitige Teilnahme gewährleistet die Verbraucherschutzzentrale auch

Transparenz über ihre Aktivitäten und legt Rechenschaft gegenüber der Öffentlichkeit und anderen Interessengruppen ab. Insgesamt stärkt die Teilnahme an verschiedenen Gremien die Position der Verbraucherschutzzentrale als bedeutender Akteur im Verbraucherschutz und ermöglicht es ihr, ihre Ziele effektiver zu verfolgen und den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher zu gewährleisten

### **BFKV – Belgisches Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen**

In den letzten Jahren ist die Zusammenarbeit mit dem BFKV (AB REOC auf Französisch) zu einer intensiven Partnerschaft zusammengewachsen. Der ehemalige Geschäftsführer René Kalfa hat dazu den Grundstein gelegt, indem die VSZ ein Mandat im Verwaltungsrat des BFKV ausübt und weiterhin ausüben wird. Neben der VSZ sind im Verwaltungsrat unter anderem Test-Achats, der Bund der Familien oder die CGSLB (liberale Gewerkschaft) vertreten.

2023 hat das BFKV in einer Stellungnahme unter anderem für eine bessere e-Inklusion plädiert und eine Stellungnahme zu Glücksspielen veröffentlicht. Darüber hinaus hat sie ein Positionspapier zum Thema „Bauen und

Renovieren“ erstellt. Ein weiteres wichtiges Thema, das behandelt wurde, ist die „digitale Kluft“. Zudem wurde im letzten Jahr eine Studie des BFKV zum Fleischkonsum der Belgier veröffentlicht. Die Verbraucherschutzzentrale hat dazu auch eine Pressemitteilung erstellt.

Des Weiteren hat am 11. Dezember 2023 ein Videomeeting mit Vertretern des BFKV und der VSZ stattgefunden, um in Zukunft die Zusammenarbeit zwischen den beiden Dienstleistern zu intensivieren und auszubauen.

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

Die VSZ war von 1996 bis 2017 im Verbraucherrat vertreten. Seit 2018 erhielt dieses Gremium unter anderem einen neuen Namen und wurde fortan „Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat: Ausschuss Konsum“ genannt. Die Verbraucherschutzzentrale ist vor Ort durch den BFKV vertreten. Das BFKV verfügt über die nötigen personellen Kapazitäten und die nötigen Kompetenzen, um die VSZ dort wirkungsvoll zu vertreten und auf dem Laufenden zu halten.

Im Jahr 2023 befasste sich der Unterausschuss „Pensionen“ mit drei rentenbezogenen Themen: finanzielle und soziale Nachhaltigkeit sowie Verallgemeinerung und Stärkung der Renten. Darüber hinaus wurde die Thematik „E-commerce B2C“ ausführlich im Ausschuss Konsum debattiert.

### **Made in Ostbelgien – Lenkungsausschuss**

Die Standortmarke „Made in Ostbelgien“ wurde am 8. Juli 2013 als europäische Gemeinschaftskollektivmarke registriert. Die Inhaberin dieser Marke ist die Deutschsprachige Gemeinschaft, während ihre Verwaltung und Kontrolle durch den Lenkungsausschuss sichergestellt werden. Dieser Ausschuss setzt sich aus Vertretern des Ministeriums, der Wirtschaftsförderungsgesellschaft, der Tourismusagentur, der Verbraucherschutzzentrale sowie einem Vertreter der regionalen Produzenten zusammen.

Zu den Aufgaben dieses Ausschusses gehört es unter anderem, über die Aufnahme neuer Mitglieder zu entscheiden. In diesem Zusammenhang fand im Herbst 2023 eine Sitzung statt, bei der mehrere Bewerber ihr Interesse an einer Mitgliedschaft in der Standortmarke „Made in Ostbelgien“ bekundeten. Auch die VSZ hat an dieser Sitzung teilgenommen.

### **Beirat für Wohnungswesen und Energie**

Seit dem Jahr 2020 ist die Verbraucherschutzzentrale durch einen Erlass ermächtigt, Mitglied im Beirat für Wohnungswesen und Energie zu sein. Frau Françoise Demonty fungiert als Vertreterin der Verbraucherschutzzentrale in diesem Beirat. Im Verlauf des Jahres 2023 fanden mehrere Versammlungen statt.

Besonders erwähnenswert sind das Gutachten zum Erlassvorentwurf zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 30. September 2021 zur Einführung eines Prämiensystems zur Steigerung der Energieeffizienz der Wohngebäude sowie das Gutachten zum Dekretvorentwurf zur Abänderung des Gesetzbuches über nachhaltiges Wohnen.

### **Beirat für Gesundheitsförderung**

Seit 2023 ist die Verbraucherschutzzentrale nicht mehr Mitglied im Beirat für Gesundheitsförderung. Dieser Beschluss wurde von der Regierung gefasst.

### **Beschwerdekammer**

Auch ist die Beschwerdekammer nicht mehr aktiv. Diese Beschwerdekammer hatte als Aufgabe, die von Mietanwärgern und Mietern eingereichten Einsprüche zu untersuchen und über sie zu befinden.

# NETZWERKE & LOBBYARBEIT



Netzwerk- und Lobbyarbeit haben für die Verbraucherschutzzentrale auch 2023 eine wichtige Rolle gespielt. In Zusammenarbeit mit anderen Organisationen, Behörden oder auch Einzelpersonen können Ressourcen wie Wissen, Informationen und Fähigkeiten geteilt werden, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

## **DG und Rheinland-Pfalz**

Ein zentrales Thema bei der Netzwerk- und Lobbyarbeit ist der „grenzüberschreitende wirtschaftliche Verbraucherschutz“ in der Großregion, insbesondere in Zusammenarbeit mit Partnern aus Rheinland-Pfalz.

Die EU hat in den letzten Jahrzehnten solide Strategien und Vorschriften eingeführt, die ein sehr hohes Schutzniveau und starke Rechte für die Verbraucher gewährleisten. Vor diesem Hintergrund ist der „Grenzüberschreitende wirtschaftliche Verbraucherschutz“ für die Partner der Großregion ein wichtiges Thema. Auch die Verbraucherschutzzentrale spielt in diesem Kontext eine wichtige Rolle.

Gemeinsame Ziele sind die Vernetzung und der Aufbau von Kontakten, der Austausch von Wissen und Best-Practice-Erfahrungen sowie die Initiierung grenzüberschreitender Projekte.

Ein bedeutender Meilenstein war die Unterzeichnung einer gemeinsamen Erklärung zwischen Ostbelgien und Rheinland-Pfalz am 4. Mai 2023, in der erstmals die Kooperation im wirtschaftlichen Verbraucherschutz verankert wurde. Dies markierte einen wichtigen gemeinsamen Erfolg.

Des Weiteren wurden im Dezember 2023 erste Kontakte zwischen der Verbraucherschutzzentrale Rheinland-Pfalz und der Verbraucherschutzzentrale VoG geknüpft, die im Jahr 2024 weiter ausgebaut werden sollen. Diese Kooperationen sind von wesentlicher Bedeutung, um den Verbraucherschutz über regionale Grenzen hinweg zu stärken und gemeinsame Lösungen zu finden.

# PROJEKTARBEIT



Projektarbeit ist seit langem ein zentraler Bestandteil unserer Arbeit in der Verbraucherschutzzentrale und hat sich als unverzichtbar erwiesen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um interne Kleinprojekte oder um umfangreichere Projekte in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder Dienstleistern handelt.

Für uns ist Projektarbeit nicht nur eine Methode, sondern ein wesentlicher Ansatz, um komplexe Probleme anzugehen, Ergebnisse zu erzielen und die Zusammenarbeit sowohl innerhalb unseres Teams als auch mit externen Partnern zu fördern.

## „Endlich auf eigenen Beinen stehen“

Dieses Projekt, das 2022 im Dezember startete, wurde für die Verbraucherschutzzentrale 2023 erfolgreich abgeschlossen. Ziel des Projekts ist, Jugendliche und junge Erwachsene auf die Herausforderungen des Alltags vorzubereiten, wenn sie ihr Elternhaus verlassen und in eine eigene Wohnung ziehen.

Dazu wurde eine Werkzeugmappe mit 10 verschiedenen Themen erstellt, wobei die Verbraucherschutzzentrale die Themen „Finanzen im Griff“, „Mietrecht“ und „Energieanbieter“ bearbeitet hat. Die Themen wurden dann in Form eines Flyers graphisch aufbereitet und für das Zielpublikum zugänglich gemacht.

Zur Verbreitung der Flyer hat Jugendinfo einen Workshop entwickelt und die Flyer an die Jugendlichen verteilt. Zudem setzt das Streetwork-Team die Flyer auf Anfrage in den verschiedenen Jugendtreffs ein.

Großen Dank gebührt dem Bürgerfonds Ostbelgien und auch dem Jugendstrategieplan 2023-2027, die die Gesamtkosten für das Projekt in Höhe von ca. 8.000 € getragen haben.

# PRESSE



## Pressearbeit in der Energiekrise

2023 war, wie auch 2022, durch die Energiekrise geprägt - wenn auch nicht so stark. Einige Regierungsbeschlüsse führten zu Unsicherheit bei den Verbrauchern, die sich diesbezüglich in Scharen an die Verbraucherberatung wandten. In der Hoffnung, mehr Verbrauchern helfen zu können, wurden die Themen zeitnah auf der Webseite und als Presstexte angesprochen.

Insbesondere die Kopplung des Energieausweises an die Mietindexierung brachte viele Mieter und Vermieter durcheinander, was sich deutlich in den Besucherzahlen der Webseite wieder spiegelt. Zu Beginn des Jahres erstellten wir auch mehrere Tutorials zum Erhalt der Energieprämien, die bis zum frühen Sommer noch gerne und gut verteilt wurden.

Im März 2023 eröffnete die Beschwerdeauskunft ihre Türen. Zur Bekanntmachung liefen Anzeigen in den Wochenzeitungen, Spots im

Rundfunk, eine ausgiebige Flyer-Kampagne, um nur ein paar der genutzten Medien zu nennen.

Die Zahl der Online-Artikel ist 2023 etwas gesunken. 94 Artikel wurden ins Netz gestellt, davon waren wiederum 65 auf Deutsch und 29 auf Französisch. Eine konstante Präsenz im Rundfunk rundet das Bild mit rund 75 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. Die Anzahl der Korri-Talks bei Radio Contact ist weiterhin etwas gesunken. Es erschienen keine Korris mehr bei Radio 700.



Pressemitteilungen und Kurztex te im Kurier-Journal/Wochenspiegel waren 2023 ähnlich wie im Vorjahr. Die Verbrauchertipps im Grenz-Echo entsprechen der Anzahl von 2021.

## Website

Die Webseite ist auch 2023 weiter ein wichtiges Werkzeug, um Verbraucher zu erreichen. Die Zahl der Seitenaufrufe stieg dieses Jahr weiterhin stetig. Unterbrochen wurde dieser Anstieg nur im September 2023, als die neue Webseite an den Start ging. Ziel dieses Projekts war erstens eine benutzerfreundlichere Übersicht der Kompetenzen und Artikel der VSZ und zweitens eine Version zu erstellen, die auch für mobile Geräte geeignet ist. Veröffentlichungen variieren von Online-Artikeln über Pressemitteilungen zu Tutorials und darüber hinaus.

Das Online-Portal „Mietindexierung“ wurde am meisten angeklickt, dicht gefolgt von „Indexierung mit Energieausweis“. Der Wechsel zur neuen Seite bestätigt diesen Trend, auch hier sind die Artikel zur Indexierung eindeutiger Spitzenreiter. Von den 10 meistbesuchten Artikeln waren 4 thematisch mit Mietrecht und 2 mit Energiefragen verbunden.

Es wurde ebenfalls eine Reihe zum Thema Schuldnerberatung in seiner ganzen Bandbreite publiziert, sei es nun im Bereich Sparen, Pfändung oder Eintragung in die „Liste säumiger Zahler“.

## Google und Newsletter

Seit Dezember 2021 werden die VSZ-Artikel und Neuigkeiten auch in der Google-Suche verlinkt. Der Umstieg auf die neue Webseite führte

dazu, dass alle Seiten von verbraucherschutzzentrale.be sich in der Google-Suchfunktion einen neuen Rang erarbeiten müssen. Mit etwas Geduld denken wir, unsere alten Platz dort wieder einzunehmen.

Während des gesamten Jahres 2023 erhielten unsere Mitarbeiter und Ratsmitglieder einen monatlichen Newsletter. Er diente als Überblick über die Veröffentlichungen des letzten Monats. Im Dezember 2023 war das Konzept so weit ausgereift, dass der Newsletter auch für die Öffentlichkeit verfügbar ist. Abonnieren lässt er sich entweder über die Webseite, oder per Anschreiben an Frau Béatrice Demonthy.

## Aussichten für 2024

Das wohl größte Projekt von 2023 war und ist die neue Website. Seit September 2023 online, wird sie sich ständig weiterentwickeln müssen - nicht nur inhaltlich, sondern auch technisch. Für 2024 vorgesehen sind vor allem anderen die Geschwindigkeit der Seite, die Beachtung von Barrierefreiheit, sowie die französischsprachige Version der Seite.

2024 wird das Jahr, in dem die Verbraucherschutzzentrale sich intensiv mit dem Thema Social Media auseinandersetzen wird. Geplant ist eine Präsenz zuerst für die Beschwerdeauskunft, auf deren Basis später Kanäle für die VSZ erarbeitet werden sollen.

Im Rahmen der Beschwerdeauskunft ist auch im kommenden Jahr eine ausgiebige PR-Kampagne geplant, mit dem gewünschten Resultat, mehr Bürgern im Bürokratiedschungel der DG beiseitezustehen.

Medium	2021	2022	2023
Korri-Talks BRF	52	53	51
Korri-Talks RCN	36	28	31
Korri-Talks Radio 700	13	0	0
Online-Artikel D	50	70	65
Online-Artikel FR	39	47	29
Pressemitteilungen	6	5	9
Kurier Journal/Wochenspiegel	1	4	4
GE-Verbrauchertipps	2	10	2
Videos (clip4ch@nge)	8	12	0
Videos (GEA)	15	6	0
Seitenaufrufe (verbraucherschutzzentrale.be)	40.563	64.195	70.150
Seitenaufrufe (beschwerde-auskunft.be)	-	-	1.152

## AUSBLICK 2024



Das Zitat Rosenthals, das sie auf der rechten Seite oben finden, erinnert uns daran, dass Stagnation keine Option ist. Dieser Grundgedanke ist in meinen Augen kein bloßer Slogan, sondern gehört zur DNA der Verbraucherschutzzentrale, sich immer weiterzuentwickeln und zu verbessern.

In diesem Sinne gilt mein Anliegen, die Verbraucherschutzzentrale weiter nach vorne zu bringen. Für mich und auch für den Verwaltungsrat ist es von zentraler Bedeutung, unserem VSZ-Team nicht nur Sicherheit zu bieten, sondern ein Umfeld zu schaffen, in dem es sich wohl fühlt und mit Freude seine Arbeit verrichten kann.

Genauso wichtig ist aber auch, sich zu fragen: Ist das noch so „ok“, wie wir arbeiten? Was können wir verbessern? Wo liegen unsere Herausforderungen?

In der Verbraucherberatung hat sich einiges getan. Nicht nur, dass wir dank des neuen Geschäftsführungsvertrags eine weitere Person für unser Team einstellen konnten, sondern wir haben auch den Eingangsbereich renoviert und für mehr Diskretion und eine bessere Arbeitsatmosphäre gesorgt. Doch wir wollen uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen. Der nächste Schritt ist, die verschiedenen Arbeitsprozesse zu evaluieren und ein Casemanagement-System auf Ebene der Verbraucherberatung einzuführen.

Durch die Tatsache, dass der Faktor Zeit immer wichtiger geworden ist, wollen wir bestimmte Arbeitsprozesse genauer unter die Lupe nehmen, um am Ende nicht nur Zeit zu gewinnen, sondern auch die Qualität der Arbeitsweise zu erhöhen. Im Fokus stehen dabei das Ausfüllen und die Bearbeitung der Statistiken.

In der Schuldnerberatung stehen große Veränderungen an. Zum ersten Mal in der Geschichte der Verbraucherschutzzentrale wollen wir eine

Animatorin oder einen Animator für Prävention in der Schuldnerberatung einstellen. Diese neue Arbeitskraft soll die Präventionsarbeit auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft intensivieren und nach vorne bringen. Dazu wird diese Person die Kontakte mit den verschiedenen ÖSHZ und auch mit den Referenzzentren der Wallonischen Region ausbauen und vertiefen.

Die Beschwerdeauskunft ist unsere neueste und jüngste Dienstleistung, die die Verbraucherschutzzentrale Bürgerinnen und Bürgern seit März 2023 zur Verfügung stellt. Um den Bekanntheitsgrad zu steigern, haben wir im vergangenen Jahr zwei PR-Kampagnen durchgeführt. Das wollen wir auch 2024 tun, indem wir allerdings auf eine neue Form der PR-Kampagne setzen. Wir wollen die Werbung so einfach wie möglich gestalten und auch andere Mittel einsetzen wie den direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern der DG. Darüber hinaus wird den Behörden und öffentlichen Einrichtungen eine Zusammenfassung des Kapitels 3 über das Hinweisgeberschutzgesetz zur Verfügung gestellt.

Der Bereich „Nachhaltiger Konsum“ hat in der Vergangenheit durch die Erlebniswerkstatt „clip4change“ beachtliche Erfolge vor allem bei Sekundarschulen erzielen können. Leider ist diese Werkstatt ein bisschen in die Jahre gekommen, denn eine Anzahl Fakten und Daten sind mittlerweile überholt und müssen aktualisiert werden. Daher nutzen wir die Gelegenheit, um die Erlebniswerkstatt auf den neuesten Stand zu bringen und zukünftig wieder verstärkte Werbung bei Sekundarschulen und in der Erwachsenenbildung zu machen.

Zu Beginn meiner Tätigkeit als Geschäftsführer habe ich für die Verbraucherschutzzentrale eine Kommunikationsstrategie entwickelt, die sich auf insgesamt drei Jahre erstreckt. Ein Hauptziel die-

„Wer aufhört, besser zu werden,  
hat aufgehört, gut zu sein“

- Philip Rosenthal.

ser Strategie war und ist es, den Dialog mit dem Verwaltungsrat, der Generalversammlung, den Behörden und Ministerien sowie der Regierung zu intensivieren und zu vertiefen, Netzwerkarbeit zu leisten und neue Kommunikations-Tools einzupflegen und veraltete zu erneuern. Jetzt geht die Kommunikationsstrategie der Verbraucherschutzzentrale so langsam auf die Zielgerade.

Die neue Website ist fertiggestellt, der Newsletter ist seit Dezember 2023 aktiv und 2024 steht die Einbindung von Social-Media-Kanälen auf dem Programm. Dabei legen wir besonderen Wert darauf, behutsam vorzugehen und nicht in reinen Aktionismus zu verfallen.

Die Netzwerkarbeit ist nach wie vor ein Pfeiler der Verbraucherschutzzentrale. Dabei liegt der Fokus nicht allein auf Lobbyismus und Geschäftsinteressen, sondern vielmehr auf dem Dialog mit Partnern aus unterschiedlichen Bereichen, Regionen und Ländern. Mein Vorgänger René Kalfa hat diesen europäischen Gedanken gelebt und gepflegt. Mir ist es ein großes Anliegen, diese Arbeit fortzusetzen. Angedacht ist zum Beispiel eine verstärkte Zusammenarbeit mit dem Belgischen Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen (BFKV) und besonders mit der Arbeitsgruppe „Verbraucherschutz“ der Großregion und in besonderem Maße mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.

Auch in diesem Jahr setzen wir uns weiterhin für die Sprachengesetzgebung ein, in enger Zusammenarbeit mit der Regierung und den Anwälten. Unser Hauptaugenmerk liegt darauf, weitere große Energieanbieter dazu aufzufordern, die Bestimmungen der Sprachengesetzgebung zu respektieren. Darüber hinaus werden wir auch die Banken in die Pflicht nehmen, um sicherzustellen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher im Falle einer verlorenen oder geraubten Bankkarte Zugang zu

Dienstleistungen wie Card-Stop in deutscher Sprache erhalten.

Und zu guter Letzt wollen wir unsere Effizienz und Qualität verbessern, indem wir beispielsweise auch die Evaluation und Neuanpassung unseres Qualitätshandbuchs verbessern möchten.

Gemeinsam mit dem VSZ-Team und dem Verwaltungsrat möchten wir die aktuellen Herausforderungen angehen und aktiv unsere Zukunft gestalten. Wir haben bedeutende Fortschritte erzielt, sei es durch die Intensivierung unserer Netzwerkarbeit, den vertieften Dialog mit Ministerium und/oder Regierung oder die kleinen, wenn auch wichtigen Fortschritte zum Erhalt der Sprachengesetzgebung.

Ich bin besonders stolz darauf, dass wir unser Team erweitern konnten und neue Dienstleistungen wie die Beschwerdeauskunft eingeführt haben. Diese Errungenschaften sind das Ergebnis einer Vielzahl von Faktoren, darunter in erster Linie der neue Geschäftsführungsvertrag, aber auch die gute Zusammenarbeit zwischen Geschäftsführung, dem Verwaltungsrat und dem gesamten VSZ-Team. Letzteren gebührt mein besonderer Dank.

Gemeinsam mit ihnen streben wir danach, unsere Mission als Verbraucherschutzzentrale zu erfüllen und indem wir weiterhin die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher vertreten und ihre Rechte schützen.

In diesem Sinne

Herzlichst  
**Bernd Lorch**

Geschäftsführer  
der Verbraucherschutzzentrale



# ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

## Auf einen Blick

<b>RATSUCHENDE</b>	<b>5835</b>
Privatperson	5385
Medien	0
Öffentliche Einrichtung	322
Unternehmen	123
Unterrichtswesen	4
Verschiedenes	1

<b>MEDIUM</b>	<b>5835</b>
Besucher	1989
Brief	96
E-mail Anfragen	1511
Telefonische Anfragen	2167
Verschiedenes	
Vortrag/ Workshop (Anzahl der Personen)	72
* Internetbesucher (Total)	71302
* Publikationen in der Presse	233

<b>ART DER HILFELEISTUNG</b>	<b>6718</b>
Akte (Eröffnung)	546
Beratung (mündlich)	3342
Beratung (schriftlich)	1653
Information	-
- Broschüre/Faltblatt	513
- Kopie Infomaterial	104
- Musterbrief	135
- Mustervertrag	204
- Ratgeber (Verkauf)	0
- Verweis auf Webseite	20
Verweisen an andere Org. oder Behörde	188
Andere	7
Vorträge	6

<b>THEMEN</b>	<b>5835</b>
Bauen und Wohnen	151
Betrug	39
<b>Energielieferung</b>	<b>1360</b>
Finanzdienstleistungen (ohne Kredite)	48
Freizeit und Reisen	42
Garantie	68
Geschäftspraktiken	99
Gesundheit	30
Kredite	0
Lebensmittelsicherheit	2
<b>Mietrecht</b>	<b>2134</b>
Mobilität	19
Nachbarschaftsstreitigkeiten	27
NE-Fair Trade	0
NE-Soziales	0
NE-Umwelt/Energie	72
ÖD Wasser	34
Post	5
Produktinformation	4
Steuer	44
Telekommunikation	103
<b>Überschuldung</b>	<b>1270</b>
Verschiedenes	108
Versicherung	40
Beschwerdeauskunft	136



## Generalversammlungen

### **Generalversammlung vom 6. Juni 2023 in Rodt**

#### Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 13. Dezember 2022
3. Jahresbericht 2022
4. Bilanz 2022 (Bericht der Kassenrevisorin & Entlastung des Verwaltungsrates)
5. Schwerpunkte 2023
6. Verschiedenes

### **Generalversammlung vom 5. Dezember 2023 in Eupen**

#### Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 6. Juni 2023
3. Haushaltsentwurf 2024
4. Statuten der VSZ
5. Schwerpunkte 2024
6. Verschiedenes



## Verwaltungsrat

### Sitzung vom 23. Januar 2023

#### Tagesordnung:

1. Renovierungsarbeiten Verbraucherberatung
2. Beschwerdemanagement: Stand der Dinge
3. Provisorische Bilanz 2022

### Sitzung vom 23. März 2023

#### Tagesordnung:

1. Personalsituation in der VSZ
2. Renovierungsarbeiten Verbraucherberatung
3. Beschwerdemanagement: Stand der Dinge

### Sitzung vom 15. Mai 2023

#### Tagesordnung:

1. Vorbereitung der GV vom 6. Juni 2023
2. Stand der Dinge in den Diensten

### Sitzung vom 26. Juni 2023

#### Tagesordnung:

1. Finanzen (Antrag an die Regierung)
2. Personalangelegenheiten

### Sitzung vom 21. September 2023

#### Tagesordnung:

1. Finanzen (Antrag für Infrastrukturarbeiten)
2. Haushalt 2024
3. Personal (Konzept SBD, Stellenanzeige SB)
4. Evaluationsbericht Beschwerdeauskunft
5. Neue Website

### Sitzung vom 23. November 2023

#### Tagesordnung:

1. Schwerpunkte 2024
2. VSZ-Statuten
3. Finanzen 2023
4. Neue Website

## Verwaltungsratsmitglieder

FGTB	Danny Laschet
Frauenliga	Hanan El-Khoury (bis Herbst 2023)
KAP	Natalie Peikert
RDJ	Cédric Dümenil (seit Herbst 2023)
Ländliche Gilden	Martin Schröder
L I F E	Richard Rinck
Ministerium	Christine Quoilin/Lisa Stütgen (Wechsel Sommer 2023)
Mitglied Kategorie B	Matthias Zimmermann
ÖSHZ Eupen	Karl-Heinz Klinkenberg
Präsident/CAB	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., seit November 2023 19 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 19 Std.)
Mario Leyens	(Schuldnerberater, 38 Std.)
Françoise Demonty	(Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Edith Laschet	(Verbraucherberaterin, 32 Std.)
Sandra Brouwier	(Verbraucherberaterin, 38 Std., seit März 2023)
Marita Schulzen	(Übersetzerin, 26 Std.)
Andy Calles	(Mitarbeiter der Öffentlichkeitsarbeit, 38 Std., bis April 2023)
Anne-Sophie Stoffels	(Mitarbeiterin der Öffentlichkeitsarbeit, 38 Std., seit April 2023)
Andrea Neumann	(Mitarbeiterin der Beschwerdeauskunft, 19 Std.)

## Unsere Neueinsteiger

### Sandra Brouwier

Seit dem 20. März 2023 arbeitet Sandra Brouwier nun in der Verbraucherschutzzentrale. Sie ist die neue Kollegin, die die Verbraucherberatung in Zukunft unterstützen wird. Diese Verstärkung war dringend nötig, da es in der Vergangenheit immer wieder zu akuten Personalengpässen gekommen ist. Vor ihrer Tätigkeit bei der VSZ war Sandra Brouwier viele Jahre als Familienberaterin fürs Kindergeld in Verviers tätig. Dank ihrer Zweisprachigkeit und offenen Bereitschaft für Weiterbildungen wird sie sicherlich einen wertvollen Beitrag zur Verbraucherberatung bilden.

### Anne-Sophie Stoffels

Sie ist unser Nesthäkchen und eine willkommene Verstärkung im VSZ-Team. Seit dem 17. April 2023 hat sie die Aufgaben unseres ehemaligen Kollegen Andy Calles im Bereich Öffentlichkeitsarbeit übernommen. Auch sie ist gelernte Grafikerin und wird zukünftig für die Gestaltung und Wartung der neuen Website, des Newsletters, für Social Media und für die Bewältigung der täglichen redaktionellen Herausforderungen der Verbraucherschutzzentrale verantwortlich sein.



## Bilanz nach Ergebnisrechnung 2023



<b>AKTIVA</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>ANLAGEVERMÖGEN</b>	238.806,02 €	237.602,41 €	248.390,36 €
Sachanlagen	238.556,02 €	237.352,41 €	248.140,36 €
Grundstücke und Bauten	181.736,66 €	174.929,07 €	168.121,46 €
Anlagen, Maschinen & Betriebsausstattung	50.028,54 €	38.363,15 €	55.967,63 €
Geschäftsausstattung & Fuhrpark	6.790,82 €	24.060,19 €	24.051,27 €
Finanzanlagen	250,00 €	250,00 €	250,00 €
<b>UMLAUVERMÖGEN</b>	93.068,07 €	161.433,05 €	146.711,50 €
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 €	146.711,50 €
zu übertragene Kosten	0,00 €	1.801,83 €	
<b>SUMME DER AKTIVA</b>	<b>331.874,09 €</b>	<b>399.035,46 €</b>	<b>395.101,86 €</b>
<b>PASSIVA</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>EIGENKAPITAL</b>	222.565,97 €	320.481,50 €	315.219,58 €
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	198.781,69 €	302.579,20 €	303.195,25 €
Gewinnvortrag Vorjahr	225.842,20 €	198.781,69 €	198.781,69 €
Jahresüberschuss	-27.060,51 €	103.797,51 €	104.413,56 €
Kapitalsubventionen	23.784,28 €	17.902,30 €	12.024,33 €
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>	109.308,14	78.553,96 €	79.882,28 €
Verbindlichkeiten mit einer Rlz. von mehr als 1 Jahr	10.406,39 €	0,00 €	0,00 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	98.901,75 €	78.553,96 €	79.882,28 €
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.827,71 €	4.701,05 €	6.257,83 €
Verbindl. aufgrund von Steuern, Arbeitsent., Soziallasten Rückstellungen, Krediten	96.074,04 €	72.984,85 €	89.649,69 €
Steuern	19.397,04 €	7.995,26 €	8.012,62 €
Arbeitsentgelte und Soziallasten	25.532,60 €	5.394,09 €	15.030,36 €
Rücklagen „Urlausgeld“	51.144,40 €	59.595,50 €	66606,71
<b>SUMME DER PASSIVA</b>	<b>331.874,11 €</b>	<b>399.035,46 €</b>	<b>395.101,86 €</b>



## Gewinn- und Verlustrechnung 2023



<b>BETRIEBLICHE ERTRÄGE</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>ERTRÄGE</b>	566.563,55 €	705.113,22 €	791.951,95 €
Erhaltene Zuschüsse	542.726,67 €	682.555,02 €	751.474,97 €
Zuschüsse der DG	357.534,00 €	515.722,00 €	555.522,00 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	72.960,00 €	73.871,00 €	77.038,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	12.810,72 €	18.168,16 €	18.738,39 €
Zuschüsse der DG Transitionskosten	15.026,88 €		
Zuschüsse Maribel	14.201,55 €	17.660,85 €	22.418,08 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	42.142,15 €	49.579,00 €
Zuschuss Gesundes Essen für alle	9.080,00 €		3.646,02 €
Sitzungs- und Beiratsgelder		465,07 €	
Zuschüsse der DG BVA	11.534,52 €	14.525,79 €	19.533,48 €
Eigene Einnahmen	23.836,88 €	22.558,20 €	40.476,98 €
Lieferung und Leistung	-50.872,03 €	-56.206,36 €	-86.271,83 €
<b>BRUTTOERGEBNIS DES ERTRAGS (positiv)</b>	515.691,52 €	648.906,86 €	705.680,12 €
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	-516.568,06 €	-519.094,91 €	-572.691,97 €
Abschreibungen und Wertminderungen auf Einrichtungen und Sachanlagen	-25.089,56 €	-28.301,80 €	-34.020,96 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-5.378,82 €	-2.159,93 €	192,92 €
<b>BETRIEBSGEWINN</b>	-31.344,92 €	99.350,22 €	99.160,11 €
<b>FINANZERTRÄGE</b>	5.889,54 €	5.892,62 €	5.892,62 €
<b>FINANZAUFWENDUNGEN</b>	-998,74 €	-991,31 €	-467,86 €
<b>ERGEBNIS DER GEWÖHNLICHEN AUFWENDUNGEN</b>	-26.454,12 €	104.251,53 €	105.003,17 €
Vermögenssteuer	-606,39 €	-454,02 €	-589,61 €
<b>JAHRESÜBERSCHUSS</b>	-27.060,51 €	103.797,51 €	104.413,56 €



## Bildnachweis

### **Adobe Stock**

Titel: ©viperagg - stock.adobe.com

Seite 5: ©Andrey Popov - stock.adobe.com

Seite 8: ©ink drop - stock.adobe.com

Seite 10: ©fotomek - stock.adobe.com

Seite 12: ©ink drop - stock.adobe.com

Seite 14: ©svitlini - stock.adobe.com

Seite 17: ©Andrey Popov - stock.adobe.com

Seite 18: ©Mounir - stock.adobe.com

Seite 20: ©aerogondo - stock.adobe.com

Seite 22: ©vegefox.com - stock.adobe.com

Seite 24: ©VectorMine - stock.adobe.com

Seite 26 + 27 : ©Li Ding - stock.adobe.com

Seite 36 + 37: ©v.poth - stock.adobe.com

### **Diverse weitere Fotos**

Seite 23, 1-2-3-4: ©Cloth.kreativbureau

Seite 15: ©Pavonet - Logo Beschwerdeauskunft



