

IM JAHR DES WANDELS

Jahresbericht 2024

Inhalt

Verbraucherberatung	4
Energie	6
Mietrecht	8
Schuldnerberatung	10
Nachhaltige Entwicklung	13
Markt & Recht	14
Projektarbeit	15
Beschwerdeauskunft	16
Öffentlichkeitsarbeit	17
Bürokratische Überforderung und digitale Kluft	18
Netzwerk- & Lobbyarbeit	19
Vertretung in Gremien	20
Ausblick 2025	22
Bilanz & Ergebnisrechnung 2025	24
Alles auf einen Blick	26

Bildnachweise

stock.adobe.com (Seite 4 - Dan Race, Seite 7 - GTNA73, Seite 8 - fotomowo, Seite 9 - Egoitz, Seite 11 - OFC Pictures, Seite 13 - tanaonte, Seite 14 - momius/marcus_hofmann, Seite 16 - fotogestoeber, Seite 18 - Александр Гаврилычев/Kaesler Media, Seite 20 - Mirko Raatz, Seite 22 - master1305)

Liebe Leserinnen und Leser,

2024 war ein Jahr voller Herausforderungen, aber auch ein Jahr des Wandels und wichtiger Entwicklungen. Gerade in Zeiten finanzieller Unsicherheiten, steigender Lebenshaltungskosten, wie wir sie jetzt erleben, und immer komplexer werdender Verbraucherfragen haben wir uns mit ganzer Kraft dafür eingesetzt, ein verlässlicher Partner für viele Bürgerinnen und Bürger innerhalb der Deutschsprachigen Gemeinschaft und ihren angrenzenden französischsprachigen angrenzenden Gemeinden zu sein. Unser Ziel: Orientierung geben, Sicherheit schaffen und konkrete Lösungen bieten.

Unsere Schuldnerberatung blieb für viele eine unverzichtbare Stütze. Überschuldung ist nach wie vor ein großes Problem und wir haben intensiv daran gearbeitet, Betroffenen neue Perspektiven zu eröffnen. Einziger Wermutstropfen ist die Onlineplattform „JustRestart“, die unsere Arbeit erschwert, statt sie zu erleichtern – ein Umstand, der dringend verbessert werden muss.

Auch in der Verbraucherberatung beobachten wir Veränderungen: Während persönliche Besuche leicht zurückgehen, steigt die Nachfrage nach telefonischer Beratung. Zudem fällt auf, dass Gespräche kürzer werden. Bedeutet dies gezieltere Anfragen oder wächst die Unsicherheit, sodass schnelle Antworten gefragt sind? Wir nehmen diese Entwicklung ernst und passen unsere Angebote entsprechend an.

Ein weiteres wichtiges Thema war das Mietrecht. Die steigende Zahl an Anfragen zeigt, wie sehr sich Mieterinnen und Mieter mit Kündigungen, Mieterhöhungen oder Reparaturfragen beschäftigen. Wohnen ist ein Grundbedürfnis, und wir setzen uns weiterhin für faire Mietverhältnisse ein.

Obschon sich die Situation im Bereich „Energie“ leicht entspannt hat, bleiben die Nachwirkungen der Energiekrise nach wie vor spürbar. Noch eine relativ hohe Zahl an Ratsuchenden benötigen Unterstützung bei der Prüfung von Verträgen und Abrechnungen. Zwar nehmen die Anfragen in diesem Bereich ab, doch wir bleiben wachsam, um Verbraucherinnen und Verbraucher bestmöglich zu schützen.

Mit großer Sorge sehen wir, dass immer mehr Menschen an bürokratischen und digitalen Hürden scheitern. Viele brauchen Hilfe beim Verstehen komplizierter Formulare oder beim Umgang mit digitalen Prozessen. Die Verbraucherschutzzentrale und andere soziale Einrichtungen stehen ihnen zwar zur Seite, doch es braucht mehr, um einen gerechten Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen sicherzustellen. Ein wichtiger Schritt in diese Richtung wäre die Einführung eines „Bürgerdienstes“ unter der Aufsicht der Verbraucherschutzzentrale.

Neben diesen Herausforderungen war 2024 für uns auch ein Jahr der Weiterentwicklung. Wir haben neue Konzepte entwickelt und Strategien für die Zukunft erarbeitet, um weiterhin eine starke Anlaufstelle für Verbraucherfragen zu bleiben.

All das wäre ohne das außergewöhnliche Engagement unseres Teams nicht möglich gewesen. Und deshalb möchte ich mich persönlich und auch im Namen des Verwaltungsrates bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken. Ihr Einsatz, ihre Kompetenz und ihre Leidenschaft machen die Verbraucherschutzzentrale zu dem, was sie ist: eine Organisation, die Menschen unterstützt, ihre Stimme stärkt und sich für ihre Rechte einsetzt. Mein besonderer Dank gilt auch dem Verwaltungsrat für seine kontinuierliche Unterstützung und das Vertrauen in unsere Arbeit.

Mit Zuversicht blicken wir auf das kommende Jahr. Auch 2025 wollen wir als verlässlicher Ansprechpartner für Verbraucherinnen und Verbraucher da sein und uns für faire, transparente und gerechte Bedingungen einsetzen. Gemeinsam können wir viel bewegen – für eine Gesellschaft, in der Verbraucherrechte nicht nur geschützt, sondern aktiv gestärkt werden.

**Herzlichst,
Bernd Lorch**

Geschäftsführer der
Verbraucherschutzzentrale





Verbraucherberatung

Im Jahr 2024 haben insgesamt 3.893 Menschen die Unterstützung der Verbraucherberatung in den Bereichen Verbraucher-, Mietrechts- und Energieberatung gesucht. Dies entspricht einem Rückgang von 10 % im Vergleich zum Vorjahr. Der Rückgang deutet darauf hin, dass wir langsam den Krisenmodus hinter uns lassen. Dennoch liegt die Zahl weiterhin deutlich über dem Vor-Corona-Niveau von 3.171 Personen.

Die Kontaktaufnahme erfolgte auf unterschiedlichen Wegen: 37 % der Anfragen wurden persönlich vor Ort gestellt, 42 % erfolgten telefonisch und 20 % der Kontakte wurden per E-Mail getätigt.

Auffällig ist, dass die telefonischen Anfragen wieder zugenommen haben, während der persönliche Besuch leicht zurückgegangen ist.

Beratungsschwerpunkte 2024

Neben den Hauptthemen Mietrecht und Energieberatung, die weiterhin den Großteil der Anfragen ausmachen, gab es auch andere relevante Themen:

Bauen und Wohnen: 4 % der Anfragen (2023: 3 %),

Geschäftspraktiken: 4 % der Anfragen (2023: 2 %).

Ein Blick auf die Statistik zeigt, dass die Beratung zur Bewältigung von Mietrechts- und Energieproblemen nach wie vor am häufigsten in Anspruch genommen wird.

Besucher

Im Vergleich zu den beiden Vorjahren stellen wir einen leichten Rückgang der Besucherzahlen fest, der sich auf 5 % beläuft. Dies deutet darauf hin, dass persönliche Besuche vor Ort zwar weiterhin eine wichtige Rolle spielen, jedoch tendenziell etwas seltener in Anspruch genommen werden.

Im Gegensatz dazu ist die Zahl der telefonischen Kontakte angestiegen – ein Zuwachs von 6 % im Vergleich zum Vorjahr zeigt, dass dieser Kommunikationsweg wieder häufiger von den Verbrauchern genutzt wird.

Die Anfragen per E-Mail

blieben nahezu unverändert und zeigen im Vergleich zu 2023 keine nennenswerten Schwankungen. Das zeigt, dass die schriftliche Kommunikation weiterhin eine stabile, aber nicht wachsende Ergänzung zu den persönlichen und telefonischen Kontaktaufnahmen darstellt.

Akten

Die Gesamtzahl der Akten, die die Verbraucherberatung 2024 bearbeitet hat, lag bei 404. Das ist ein leichter Rückgang im Vergleich zu den Vorjahren, insbesondere wenn man die Gesamtzahl der in Anspruch genommenen Hilfeleistungen betrachtet.

Dauer der Beratung

Im Jahr 2024 zeigte sich ein Trend hin zu kürzeren Beratungsgesprächen. 78 % der Beratungen konnten in weniger als 15 Minuten abgeschlossen werden, was einen signifikanten Anstieg im Vergleich zu 2023 darstellt, als dieser Anteil noch bei 59 % lag.





16 % der Beratungen dauerten zwischen 15 und 30 Minuten, was einen deutlichen Rückgang im Vergleich zum Vorjahr (33 %) bedeutet. Längere Beratungen von 30 bis 60 Minuten machten 3 % der Fälle aus (2023: 7 %), während der Anteil sehr umfangreicher Beratungen von über 60 Minuten leicht auf 3 % stieg (2023: 1 %).

Fazit

Das Jahr 2024 zeigt eine allmähliche Rückkehr zur Normalität nach den Krisenjahren – eine spürbare Entlastung für die Beraterinnen. Zwar ist die Zahl der Ratsuchenden im Vergleich zum Vorjahr um 10 % zurückgegangen, sie liegt jedoch weiterhin deutlich über dem Niveau vor der Pandemie.

Die Beratungsschwerpunkte Mietrecht und Energie dominieren nach wie vor, doch auch Themen wie „Bauen und Wohnen“ sowie „Geschäftspraktiken“ haben etwas an Bedeutung gewonnen.

Die Kontaktaufnahme verlief zunehmend telefonisch, während persönliche Besuche leicht zurückgingen.

Ein klarer Trend zeigt sich auch bei der Dauer der Beratungen: Die meisten Anliegen konnten schneller geklärt werden.

Die Verbraucherschutzzentrale VoG bleibt eine zentrale Anlaufstelle für komplexe und dringende Verbraucherfragen, auch wenn die Zahl der Akten und die Dauer der intensiven Beratungen leicht zurückgegangen sind.

Ratsuchende	2022		2023		2024	
Total	4091		4335		3893	
Besucher	1385	34 %	1857	43 %	1437	37 %
Brief	7	0 %	10	0 %	5	0 %
E-Mail	783	19 %	920	21 %	785	20 %
Telefon	1916	47 %	1548	36 %	1666	43 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Akten	2022	2023	2024
(Eröffnung)	530	546	404

Dauer der Beratung	2022		2023		2024	
Total	3275		3567		3281	
< als 15 Min.	2340	72 %	2102	59 %	2565	78 %
Zw. 15 und 30 Min.	766	23 %	1164	33 %	514	16 %
Zw. 30 und 60 Min.	130	4 %	248	7 %	103	3 %
> als 60 Min.	39	1 %	53	1 %	99	3 %

Themen	2022		2023		2024	
Total	4091		4335		3893	
Bauen & Wohnen	123	3 %	151	3 %	159	4 %
Behörden	-	-	-	-	21	1 %
Betrug	29	1 %	39	1 %	38	1 %
Energieanbieter	1372	33 %	1360	31 %	738	19 %
Finanzen	38	1 %	48	1 %	40	1 %
Freizeit & Reisen	64	2 %	42	1 %	49	1 %
Garantie	53	1 %	68	2 %	61	2 %
Geschäftspraktiken	112	3 %	99	2 %	159	4 %
Gesundheit	23	1 %	30	1 %	43	1 %
Kredite	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Lebensmittelsicherheit	2	0 %	2	0 %	2	0 %
Mietrecht	1871	45 %	2134	49 %	2203	57 %
Mobilität	28	1 %	19	0 %	17	0 %
Nachbarschaft	20	0 %	27	1 %	35	1 %
NE-Fair Trade	0	0 %	0	0 %	0	0 %
NE-Soziales	0	0 %	0	0 %	0	0 %
NE-Umwelt/Energie	37	1 %	0	0 %	0	0 %
ÖD Wasser	33	1 %	34	1 %	30	1 %
Post	7	0 %	5	0 %	3	0 %
Produktinformation	1	0 %	4	0 %	5	0 %
Steuer (Müll, ...)	25	1 %	44	1 %	29	1 %
Telekommunikation	118	3 %	103	3 %	96	2 %
Verschiedenes	96	2 %	86	2 %	114	3 %
Versicherung	39	1 %	40	1 %	51	1 %



Energie

Ratsuchende	2022		2023		2024	
Total	1372		1360		738	
Besucher	603	45 %	780	57 %	445	61 %
Brief	3	0 %	7	1 %	1	0 %
E-Mail	240	17 %	238	17 %	112	15 %
Telefon	526	38 %	335	25 %	180	24 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Akten	2022	2023	2024
(Eröffnung)	309	325	197

Themen	2022		2023		2024	
Total	1372		1360		738	
Anbieterwahl/-wechsel	331	24 %	138	10 %	85	12 %
Rechnungsprobleme	261	19 %	288	21 %	188	25 %
Zähler	59	4 %	94	7 %	84	11 %
Zahlungsprobleme	58	4 %	60	4 %	60	8 %
Preis/Tarif	513	37 %	656	48 %	226	30 %
Umzug	34	2 %	40	4 %	46	6 %
Mangelhafter Kundenservice	13	1 %	5	0 %	1	0 %
Geschäftspraktiken	60	4 %	23	2 %	15	2 %
(Des)aktivierung	5	1 %	5	0 %	4	1 %
Netzanschluss/VNB	6	1 %	14	1 %	12	2 %
Regionale Kompetenzen	23	2 %	36	3 %	13	2 %
Andere	9	1 %	1	0 %	4	1 %

Dauer der Beratung	2022		2023		2024	
Total	1042		1020		529	
< als 15 Min.	720	69 %	555	54 %	373	71 %
Zw. 15 und 30 Min.	257	25 %	355	35 %	111	21 %
Zw. 30 und 60 Min.	48	5 %	88	9 %	22	4 %
> als 60 Min.	17	1 %	22	2 %	23	4 %

Auch wenn die Zahl der Ratsuchenden im Bereich „Energie“ im Jahr 2024 zurückgegangen ist, bleiben die Auswirkungen der Energiekrise weiterhin spürbar. Die außergewöhnlich hohen Beratungszahlen der Vorjahre – 1.372 Ratsuchende im Jahr 2022 und 1.360 im Jahr 2023 – verdeutlichen, wie stark die Energiekrise die Menschen belastet hat. Im Jahr 2024 verzeichneten wir mit 738 Ratsuchenden zwar einen deutlichen Rückgang, dennoch liegt diese Zahl weiterhin über dem Niveau vor der Energiekrise: Im Jahr 2021 suchten lediglich 406 Menschen Unterstützung bei der Verbraucherberatung im Bereich Energie.

Trotz des Rückgangs haben wir auch 2024 intensiv daran gearbeitet, die Betroffenen bei der Bewältigung ihrer Probleme zu unterstützen. Wir haben Energieverträge sorgfältig geprüft und in Fällen, in denen es notwendig war, einen Wechsel des Energieanbieters empfohlen. Ein wichtiger Schwerpunkt unserer Arbeit blieb zudem die Korrektur fehlerhafter Energierechnungen, die gerade in Zeiten von Preissteigerungen und veränderten Tarifstrukturen immer wieder zu Unsicherheiten führen.

Darüber hinaus haben wir, wie auch in den Vorjahren, Betroffene an Öffentliche Sozialhilfzentren weitergeleitet, um ihnen den Zugang zu finanzieller Unterstützung zu ermöglichen.



Diese kombinierte Herangehensweise – von der Überprüfung der Verträge über die Klärung von Abrechnungen bis hin zur Vermittlung an Sozialhilfestellen – hat uns geholfen, auch im Jahr 2024 einen spürbaren Beitrag zur Entlastung der Ratsuchenden zu leisten.

Ratsuchende

Wie schon angedeutet, sind die Anfragen deutlich rückläufig. Insgesamt 738 Personen haben bei der Verbraucherschutzzentrale in Sachen Energiefragen um Hilfe gebeten. Davon waren 61 % Besucher, eine Zahl die leicht gestiegen ist. Die Anfragen via Mail sind leicht rückläufig (15 %) während die telefonischen Anfragen nahezu gleich geblieben sind (24 %).

Die Probleme in Sachen Energiefragen

Ein Großteil der Verbraucher wendet sich aufgrund von Tarifproblemen an die Verbraucherberatung, die mit 30 % aller Anfragen weiterhin das häufigste Anliegen darstellten. Allerdings zeigt sich hier ein deutlicher Rückgang im Vergleich zum Vorjahr, in dem Tarifprobleme noch 48 % der Beratungen ausmachten.

Im Gegensatz dazu nahmen die Anfragen zu Rechnungsproblemen leicht zu und machten 25 % der Beratungsfälle aus. Dies zeigt, dass fehlerhafte oder unklare Abrechnungen weiterhin eine Herausforderung darstellen, die die Verbraucher stark beschäftigt.

Auch das Thema ‚Anbieterwechsel‘ war mit 12 % der Anfragen von Bedeutung. Viele Ratsuchende suchten Unterstützung, um den oft komplizierten Wechselprozess zu meistern oder um die für sie günstigsten Konditionen zu finden.

Beratungen

Rund zwei Drittel aller Beratungen in diesem Bereich (71 %) entfielen im Jahr 2024 auf Kurzberatungen. Das entspricht einer deutlichen Steigerung von 17 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Gleichzeitig ging der Anteil der Beratungen mit einer Dauer zwischen 15 und 30 Minuten zurück: Während diese im Jahr 2023 noch 35 % ausmachten, sank ihr Anteil 2024 auf 21 %.





Mietrecht

Ratsuchende	2022		2023		2024	
Total	1871		2134		2203	
Besucher	542	29 %	768	36 %	693	31 %
Brief	1	0 %	0	0 %	1	0 %
E-Mail	368	20 %	469	22 %	450	21 %
Telefon	960	51 %	897	42 %	1059	48 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Akten	2022	2023	2024
(Eröffnung)	73	93	88

Themen	2022		2023		2024	
Total	1871		2134		2203	
Andere	192	10 %	158	7 %	95	4 %
Allgemeines zu Mietverträgen	158	8 %	196	9 %	257	12 %
Eigentümerwechsel	64	3 %	62	3 %	58	3 %
Indexierung	357	19 %	403	19 %	396	18 %
Kautions	45	2 %	78	4 %	158	7 %
Kündigung	407	22 %	529	25 %	465	20 %
Mietnebenkosten	199	11 %	196	9 %	200	9 %
Mietpreis/-zahlung	58	3 %	61	3 %	94	4 %
Registrierung	29	2 %	44	2 %	56	3 %
Reparaturen/Unterhalt	198	11 %	237	11 %	278	13 %
Sozialwohnung	20	1 %	18	1 %	9	0 %
Zustand der Wohnung	144	8 %	152	7 %	78	4 %
Friedliche Nutzung	-	-	-	-	59	3 %

Beratungsdauer	2022		2023		2024	
Total	1647		1905		1990	
< als 15 Min.	1206	73 %	1212	63 %	1610	80 %
15 - 30 Min.	374	23 %	590	31 %	274	14 %
30 - 60 Min.	55	3 %	91	5 %	52	3 %
> als 60 Min.	12	1 %	12	1 %	54	3 %

Seit über drei Jahrzehnten ist die Verbraucherschutzzentrale eine wichtige Anlaufstelle für Menschen mit Fragen zum Mietrecht. In der Vergangenheit machten Anfragen zu diesem Thema stets etwa die Hälfte aller Anfragen aus. Im vergangenen Jahr jedoch stieg dieser Anteil auf 57 %.

Warum ist das Mietrecht für viele Menschen so wichtig?

Mietrecht ist deshalb so wichtig, weil es ein zentrales Thema im Alltag vieler Menschen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist. Es betrifft alle, die Wohnraum mieten oder vermieten und es regelt das Verhältnis zwischen Mietern und Vermietern.

Dabei dürfen wir nicht vergessen: Wohnen ist ein Grundbedürfnis und ein zentraler Bestandteil der Lebensqualität auch für die Menschen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Probleme mit der Mietwohnung haben direkten Einfluss auf das tägliche Leben der Menschen.

Da das Mietrecht oft komplex und für Laien schwer verständlich ist, suchen viele Menschen Unterstützung. Es umfasst viele rechtliche Aspekte, wie Kündigungsschutz, Mieterhöhungen, Nebenkostenabrechnungen, Reparaturen oder Indexierungen.





Im Jahr 2024 wandten sich 2.203 Ratsuchende mit Anliegen im Bereich Mietrecht an die Verbraucherschutzzentrale - ein Anstieg von 8 % im Vergleich zum Vorjahr, als der Anteil noch bei 49 % lag.

Die Anfragen im Detail: 693 Ratsuchende kamen persönlich zu uns, 1.059 suchten telefonisch Rat, und 450 Anfragen erreichten uns per E-Mail. Diese Zahlen spiegeln die wachsende Bedeutung und die steigende Nachfrage nach Beratung im Mietrecht wider, und bestätigen die anhaltend hohe Relevanz dieses Themas für die Verbraucher.

Anliegen in der Mietrechtsberatung

Ein wesentlicher Schwerpunkt der Mietrechtsberatung liegt weiterhin auf dem Thema ‚Kündigung‘, das 20 % der Ratsuchenden beschäftigt. Auch die Anpassung der Mieten durch Indexierung stellt mit 18 % ein häufiges Anliegen dar. Darüber hinaus nehmen viele Menschen die Beratung in Anspruch, um Fragen zu ‚Unterhalt und Reparaturen‘ zu klären, die mit 13 % auf dem dritten Platz rangieren. Diese Themen spiegeln die zentralen rechtlichen Unsicherheiten wider, mit denen Mieter konfrontiert sind und die eine umfassende rechtliche Beratung erfordern.

Ratsuchende

Wie bereits in der Einleitung hervorgehoben, zeigt sich auch im Jahr 2024 ein kontinuierlicher Anstieg der Ratsuchenden im Bereich Mietrecht. Von insgesamt 3.893 Personen, die die Dienstleistungen der Verbraucherberatung im vergangenen Jahr in Anspruch nahmen, hatten mehr als die Hälfte, nämlich 2.203, Anfragen zu mietrechtlichen Themen.

Dauer der Beratung

Im Jahr 2024 beobachten wir einen Anstieg der Kurzberatungen, die nun 80 % der gesamten Beratungsgespräche ausmachen – ein Zuwachs von 7 % im Vergleich zum Vorjahr, als dieser Anteil noch bei 73 % lag. Gleichzeitig ist auch der Anteil der Beratungsgespräche, die länger als eine Stunde in Anspruch nehmen, gestiegen: Er erhöhte sich von 1 % im Jahr 2023 auf nunmehr 3 %.



Schuldnerberatung

Die Überschuldung bleibt auch 2024 ein drängendes gesellschaftliches Problem. Wer sind die Betroffenen, welche Ursachen treiben sie in die Schuldenfalle, und wie kann gezielte Unterstützung aussehen? Dieser Bericht gibt Einblicke in die Lebensrealität überschuldeter Menschen, analysiert die zentralen Ursachen und zeigt auf, wie die Schuldnerberatung mit individuellen Maßnahmen eine tragende Rolle in der Bekämpfung von Überschuldung spielt.

Im Jahr 2024 ist das typische Profil der überschuldeten Person wie folgt: Es handelt sich überwiegend um Männer über 55 Jahre, belgischer Staatsangehörigkeit, die alleinstehend und als Arbeiter tätig sind. Ihr monatliches Einkommen liegt im Durchschnitt zwischen 1.500 und 2.000 Euro, während ihre Schuldenlast oftmals die Grenze von 50.000 Euro übersteigt.

Die Hauptursachen für diese finanzielle Notlage sind vielschichtig: Besonders häufig

stehen niedrige Einkommen, gesundheitliche Probleme, die Notwendigkeit der Kreditaufnahme sowie persönliche Schicksalsschläge wie Scheidung oder Trennung im Vordergrund. Diese Faktoren führen dazu, dass Betroffene zunehmend Schwierigkeiten haben, ihre finanziellen Verpflichtungen zu erfüllen.

Ein Blick auf die Zusammensetzung der Schulden zeigt, dass insbesondere Kredite die größte Belastung darstellen. Dahinter folgen Steuerrückstände sowie unbezahlte Rechnungen für Energie und medizinische Versorgung. Diese Schuldenstruktur verdeutlicht die Dringlichkeit gezielter Unterstützungsmaßnahmen, um Betroffenen Wege aus der Überschuldung zu ermöglichen.

Die Schuldnerberatung setzt sich auch 2024 intensiv dafür ein, betroffene Personen frühzeitig aufzufangen, nachhaltige Lösungen zu erarbeiten und durch präventive Maßnahmen zukünftige Überschuldung zu verhindern. Dabei bleibt es unser Ziel, nicht nur finanzielle Stabilität wiederherzustellen, sondern auch die soziale und psychische Belastung der Betroffenen zu reduzieren.

Alter	2022		2023		2024	
unter 25	2	5 %	0	0 %	0	0 %
25 - 34	8	19 %	10	21 %	14	24 %
35 - 44	7	17 %	9	20 %	11	19 %
45 - 54	8	19 %	10	21 %	11	19 %
55+	17	40 %	18	38 %	22	38 %
Total	42	100 %	47	100 %	58	100 %

Haushalt	2022		2023		2024	
alleinerz.	7	17 %	6	13 %	8	14 %
allein lebend	21	50 %	20	43 %	30	52 %
Haushalt mit Kind	8	19 %	16	34 %	17	29 %
Haushalt ohne Kind	6	14 %	5	10 %	3	5 %
Total	42	100 %	47	100 %	58	100 %

Geschlecht	2022		2023		2024	
Männlich	19	45 %	22	47 %	32	55 %
Weiblich	23	55 %	25	53 %	26	45 %
Total	42	100 %	47	100 %	58	100 %

Art der Akten (2024)	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
SB-Dienst	34	7	5	12	58
Agricall/Finagri	0	0	0	0	0
Energieschulden	24	4	0	0	28
Total	58	11	5	12	86



Geschlecht

In den vergangenen Jahren suchten überwiegend Frauen Unterstützung, doch 2024 hat sich dieser Trend gewandelt: Dieses Mal stellen Männer mit 55 % die Mehrheit der Hilfesuchenden dar.

Haushalt

52 % aller Verschuldeten leben allein. Zählt man die Alleinerziehenden hinzu, steigt der Anteil auf 66 %, die ohne Partner leben. Dies entspricht in etwa 2/3 Drittel aller Verschuldeten, die die VSZ betreut. Im Vergleich zu 2023 ist dieser Prozentsatz wieder angestiegen.

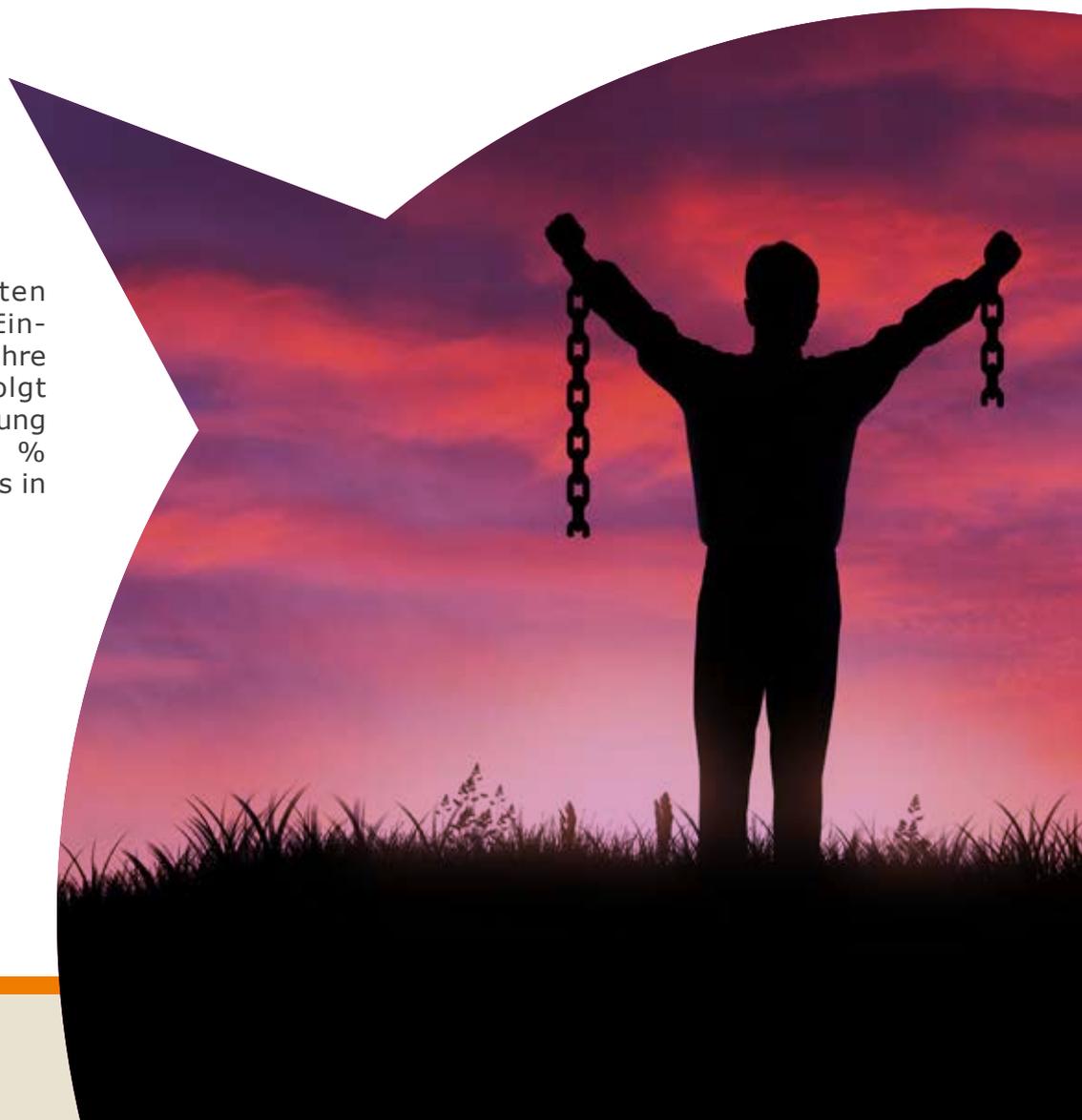
Gründe	2022		2023		2024	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Anschaffungen	0	0 %	0	0 %	2	2 %
Arbeitslosigkeit	15	14 %	9	8 %	7	6 %
Bürgschaft	3	3 %	2	2 %	1	1 %
Erbschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Konkurs	1	1 %	4	4 %	2	2 %
Krankheit	16	15 %	25	23 %	26	21 %
Kreditaufnahme	15	14 %	16	15 %	19	15 %
nicht angepasster Lebensstil	5	5 %	5	5 %	11	8 %
nicht zu klären	5	5 %	6	5 %	4	3 %
Scheidung	13	12 %	13	12 %	13	11 %
schlechte Konjunktur	5	5 %	5	5 %	6	5 %
Sterbefall	3	3 %	2	2 %	3	2 %
Steuernachzahlungen	1	1 %	1	1 %	2	2 %
unzureichende Eink.	23	22 %	20	18 %	27	22 %
TOTAL	105	100 %	108	100 %	123	100 %

Alter

Wie im Jahr zuvor sind 38 % der Überschuldeten über 55 Jahre und 57 % älter als 45 Jahre.

Gründe

22 % der Überschuldeten nannten unzureichende Einkünfte als Hauptgrund für ihre Verschuldung, dicht gefolgt von 21 %, die eine Erkrankung als Ursache angaben. 15 % sind wegen eines Konkurses in die Schuldenfalle getappt.





Beruf	2022		2023		2024	
Angestellter	4	10 %	6	13 %	9	16 %
Arbeiter	12	28 %	12	26 %	14	24 %
Zeitarbeiter (Interim)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Arbeitsloser	8	19 %	5	11 %	6	10 %
Invalide	11	26 %	10	21 %	13	22 %
Integrationsseink.	2	5 %	1	2 %	3	5 %
Rentner	5	12 %	10	21 %	8	14 %
Selbstständiger	0	0 %	3	6 %	5	9 %
Total	42	100 %	47	100 %	58	100 %

Beruf

24 % der Überschuldeten sind Arbeiter, gefolgt von 22 % Invaliden und 16 % Angestellten. Der Prozentsatz für diejenigen, die arbeitslos und verschuldet sind, liegt bei 10 %.

Schuldenshöhe	2022		2023		2024	
1 - 5.000 €	2	5 %	0	0 %	2	3 %
5.011 - 10.000 €	9	21 %	6	13 %	7	12 %
10.001 - 20.000 €	8	19 %	8	17 %	10	17 %
20.001 - 30.000 €	8	19 %	9	19 %	11	19 %
30.001 - 40.000 €	4	10 %	5	11 %	9	16 %
40.001 - 50.000 €	1	2 %	3	6 %	5	9 %
> 50.000 €	10	24 %	14	30 %	12	21 %
unbekannt	0	0 %	2	4 %	2	3 %
Total	42	100 %	47	100 %	58	100 %

Schuldenshöhe

33 % aller Schuldner haben eine Schuldenshöhe von über 50.000 €. Dieser Betrag ist im Vergleich zu den letzten Jahren stetig angestiegen: 2022 (24 %), 2023 (30 %).

Einkünfte	2022		2023		2024	
1 - 500 EUR	0	0 %	0	0 %	0	0 %
501 - 1.000 EUR	1	2 %	1	2 %	0	0 %
1.001 - 1.500 EUR	21	50 %	16	33 %	13	22 %
1.501 - 2.000 EUR	11	26 %	12	26 %	18	32 %
2.001 - 2.500 EUR	4	10 %	4	9 %	13	22 %
> 2.500 EUR	5	12 %	14	30 %	14	24 %
unbekannt	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total	42	100 %	47	100 %	58	100 %

Einkünfte

Die Mehrheit der Überschuldeten, die von der VSZ betreut werden (32 %), verfügt über ein monatliches Einkommen zwischen 1.500 und 2.000 €. 22 % müssen mit weniger als 1.500 € auskommen, während 24 % immerhin über ein Einkommen von mehr 2.500 € verfügen.

„JustRestart“ – ein völliger Fehlschlag

Im November 2023 führte die Föderalregierung die Online-Plattform „JustRestart“ für die Bearbeitung von Akten in der kollektiven Schuldenregelung ein. Mehr als ein Jahr später zeigt die Software immer noch gravierende Mängel und erschwert die Arbeit in der Schuldnerberatung erheblich. Die deutsche Version ist nach wie vor nahezu unbrauchbar, und auch die französische Version ist weit von einem zufriedenstellenden Standard entfernt. Trotz massiver Proteste beim Hersteller gibt es keinerlei Fortschritte. Statt die tägliche Arbeit zu erleichtern, bleibt „JustRestart“ eine unausgereifte Software, die viel Zeit kostet und keinen spürbaren Mehrwert bietet.



Nachhaltiger Konsum

Nachhaltiger Konsum ist ein unverzichtbarer Bestandteil der Arbeit der Verbraucherschutzzentrale. Mit gezielter Öffentlichkeitsarbeit möchten wir den Bürgerinnen und Bürgern der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Bedeutung dieses Themas näherbringen und ihr Bewusstsein für nachhaltiges Verhalten schärfen.

Es steht außer Frage: Nachhaltiger Konsum leistet einen wichtigen Beitrag zum Schutz natürlicher Ressourcen und zur Erhaltung der Umwelt. Gerade in einer Zeit, in der Themen wie Klimawandel, Umweltverschmutzung und Ressourcenknappheit oft durch andere politische oder soziale Krisen in den Hintergrund rücken, ist es umso wichtiger, den Fokus auf eine klare und fundierte Öffentlichkeitsarbeit zu legen.

Um dieses Ziel zu erreichen, setzen wir auf eine Vielzahl von Maßnahmen 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 2024 wurden verschiedene relevante Aspekte beleuchtet und diskutiert. Unter anderem rückten Themen wie der Nutriscore, Greenwashing, Shrinkflation, Lebensmittelverschwendung oder „Wie viel Strom braucht das Internet?“ 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 wichtiger Aspekt des nachhaltigen Konsums ist und bleibt die Erlebniswerkstatt clip4change. Aufgrund von Personalmangel und der Tatsache, dass die Erlebniswerkstatt einen Evaluationsprozess durchläuft, der im Herbst 2024 begonnen wurde, konnten nur wenige Workshops durchgeführt werden.

Medium	2022	2023	2024
BRF	9	19	19
Radio Contact Now	9	9	4
Radio 700	0	0	0
Pressemitteilung	0	1	1
Grenzecho-Tipp	1	0	0
Online in D	21	17	19
Online in FR	11	7	15
Vorträge	12	6	2
Videos	18	0	5
Print	0	1000	0
Total	81	1059	65

Markt & Recht

Mietrecht

Die Indexierung des Mietpreises war auch 2024 ein zentrales Thema bei der Mietrechtsberatung. So manches Kopfzerbrechen gab es, als die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Indexbremse durch eine Koppelung der Miete an den Energieausweis wieder aufgehoben hatte. Dabei wurde eine sogenannte „Korrekturformel“ eingeführt, damit Vermieter weiterhin einen Anreiz hatten, die Energieeffizienz der Mietwohnung zu verbessern. Und trotzdem war diese Anwendung für viele Verbraucher sehr komplex und unverständlich. Positiv hervorzuheben ist, dass Statbel (Belgisches Statistikamt) den Energiepass in seinen Mietpreisrechner integriert hat, was die Berechnung vereinfacht.

Ein weiteres Problem, das vor allem in der kälteren Jahreszeit immer wieder auftritt, sind Schimmel- und Feuchtigkeitsprobleme in Wohnräumen. Diese führen oft zu Streitigkeiten zwischen Mietern und Vermietern, insbesondere bei der Frage nach der Verantwortung für notwendige Sanierungsmaßnahmen.

Durch unsere tägliche Arbeit im Bereich Mietrecht stellen wir zunehmend fest, dass bezahlbarer Wohnraum immer mehr zu einem dringenden Problem auch in der Deutschsprachigen Gemeinschaft wird. Besonders sozial schwächere

Haushalte finden kaum geeignete Mietobjekte.

Aufgrund von steuerrechtlichen Änderungen warf auch die berufliche Nutzung von Mietobjekten neue Fragen auf.

Energiefieferungen

Die Nachwirkungen der Energiekrise waren auch noch 2024 spürbar. Zwar hat die Zahl der Ratsuchenden abgenommen (siehe Seite 6), dennoch suchten im ersten Trimester weiterhin viele Verbraucher unsere Beratung auf, um ihre Energiepreise zu prüfen.

Ein zunehmendes Problem stellten Abschaltungen von Wechselrichtern durch Netzüberspannungen dar, wodurch den Besitzern der Fotovoltaikanlagen ein Verbrauch in Rechnung gestellt wurde. Leider ist eine Lösung des Problems noch nicht in greifbarer Nähe, da ORES das Netz ausbauen muss, damit es nicht mehr zu Netzüberspannungen kommt.

Es gab wiederholt Schwierigkeiten für Verbraucher, die vom Tagestarif in den Doppeltarif wechseln wollten oder umgekehrt. Dieser Antrag muss nicht mehr beim Netzbetreiber eingereicht werden, sondern beim Anbieter selbst. Besonders beim Anbieter Engie führte dies oft zu Problemen. Obwohl der Antrag eingereicht war, fand die Umstellung nicht statt. Solche Probleme führten zu Verwirrung und Frustration

bei den Betroffenen.

Seit dem 01.01.2024 ist die Installation von eigenen Strom- und Gaszählern verpflichtend. Dies soll für mehr Transparenz und Fairness bei der Abrechnung sorgen und die Kontrolle des Mieters über den eigenen Energieverbrauch stärken. Es stellte sich jedoch heraus, dass sich trotz der neuen rechtlichen Lage nur wenige Verbraucher an uns gewandt haben.

Entschädigung bei Internetausfall fällt begrenzt aus

Seit dem 1. November 2024 haben Verbraucher in Belgien Anspruch auf eine Entschädigung, wenn ihr Internet länger als acht Stunden ausfällt. Das finden wir als Verbraucherschutzzentrale im Prinzip sinnvoll, aber leider fällt diese Entschädigung sehr gering aus. Die Erstattung beginnt bei 1 € und steigt zwar mit zunehmender Ausfalldauer. Alternativ können Anbieter einen Ausgleich in Form von Sachleistungen oder anteiliger Abgebühren gewähren.



Projekt- arbeit

Die Projektarbeit ist seit langem ein fester Bestandteil unserer Arbeit in der Verbraucherschutzzentrale und spielt eine zentrale Rolle. Ob kleine interne Vorhaben oder größere Kooperationen mit anderen Organisationen – Projekte helfen uns, wichtige Themen anzugehen, nachhaltige Ergebnisse zu erzielen und den Austausch sowohl innerhalb unseres Teams als auch mit externen Partnern zu stärken.

Qualitätshandbuch

Im August 2024 wurde das Qualitätshandbuch der VSZ mit wesentlicher Unterstützung des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft fertiggestellt und evaluiert. Es dient als Leitfaden für eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung und sorgt für transparente und effiziente Arbeitsprozesse. Die regelmäßige Überprüfung ermöglicht es, Abläufe zu verbessern und neue Standards zu setzen. Die Fertigstellung unterstreicht unser Engagement für höchste Dienstleistungsqualität und eine nachhaltige Weiterentwicklung.

„Trainée de poudre“

Der Film „Trainée de poudre“ beleuchtet die Auswirkungen des belgischen Milchpulverexports – mit schwerwiegenden Folgen sowohl für hiesige Landwirte als auch für die Landwirtschaft in Afrika. Der Milchpreis wird stark vom Export und insbesondere vom Handel mit Milchpulver beeinflusst, das mit Palmöl angereichert und in Afrika verkauft wird. Die Verbraucherschutzzentrale, der Landfrauenverband und Miteinander Teilen planen, den Film im Frühjahr 2025 in St. Vith und Eupen zu zeigen, begleitet von Podiumsdiskussionen mit Experten. Das Projekt, das im Herbst 2024 gestartet wurde, wird unter anderem vom Bürgerfonds und der CERA-Stiftung kofinanziert.





Die Beschwerdeauskunft

Aufgabe 1: Orientierungshilfe und neutrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger

Auch 2024 wurden viele Schritte unternommen, um diesen Dienst bei den Bürgerinnen und Bürgern bekannter und somit ein breites Publikum auf die Beschwerdeauskunft aufmerksam zu machen. Neben der Veröffentlichung eines einseitigen Artikels Anfang 2024 in der Dorfzeitung „Kettenis“, sind diverse Hand-Outs erarbeitet worden. Ebenso haben 6 Vortragsabende bei verschiedenen Gruppen der Landfrauen sowie ein Informationsnachmittag für Senioren in Kettenis stattgefunden. Auch dort wurden die Hand-Outs verteilt.

Bei der Stadt Eupen sowie dem Rat für Stadtmarketing läuft Bildschirm-Werbung und wurden Flyer sowie obengenannte Hand-Outs ausgelegt. Zusätzlich dazu, hat die Stadt Eupen auf ihrer Webseite einen ständigen Eintrag und eine Verlinkung zum Flyer der Beschwerdeauskunft eingefügt.

Auch sind im Herbst 2024 einige OOH-Werbeaktionen sowie ein einmaliger Stand am Freitagsmarkt in Eupen organisiert worden.

Aufgabe 2: Hilfestellung für Behörden und öffentliche Einrichtungen

Im April 2024 haben die verschiedenen öffentlichen Einrichtungen und Behörden eine „Auflistung des Wesentlichen“ sowie eine „vereinfachte Zusammenfassung“ von Kapitel 3 des Dekrets erhalten.

Um die öffentlichen Einrichtungen und die Behörden auch weiterhin in Bezug auf das Beschwerdemanagement der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu unterstützen, wurde im Juli ein Rundschreiben verschickt. In diesem Rundschreiben bietet die Beschwerdeauskunft an, bei Erstkontakt den Bürgerinnen und Bürgern das Beschwerdeformular zuzusenden. Ebenso gibt sie Hilfestellung beim Ausfüllen des Beschwerdeformulars. Ein zweites Erinnerungsschreiben dazu wurde im Oktober verschickt. Auf Anfragen von einzelnen Einrichtungen und Behörden haben 5 persönliche Treffen zur Erläuterung des Beschwerdemanagements stattgefunden.

Anzahl Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern:

Obwohl ein Rückgang von 30 % notiert werden muss, bleibt dennoch klar zu erkennen, dass 66 % der Kontakte nichts mit dem eigentlichen Aufgabenbereich der Beschwerdeauskunft zu tun haben.

Nur 37 % der Anfragen bezogen sich auf eine Amtshandlung oder Arbeitsweise.

Anzahl Kontakte mit Behörden und öffentlichen Einrichtungen:

Kontakte mit den Einrichtungen und den Behörden fanden nach Verschicken des Rundschreibens im Juli und das darauf bezogene Erinnerungsschreiben im Oktober vermehrt statt. Von den 204 angeschriebenen Einrichtungen und Behörden haben 62 Institutionen das Beschwerdeformular in Form einer Word- oder PDF-Datei zugeschickt.

Fazit

Wie auch schon im Jahresbericht von 2023 erwähnt, benötigen die Bürgerinnen und Bürger eine zentrale Anlaufstelle, an die sie sich mit ihren Alltagsfragen wenden können. Durch die zunehmende Digitalisierung, den vermehrten Abbau von Ansprechpartnern bei vielen Dienstleistern und sonstige bürokratische Hürden, wenden sich Menschen schon jetzt mit diesen Anfragen an die Beschwerdeauskunft. Die Beschwerdeauskunft mit dieser zusätzlichen Aufgabe zu beauftragen, würde auch für die Deutschsprachige Gemeinschaft einen Mehrwert darstellen.



Öffentlichkeitsarbeit

Ratsuchende	2024	
Total	137	100%
Privatperson	41	30%
Öffentliche Einrichtung	96	70%
Verschiedenes	0	0%

Medium	2024	
Total	236	100%
Besucher	0	0%
E-Mail/Brief	111	47%
Telefonisch	26	11%
Vortrag/Workshop (Besucher)	99	42%
Webseite	1157	

Art der Hilfeleistung	2024	
Total	150	100%
mündliche Ber.	26	17%
schriftliche Ber.	103	69%
Bröschure/Faltblatt	7	5%
Mündliche Infos	1	1%
Workshop/Vorträge	13	9%

Im Jahr 2024 sind neben dem Tagesgeschäft (wöchentliche Onlineartikel und Radio-Verbrauchertipps) hauptsächlich Werbemaßnahmen im Rahmen der Bekanntmachung der Beschwerdeauskunft erarbeitet worden. Verschiedene klassische Maßnahmen wurden ergriffen, um eine breite Zielgruppe anzusprechen, ähnlich zu 2023.

Des Weiteren gehörte die Erstellung von Handouts wie Kugelschreibern, Notizblöcken, Bierdeckeln und Visitenkarten dazu, die als praktische Werbemittel dienten (unter anderem wurden diese beim Rat für Stadtmarketing ausgelegt). Ein Artikel in der Dorfzeitung von Kettenis sollte ebenfalls die lokale Bevölkerung erreichen. Zudem wurde die Stadt Eupen eingebunden: Auf der Webseite der Stadt wurde ein Newseintrag veröffentlicht, und die Flyer sowohl in deutscher als auch französischer Sprache am Empfang des Stadthauses ausgelegt.

Über eine Out-of-Home-Kampagne wurden mehrere Maßnahmen umgesetzt: eine Beschriftung auf dem Linienbus zwischen Juli 2024 und Juni 2025; Werbeanhänger, die jeweils fünf Wochen in Bütgenbach und gleichzeitig in Kelmis platziert wurden; sowie Werbung an vier verschiedenen Citylight MOVE+ JUMBO-Standorten. Eine einseitige Printanzeige im Magazin „Hello Ostbelgien“ wurde in alle Haushalte im Süden und Norden verteilt.

2024 ist ebenfalls der bisher interne monatliche Newsletter an die Öffentlichkeit gegangen. Dieser besteht aus einem Überblick des vergangenen Monats.

Im Herbst 2024 wurden zudem Facebook- und Instagram-Konten für die Beschwerdeauskunft eingerichtet, um eine größere Reichweite in den sozialen Medien zu erzielen. Dies ist als Vorbereitung für das Jahr 2025 passiert, denn immerhin ist dann die Entwicklung einer Social-Media-Präsenz für die Verbraucherschutzzentrale geplant.

Medium	2022	2023	2024
Korri-Talks BRF	53	52	51
Korri-Talks RCN	28	23	17
Online-Artikel D	70	65	61
Online-Artikel FR	47	29	34
Pressemitteilungen	5	9	8
Kurier Journal/Wochenspiegel	4	4	1
GE-Verbrauchertipps	10	2	2
Videos (clip4ch@nge)	12	0	5
Videos (GEA)	6	0	0
Seitenaufrufe vsz.be	64.195	70.150	91.196

Bürokratische Überforderung und digitale Kluft

Die Verbraucherschutzzentrale (VSZ) beobachtet mit Sorge, dass immer mehr Menschen durch digitale und bürokratische Hürden überfordert sind. Dies zeigt sich besonders in der Verbraucher- und Schuldnerberatung.

Verbraucherberatung: Hürden im Alltag

Viele Bürger benötigen Unterstützung bei grundlegenden Verwaltungsaufgaben, da sie:

- technische Barrieren erleben (z. B. fehlender Drucker, Unsicherheit im digitalen Umfeld),
- komplexe Dokumente nicht verstehen,
- Schwierigkeiten haben, Behörden oder Banken zu erreichen,
- digitale Kompetenzen nicht ausreichend besitzen.

Schuldnerberatung: Bürokratischer Burnout

Immer weniger Betroffene nutzen Schuldnerberatung, da sie durch Behördenwege und digitale Prozesse überfordert sind. Laut dem Observatoire du Crédit et de l'Endettement führt dies zunehmend zur Resignation.

Digitale Ungleichheit: Ein wachsendes Problem

Das Digital Inclusion Barometer 2023 zeigt: 40 % der Belgier zwischen 16 und 74 Jahren sind digital gefährdet, 5 % nutzen das Internet gar nicht. Da viele Sozialleistungen und Bankgeschäfte online erfolgen, droht sozialer Ausschluss.

Lösung: Mehr Unterstützung und ein Bürgerdienst

Soziale Einrichtungen leisten bereits wertvolle Hilfe, doch auch Verwaltungen und Banken sollten ihre Erreichbarkeit und Dienstleistungen verbessern. Eine offene Debatte über Verantwortung und digitale Teilhabe ist daher unerlässlich. Die VSZ setzt sich für gemeinsame Anstrengungen ein, um allen Bürgerinnen und Bürgern einen fairen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen und sozialen Rechten zu ermöglichen.

Ein wichtiger Schritt in diese Richtung wäre die Einführung eines „Bürgerdienstes“ unter der Aufsicht der Verbraucherschutzzentrale. Dieser Dienst könnte Menschen bei administrativen Angelegenheiten – sowohl digital als auch analog – unterstützen und gleichzeitig soziale Einrichtungen entlasten. Zudem kann der Bürgerdienst präventiv dazu beitragen, bürokratische Überforderung und damit einhergehende Überschuldung zu vermeiden.



Netzwerke & Lobbyarbeit

Netzwerke und Lobbyarbeit sind sehr wichtig, um Synergien zu schaffen, Wissen auszutauschen und Verbraucherschutz greifbar zu machen. Sie verbinden Akteure aus verschiedenen Regionen, stärken die Stimme der Verbraucherinnen und Verbraucher und fördern den politischen Dialog, der Veränderungen auf nationaler und europäischer Ebene vorantreibt.

Die Verbraucherschutzzentrale engagiert sich seit Jahren über die eigenen Grenzen hinaus und arbeitet eng mit Partnern in der Großregion zusammen.

BNE

Das BNE-Netzwerk der Großregion bleibt ein wichtiger Bestandteil der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit, auch wenn es weniger aktiv ist als in früheren Jahren. Ein zentraler Anker ist der regelmäßig erscheinende Newsletter, der von einer Partnerorganisation aus Trier erstellt und durch die Verbraucherschutzzentrale ins Französische übersetzt wird. Dies sichert die Verbreitung von Bildungsinhalten und fördert das Verständnis für nachhaltige Entwicklung in der gesamten Großregion.

Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale RLP und der VSZ

Im Rahmen des Projekts „Endlich auf eigenen Beinen stehen“ fand am 16. Mai ein intensiver Austausch per Videokonferenz statt. Dabei arbeiteten die Jugendinfo, die VSZ und Vertreter der VZ RLP eng zusammen, um Jugendliche besser auf finanzielle Eigenständigkeit vorzubereiten. Solche Projekte zeigen die Stärke interregionaler Kooperationen, indem sie Expertise bündeln und den Verbrauchern konkrete Hilfestellungen bieten.

Netzwerk grenzüberschreitender und wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Die Treffen des Netzwerks „Verbraucherschutz Großregion“ in Esch-sur-Alzette (Mai) und Luxemburg (November) zeigten eindrucksvoll, wie wichtig Netzwerke für eine effektive Verbraucherschutzpolitik sind. Unter der Leitung von Rheinland-Pfalz wurden grenzüberschreitende Herausforderungen angegangen, wie z. B. der Einsatz digitaler Tools („Signal Conso“), Verbraucherbildung und nachhaltiger Konsum. Mit Projekten wie „Justiz ohne Grenzen“ und gezielten Ansätzen für ältere Verbraucher wurde sichtbar, wie durch Vernetzung innovative Lösungen entstehen.

Lobbyarbeit & Dialog

Wir als Verbraucherschutzzentrale sind aber auch im ständigen Dialog mit Vertreterinnen und Vertretern des Ministeriums und der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Das ist besonders wichtig, um auch die Bedeutung des Verbraucherschutzes sichtbar zu machen und langfristige Unterstützung zu sichern. Ein guter Dialog ist entscheidend, um den Verbraucherschutz in der Deutschsprachigen Gemeinschaft wirksam, zukunftsorientiert und bürgernah zu gestalten.



Vertretung in Gremien

Die Verbraucherschutzzentrale hat auch 2024 zahlreiche Mandate in verschiedenen Gremien übernommen, um die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu vertreten und wichtige Impulse im Bereich des Verbraucherschutzes zu setzen.

Ziele und Bedeutung

Die aktive Mitwirkung der VSZ in verschiedenen Gremien ermöglicht:

- *Vertretung der Verbraucherinteressen:* Mitwirkung bei der Entwicklung von Richtlinien und Entscheidungen,
- *Effektiven Austausch:* Zusammenarbeit mit anderen Akteuren zur Erreichung gemeinsamer Ziele,
- *Fachliche Expertise:* Einbringung fundierter Empfehlungen für wirksame Maßnahmen,
- *Transparenz und Rechenschaft:* Einblick in die Aktivitäten der VSZ für die Öffentlichkeit und Partner.

Diese Tätigkeiten stärken die Position der Verbraucherschutzzentrale als unverzichtbarer Akteur im Verbraucherschutz und tragen zur Förderung von Verbraucherrechten bei.

BFKV – Belgisches Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen

Die enge Zusammenarbeit mit dem BFKV, auch bekannt als „AB REOC“ (französisch), bleibt ein zentraler Pfeiler der VSZ-Aktivitäten. Die VSZ ist Mitglied des Verwaltungsrats, zusammen mit Partnern wie Test-Achats, dem Bund der Familien, dem FÖD Wirtschaft oder der CGSLB.

Das BFKV hat 2024 unter anderem folgende Studien veröffentlicht:

- „Buy now, pay later“ – Risiken bei verschiedenen Zahlungsmodellen
- „Energieflexibilität“ – Strategien für Verbraucher im Energiemarkt

- „Preise von neuen Medikamenten“ – Transparenz und Fairness
- „lokale Ernährung“ – Förderung regionaler Produkte
- „KI im Finanzsektor“ - Herausforderungen und Regelungen
- „Glückspiel und Verschuldung“ – Prävention und Schutzmaßnahmen

Zudem fand am 23. April 2024 ein Kolloquium zum Thema „Finanzierbarkeit im digitalen Zeitalter: Sind alle noch an Bord?“ unter Beteiligung der VSZ statt.

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 fortin „Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat: Ausschuss Konsum“ genannt. Die VSZ wird in diesem Gremium durch das BFKV vertreten, das über umfassende personelle und fachliche Kapazitäten verfügt.

Beirat Mediendienste

Seit der Gründung des Medienrates setzt sich die Verbraucherschutzzentrale für eine stärkere Medienkompetenz in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein.

2024 hat die VSZ im Rahmen des Beirats Mediendienste am Vortrag von Sabrina Kirschner teilgenommen zum Thema „Informationskrieg im Superwahljahr“.





2024 hat der Wirtschafts- und Sozialrat zu folgenden Themen Stellung bezogen:

- Biozidprodukte und Biokraftstoffe: Überarbeitung eines Vorentwurfs zur Änderung von Vorschriften,
- Nachhaltige Pflanzenschutzmittel: Stellungnahme zu einem Königlichen Erlass,
- Produktnormen für erneuerbare Kraftstoffe: Diskussion über Änderungen im Verkehrssektor,
- Kreislaufwirtschaft: Vorbereitung eines Gutachtens für eine nachhaltige Wirtschaft.

Made in Ostbelgien – Lenkungsausschuss

Die Standortmarke „Made in Ostbelgien“ stärkt die Identität und Vermarktung regionaler Produkte. Die VSZ ist Mitglied des Lenkungsausschusses.

Zu den Aufgaben dieses Ausschusses gehört es unter anderem, über die Aufnahme neuer Mitglieder zu entscheiden. In diesem Zusammenhang fand im Juni 2024 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 2020 vertritt die Verbraucherschutzzentrale durch Frau Françoise Demonty die Verbraucherinteressen in diesem Beirat.

Schwerpunkte 2024:

- Gutachten zum Wohnungswesen-Dekret: Einflussnahme auf die Gestaltung der Wohnpolitik,
- Zuschusssystem für Energieprojekte: Beratung zur Förderung innovativer Pilotprojekte,
- Programmdekret 2024: Diskussion und fachliche Begleitung.

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Die Verbraucherschutzzentrale war viele Jahre im Verwaltungsrat der Beobachtungsstelle für Kredite und Überschuldung mit Sitz in Charleroi vertreten. Die Beobachtungsstelle ist ein wichtiger Eckpfeiler der Wallonischen Region zur Bekämpfung der Überschuldung. Aufgrund von Personalmangel ist es der Verbraucherschutzzentrale jedoch nicht mehr möglich, an den Sitzungen teilzunehmen. Gleichzeitig wird die Vertretung durch das BFKV sichergestellt.



AUSBLICK

Blick nach vorne: Was bringt 2025 für die VSZ?

Das Jahr 2025 steht für die Verbraucherschutzzentrale im Zeichen nachhaltiger Weiterentwicklung und strategischer Weichenstellungen – für uns ist es ein bedeutender Schritt in Richtung Zukunft. In zentralen Bereichen werden richtungsweisende Projekte vorangetrieben, um Verbraucherinnen und Verbraucher noch besser zu unterstützen und die Organisation weiterzuentwickeln.

Präventionskonzept der Schuldnerberatung – Umsetzung und Wirkung

Nach der erfolgreichen Konzeption eines Präventionsansatzes in der Schuldnerberatung, der im Herbst 2024 fertiggestellt wurde, wird 2025 der Fokus auf die praktische Umsetzung gelegt. Unser Ziel ist es, durch frühzeitige Aufklärung und gezielte Maßnahmen Überschuldung zu vermeiden und betroffene Haushalte nachhaltiger zu stabilisieren. 2025 starten wir in eine Pilotphase, um unsere Ansätze zu testen und weiterzuentwickeln.

Leitbildentwicklung – Orientierung für eine starke Zukunft

Gemeinsam mit unserem Team wollen wir im Herbst 2025 ein Leitbild entwickeln, das uns als Organisation stärkt und unsere Werte nach innen und außen klar definiert. Dieses Leitbild soll sowohl intern als Handlungsrahmen für Mitarbeitende als auch extern als klares Bekenntnis zur Verbraucherorientierung dienen.

Erlebniswerkstatt clip4change – Evaluierung und Optimierung

Unsere Erlebniswerkstatt clip4change steht auf dem Prüfstand. Im Herbst 2024 haben wir mit der Evaluation begonnen, die sich 2025 fortsetzen wird. Wir möchten herausfinden, was gut funktioniert und wo wir noch besser werden können. So können wir unser Angebot weiter verbessern und Menschen noch gezielter erreichen.

2025

Neuer Dienst: Bürgerdienst in der Verbraucherschutzzentrale

Mit der Einführung des Bürgerdienstes erweitern wir das Angebot der Verbraucherschutzzentrale und sorgen dafür, dass eine noch direktere Unterstützung der Bevölkerung ermöglicht wird. 2025 steht die Erstellung eines Konzepts und auch schon die Implementierung dieses neuen Dienstes im Mittelpunkt unserer Arbeit, wobei praxisnahe Unterstützung und schnelle Hilfestellungen eine zentrale Rolle spielen.

Social Media – Ein modernes Konzept für mehr Reichweite

Wir möchten dort sein, wo sich unsere Zielgruppen aufhalten. Deshalb entwickeln wir ein modernes Social-Media-Konzept.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher zeitgemäß zu erreichen, wird 2025 ein umfassendes Social Media-Konzept entwickelt. Dieses soll die Präsenz der Verbraucherschutzzentrale auf digitalen Plattformen stärken, zielgruppenspezifische Inhalte vermitteln und die Interaktion mit der Öffentlichkeit intensivieren.

Zukunftssicherung durch einen neuen Geschäftsführungsvertrag

Die strategische Weiterentwicklung der Verbraucherschutzzentrale spiegelt sich auch in der Anpassung des Geschäftsführungsvertrags wider. Im Jahr 2025 werden Vorschläge für eine zukunftsfähige Gestaltung erarbeitet, um den Anforderungen der Zukunft mit einem stabilen GFV für die Verbraucherschutzzentrale zu begegnen.

Mit all diesen Schritten sorgen wir dafür, dass die Verbraucherschutzzentrale auch in Zukunft ein verlässlicher Partner für alle Verbraucherinnen und Verbraucher bleibt. 2025 wird ein spannendes Jahr – wir freuen uns darauf.



Zahlen, Daten, Fakten

RATSUCHENDE	5410
Privatperson	4772
Medien	1
Behörden	16
Öffentliche Einrichtung	415
Unternehmen	169
Unterrichtswesen	27
Verbraucherorganisation	0
Verschiedenes	10

MEDIUM	5410
Besucher	1530
Brief	134
E-mail Anfragen	1454
Telefonische Anfragen	2156
Verschiedenes	11
Vortrag/Workshop (Personen)	125
Internetaufrufe	92.353
Öffentlichkeitsarbeit	217

ART DER HILFELEISTUNG	6040
Akte (Eröffnung)	408
Beratung (mündlich)	2807
Beratung (schriftlich)	1829
Information	
- Broschüre/Faltblatt	349
- Kopie Infomaterial	107
- Mündliche Information	8
- Musterbrief	107
- Mustervertrag	170
- Verweis Webseite	5
Verweisen an andere Org. oder Behörde	230
Andere	8
Clip4Change (Ateliers)	2
Workshop/Vorträge	10

THEMEN	5410
Bauen und Wohnen	159
Behörden	21
Beschwerdemanag.	236
Betrug	38
Energielieferung	738
Finanzdienstleistungen (ohne Kredite)	40
Freizeit und Reisen	49
Garantie	61
Geschäftspraktiken	159
Gesundheit	43
Kredite	0
Lebensmittel	2
Mietrecht	2203
Mobilität	17
Nachbarschaftsstreitigkeiten	35
Nachhaltige Entwicklung	27
ÖD Wasser	30
Post	3
Produktinformation	5
Steuer	29
Telekommunikation	96
Überschuldung	1254
Verschiedenes	114
Versicherung	51

Personal

Marie-France Bosch	(Raumpflegerin, 9 Std.)
Sandra Brouwier	(Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 19 Std.)
Béatrice Démonthy	(Buchhaltung, 19 Std.)
Françoise Demonty	(Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Laure Freichels	(Animatorin, 19 Std. seit Juni 2024)
Edith Laschet	(Verbraucherberaterin, 32 Std.)
Mario Leyens	(Schuldnerberater, 38 Std.)
Bernd Lorch	(Geschäftsführer, 38 Std.)
Andrea Neumann	(Mitarbeiterin Beschwerdeauskunft, 19 Std.)
Anne-Sophie Stoffels	(Mitarbeiterin Öffentlichkeitsarbeit, 38 Std.)
Marita Schulzen	(Übersetzerin, 26 Std.)

Generalversammlungen

Generalversammlung vom 7. Mai 2024

1. Jahresbericht 2023
2. Bilanz 2023:
 - a. Bericht der Kassenrevisorin
 - b. Entlastung des Verwaltungsrates
3. Bürokratischer Burnout bei Schuldnern und Verbrauchern

Generalvers. vom 19. November 2024

1. Haushaltsentwurf 2025
2. Schwerpunkte 2025
 - a. Präventionskonzept SBD
 - b. Digitaler Verbraucherschutz (FB&I)
 - c. Corporate Identity
 - d. Erweiterung der Beschwerdeauskunft

Verwaltungsrat

Verwaltungsrat vom 22. Januar 2024

1. Personalangelegenheiten
2. Provisorische Bilanz 2023

Verwaltungsrat vom 14. März 2024

1. Stand der Dinge: Sammelklagen
2. Evaluierungsbericht Beschwerdeauskunft

Verwaltungsrat vom 22. April 2024

1. Stand der Dinge Bewerbungen
2. PR-Kampagne Beschwerdeauskunft
3. Bürokratischer Burnout bei Schuldnern und Verbrauchern

Verwaltungsrat vom 17. Juni 2024

1. Neues aus der VSZ
 - a. Casemanagement in der VB
 - b. Social Media für die BA (FB&I)
2. Qualitätshandbuch
3. Feedback Begleitausschuss

Verwaltungsrat vom 19. September 2024

1. Haushaltsentwurf 2025
2. Personalangelegenheiten
 - a. Prämienzahlung
 - b. Nutzung des Dienstwagens
3. Sammelklage gegen Energieanbieter
4. Verschiedenes:
 - a. Casemanagement
 - b. Präventivkonzept SBD
 - c. Buchhaltungsprogramm WinAuditor

Verwaltungsrat vom 28. Oktober 2024

1. Schwerpunkte 2025 (Vorbereitung GV):
 - a. Präventionskonzept SBD
 - b. Digitaler Verbraucherschutz (FB&I)
 - c. Corporate Identity
 - d. Erweiterung der BA
2. Personalangelegenheiten
 - a. Prämienzahlung
 - b. Nutzung des Dienstwagens
3. TPO (Datensicherung, Software, Kosten)

Die Protokolle wurden in jeder darauffolgenden Versammlung bewilligt und alle Tagesordnungen angenommen.

Verwaltungsratsmitglieder

FGTB	Danny Laschet	Ministerium	Lisa Stüttgen
KAP	Natalie Peikert	Fördermitglied	Matthias Zimmermann
RDJ	Cédric Duménil	ÖSHZ Eupen	Karl-Heinz Klinkenberg
Ländliche Gilden	Martin Schröder	Präsident/CAB	Bernd Despineux
LIFE	Richard Rinck	Regierung	C. Hagelstein/C. Schröder
		VHS	Liliane Mreyen

Bilanz 2024

	2022	2023	2024
Aktiva			
<i>Anlagevermögen</i>	237.602,41	248.390,36	230.633,86
Sachanlagen	237.352,41	248.140,36	230.383,86
Grundstücke und Bauten	174.929,07	168.121,46	161.313,85
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	38.363,15	55.967,63	49.905,91
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	24.060,19	24.051,27	19.164,10
Finanzanlage	250,00	250,00	250,00
<i>Umlaufvermögen</i>	161.433,05	146.711,50	213.518,08
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	1.242,16		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.242,16		
Flüssige Mittel	158.389,06	146.711,50	213.518,08
zu übertragene Kosten	1.801,83		
SUMME DER AKTIVA	399.035,46	395.101,86	444.151,94
Passiva			
<i>Eigenkapital</i>	320.481,50	315.219,58	350.421,97
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	302.579,20	303.195,25	343.189,00
Gewinnvortrag Vorjahr	198.781,69	198.781,69	294.572,36
Jahresüberschuss	103.797,51	104.413,56	48.616,64
Kapitalsubventionen	17.902,30	12.024,33	7.232,97
<i>Verbindlichkeiten</i>	78.553,96	79.882,28	93.729,97
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	78.553,96	79.882,28	93.729,97
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	4.701,05	6.257,83	4.736,62
Verbindl. aufgrund von Steuern, Arbeitsent., Soziallasten, Rückstellungen, Kredite	73.852,91	73.624,45	88.993,35
1. Steuern	8.863,32	-8.012,62	-4.081,83
2. Arbeitsentgelte und Soziallasten	5.394,09	15.030,36	19.178,07
3. Rückstellungen Urlaubsgeld	59.595,50	66.606,71	73.897,11
SUMME DER PASSIVA	399.035,46	395.101,86	444.151,94

Gewinn- & Verlustrechnung

	2022	2023	2024
Erträge	705.113,22 €	791.951,95 €	780.159,45 €
<i>Erhaltene Zuschüsse</i>	<i>682.555,02 €</i>	<i>751.474,97 €</i>	<i>740.680,21 €</i>
Zuschüsse der DG	515.722,00 €	555.522,00 €	544.558,00 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	73.871,00 €	77.038,00 €	78.000,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	18.168,16 €	18.738,39 €	21.448,97 €
Zuschuss Maribel	17.660,85 €	22.418,08 €	24.263,71 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	42.142,15 €	49.579,00 €	49.579,00 €
Zuschuss Gesundes Essen für alle		3.646,02 €	
Zuschuss König-Baudouin-Stiftung		5.000,00 €	1.500,00 €
Prämie Berufswiederaufnahme			1.725,00 €
Sitzungs- und Beiratsgelder	465,07 €		122,54 €
Naturale Vorteile PKW			453,77 €
Zuschüsse der DG BVA	14.525,79 €	19.533,48 €	19.029,22 €
Eigene Einnahmen	22.558,20 €	40.476,98 €	39.479,24 €
Lieferung und Leistung	-56.206,36 €	-86.271,83 €	-68.299,25 €
<i>Bruttoergebnis des Ertrags</i>	<i>648.906,86 €</i>	<i>705.680,12 €</i>	<i>711.860,20 €</i>
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	-519.094,91 €	-572.691,97 €	-624.118,34 €
Abschreibungen und Wertmind. auf Einrichtungen und Sachanlagen	-28.301,80 €	-34.020,96 €	-33.502,22 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-2.159,93 €	192,92 €	-10.454,86 €
<i>Betriebsgewinn</i>	<i>99.350,22 €</i>	<i>99.160,11 €</i>	<i>43.784,78 €</i>
Finanzerträge	5.892,62 €	6.310,92 €	6.318,39 €
Finanzaufwendungen	-991,31 €	-467,86 €	-505,28 €
<i>Ergebnis der gewöhnliche Aufwendungen</i>	<i>104.251,53 €</i>	<i>105.003,17 €</i>	<i>49.597,89 €</i>
Vermögenssteuer	-454,02 €	-589,61 €	-981,25 €
Jahresüberschuss	103.797,51 €	104.413,56 €	48.616,64 €



Herausgeber:

Verbraucherschutzzentrale VoG
Neustraße 119, B-4700 Eupen
Tel. 087/59 18 50
www.vsz.be

Redaktion: Bernd Lorch

Layout: Anne-Sophie Stoffels

Korrektur: Marita Schulzen

Datum & Ort: April 2025, Eupen

Druck: BW Meyerode