

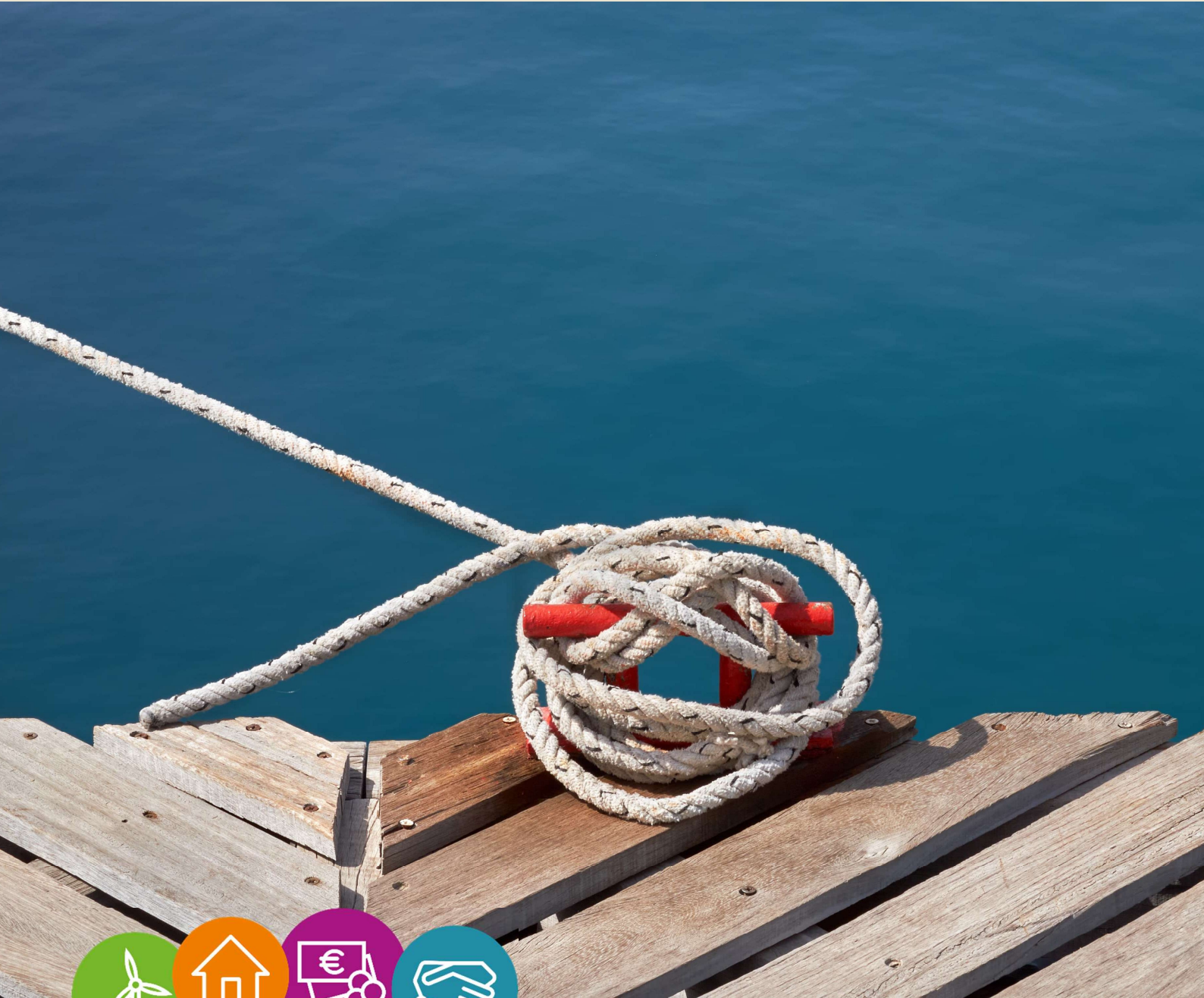


**VSZ**



# JAHRESBERICHT 2025

VERBRAUCHERSCHUTZZENTRALE VoG



# IMPRESSUM

**Herausgeber** Verbraucherschutzzentrale VoG  
Neustraße 119 B-4700 Eupen  
Tel. 087/59 18 50  
Web: [www.vsz.be](http://www.vsz.be)

**Redaktion & Layout** Bernd Lorch  
Françoise Demonty  
Anne-Sophie Stoffels  
Andrea Neumann  
Laure Freichels

**Korrektur** Marita Schulzen

**Druck** Die Zukunft VoG

**Datum** 30. März 2026, Eupen

Mit Unterstützung der Deutschsprachigen  
Gemeinschaft und der Wallonischen Region

Ostbelgien 



# KONTAKT

## Mietrecht- & Verbraucherberatung

[mietrecht@vsz.be](mailto:mietrecht@vsz.be)

Mo. & Mi.: geschlossen

[verbraucherrecht@vsz.be](mailto:verbraucherrecht@vsz.be)

Di. & Do.: 09:30 – 12:30 Uhr & 13:30 – 16:00

Tel. 087/59 18 50

Fr.: 09:30 – 12:30 Uhr

Zu den angegebenen Öffnungszeiten finden unsere offenen Sprechstunden statt. Jeden dritten Montag im Monat finden auf Terminbasis Beratungen in Sankt Vith statt.

## Schuldnerberatung

[schuldnerberatung@vsz.be](mailto:schuldnerberatung@vsz.be)

Mo. & Fr.: 09:00 – 12:00 Uhr

Tel. 087/59 18 50

Di. & Do.: 09:00 – 12:00 Uhr & 13:30 – 16:00

Mi.: geschlossen

Die angegebenen Zeiten sind Telefonzeiten. Persönliche Sprechstunden finden nur auf Terminbasis statt. Donnerstags finden auf Terminbasis Sprechstunden in der Eifel statt.

## Workshops (Schuldenprävention)

[laure.freichels@vsz.be](mailto:laure.freichels@vsz.be)

## Beschwerdeauskunft

[buenger@beschwerde-auskunft.be](mailto:buenger@beschwerde-auskunft.be)

Mo.: auf Termin

Tel. 0800 988 88

Di. & Do.: 09:30 – 12:30 Uhr & 13:30 – 18:00

Mi. & Fr.: geschlossen

Die angegebenen Zeiten sind Telefonzeiten. Persönliche Sprechstunden finden nur auf Terminbasis statt.

## INHALT

Vorwort .....	4
Verbraucherberatung .....	6
Statistiken Verbraucherberatung .....	8
Mietrecht - unser Dauerbrenner in der Beratung .....	9
Statistiken Mietrecht .....	10
Energie - Problematische Abrechnungen bei Umzügen .....	12
Statistiken Energie .....	13
Schuldnerberatung .....	14
Statistiken Schuldnerberatung .....	16
Ein Jahr Schuldenprävention .....	18
Workshopangebote .....	19
Beschwerdeauskunft .....	20
Statistiken Beschwerdeauskunft .....	21
Wenn Beschwerden Wirkung zeigen: die Rolle von Consumer Connect .....	22
Telekommunikation – Konkurs mit Folgen für Verbraucher .....	23
Pressearbeit .....	24
Statistiken Presse .....	25
Nachhaltiger Konsum .....	26
Statistiken Nachhaltiger Konsum .....	26
Projektarbeit .....	27
Vertretung in Gremien .....	28
Netzwerke & Lobbyarbeit .....	30
Ausblick 2026 .....	31
Zahlen, Daten & Fakten 2025 .....	33
Personal .....	34
Generalversammlungen .....	34
Verwaltungsrat .....	35
Verwaltungsratsmitglieder .....	37
Bilanz .....	37
Ergebnisrechnung .....	39

## VORWORT

### **Liebe Leserinnen und Leser,**

Nach den Krisenjahren war 2025 ein Jahr, wo wir in so manchen Bereichen eine spürbare Stabilisierung empfunden haben. Und gleichzeitig haben neue Herausforderungen den Alltag vieler Verbraucherinnen und Verbraucher stark beeinflusst.

Insgesamt 5.198 Menschen haben im vergangenen Jahr unsere Unterstützung in Anspruch genommen. Auch wenn dies einen leichten Rückgang im Vergleich zu 2024 darstellt, bleibt das Niveau hoch und zeigt deutlich: Der Bedarf an unabhängiger Beratung ist ungebrochen.

Inhaltlich dominieren weiterhin die Themen Mietrecht und Energie unsere Arbeit. Steigende Wohnkosten, ein angespannter Wohnungsmarkt sowie anhaltende Unsicherheiten bei Energieabrechnungen führen dazu, dass viele Menschen auf Orientierung und Unterstützung angewiesen sind. Gleichzeitig gewinnen auch andere Themen wie Betrug, Bauen und Wohnen oder steuerliche Fragen zunehmend an Bedeutung.

Auffällig ist zudem eine Entwicklung, wie die Bürgerinnen und Bürger uns kontaktieren: Nach den stark digital und telefonisch geprägten Krisenjahren suchen wieder mehr Ratsuchende den persönlichen Austausch. Diese Rückkehr zum direkten Gespräch zeigt vor allem auch im Zeitalter künstlicher Intelligenz, wie wichtig Vertrauen, individuelle Begleitung und unmittelbare Unterstützung bleiben.

Gleichzeitig beobachten wir, dass die Anliegen komplexer werden. Zwar lassen sich viele Fragen weiterhin schnell klären, doch ein wachsender Anteil erfordert intensivere Beratung. Hinter vielen Fällen stehen nicht nur rechtliche, sondern auch soziale und wirtschaftliche Herausforderungen.

Besonders deutlich wird dies in der Schuldnerberatung. Überschuldung bleibt ein zentrales gesellschaftliches Thema, das

häufig nicht auf einzelne Fehlentscheidungen zurückzuführen ist, sondern auf ein Zusammenspiel von steigenden Lebenshaltungskosten, gesundheitlichen Einschnitten oder unsicheren Einkommenssituationen.

Auch die fortschreitende Digitalisierung stellt viele Menschen vor neue Hürden. Komplexe Verwaltungsverfahren, digitale Prozesse oder Entwicklungen im Bereich künstlicher Intelligenz verlangen zunehmend Orientierung. Mit unserem erweiterten Angebot der administrativen Unterstützung reagieren wir auf diesen Bedarf und helfen dabei, den Zugang zu Dienstleistungen zu erleichtern.

Neben der täglichen Beratungsarbeit war 2025 für uns auch ein Jahr der Weiterentwicklung. Mit einem intensiven Leitbildprozess haben wir unsere Werte geschärft und eine gemeinsame Vision formuliert, die unser zukünftiges Handeln prägt: Engagement, Menschlichkeit, Klarheit und Nachhaltigkeit stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit.

All diese Aufgaben wären ohne das große Engagement unseres Teams nicht zu bewältigen. Mein besonderer Dank gilt daher allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die mit Kompetenz, Einsatzbereitschaft und Empathie tagtäglich für die Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher eintreten. Ein besonderer Dank gilt auch dem Verwaltungsrat. Für das Vertrauen, die offenen Gespräche und die stets konstruktive Begleitung im vergangenen Jahr bin ich sehr dankbar. Die Zusammenarbeit ist geprägt von gegenseitigem Respekt und dem gemeinsamen Anspruch, die VSZ weiterzuentwickeln. Herzlichen Dank dafür.

Herzlichst

*Bernd Lorch*  
*VSZ-Geschäftsführer*



## VERBRAUCHERBERATUNG

Im Jahr 2025 haben insgesamt 3.788 Menschen die Unterstützung der Verbraucherschutzzentrale in den Bereichen Verbraucher-, Mietrechts- und Energieberatung in Anspruch genommen. Im Vergleich zu 2024 (3.893 Personen) entspricht dies einem leichten Rückgang von rund 3 %. Damit setzt sich die Entwicklung der Normalisierung fort, wobei das Niveau weiterhin über den Werten von vor der Pandemie liegt.

Die Kontaktaufnahme erfolgte über verschiedene Wege: 40 % der Anfragen wurden telefonisch gestellt und ebenfalls 40 % erfolgten persönlich vor Ort, während 20 % der Kunden über E-Mail Kontakt mit dem Team der Verbraucherberatung aufgenommen haben. Damit zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine leichte Verschiebung zurück hin zu persönlichen Kontakten, während die telefonische Beratung etwas an Bedeutung verloren hat.

### Beratungsschwerpunkte 2025

Wie bereits in den Vorjahren dominierten die Themen Mietrecht und Energie weiterhin die Beratungstätigkeit.

- Mietrecht: 2.158 Anfragen (57 %)
- Energieanbieter: 607 Anfragen (16 %)

Darüber hinaus zeigen sich einige interessante Entwicklungen:

- Bauen und Wohnen stieg auf 5 % (2024: 4 %) und gewinnt weiter an Bedeutung.
- Geschäftspraktiken liegen bei 3 % (leicht rückläufig gegenüber 2024).
- Betrug (2 %) und Steuerthemen (2 %) haben leicht zugenommen.
- Telekommunikation bleibt stabil bei etwa 3 %.

Insgesamt bestätigt sich, dass mietrechtliche Fragestellungen sowie Probleme im Energiesektor weiterhin den Kern der Beratungsarbeit bilden, während angrenzende Themenfelder ebenfalls langsam an Gewicht gewinnen.

### Besucher und Kontaktwege

Im Vergleich zu 2024 zeigt sich wieder eine leichte Zunahme der persönlichen Kontakte (von 37 % auf 40 %). Gleichzeitig ist der Anteil der telefonischen Kontakte von 43 % auf 40 % zurückgegangen

Die E-Mail-Anfragen bleiben stabil bei rund 20 %, was darauf hinweist, dass sich dieser Kommunikationsweg als feste Ergänzung etabliert hat, ohne weiter zu wachsen.

Diese Entwicklung deutet darauf hin, dass nach der verstärkten Nutzung telefonischer Beratung in den Krisenjahren wieder verstärkt der direkte persönliche Austausch gesucht wird.

### Akten

Die Gesamtzahl der eröffneten Akten lag im Jahr 2025 bei 369 und ist damit erneut leicht rückläufig (2024: 404).

Nach Angaben der Beraterinnen hat im letzten Jahr vor allem die Komplexität der Fälle zugenommen.

### Dauer der Beratung

Auch 2025 zeigt sich weiterhin der Trend zu kürzeren Beratungsgesprächen:

- 75 % der Beratungen dauerten weniger als 15 Minuten (2024: 78 %)
- 17 % dauerten 30 Minuten (leichter Anstieg gegenüber 2024: 16 %)
- 5 % entfielen auf 45 Minuten (2024: 3 %)
- 3 % dauerten 60 Minuten (unverändert)

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil sehr kurzer Beratungen leicht gesunken, während mittellange Beratungen wieder etwas zugenommen haben.

Dies könnte darauf hindeuten, dass die Anliegen wieder etwas komplexer werden, nachdem 2024 viele Fragen schnell geklärt werden konnten. Gleichzeitig bleibt der Großteil der Beratungen weiterhin effizient und zeitlich kompakt.

## Fazit

Das Jahr 2025 bestätigt die Stabilisierung der Situation nach den Krisenjahren. Die Zahl der Ratsuchenden ist leicht zurückgegangen, bleibt jedoch auf einem weiterhin hohen Niveau. Die Beratungsschwerpunkte Mietrecht und Energie dominieren weiterhin klar, wobei zusätzliche Themen wie Bauen und Wohnen, Betrug oder Steuerfragen etwas an Bedeutung gewinnen.

Bei den Kontaktwegen zeigt sich eine leichte Rückkehr zum persönlichen Beratungsgespräch, während telefonische

Kontakte etwas zurückgehen und E-Mail-Anfragen konstant bleiben.

Ein differenzierter Trend zeigt sich bei der Dauer der Beratungen: Zwar überwiegen weiterhin kurze Gespräche, gleichzeitig nimmt der Anteil mittellanger Beratungen wieder leicht zu – ein Hinweis auf eine mögliche wachsende inhaltliche Komplexität einzelner Anliegen.

Die Verbraucherschutzzentrale bleibt somit auch 2025 eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucherfragen und passt sich weiterhin flexibel an die sich verändernden Bedürfnisse der Ratsuchenden an.

### **Erweiterung der Verbraucherberatung „Administrative Unterstützung“**

Bislang lag der Fokus der VSZ vor allem auf der klassischen Verbraucherberatung. Ratsuchende erhielten Unterstützung bei Fragen rund um Mietrecht, Energie oder allgemeine Verbraucherangelegenheiten.

In der täglichen Arbeit – sei es in der Beschwerdeauskunft, in Beratungsgesprächen oder im Austausch mit sozialen Einrichtungen – zeigt sich jedoch immer deutlicher, dass viele Menschen mit administrativen Anforderungen überfordert sind. Besonders die zunehmende Digitalisierung stellt für viele eine zusätzliche Hürde dar.

Um noch umfassender unterstützen zu können, reagiert die Verbraucherschutzzentrale auf die steigende Nachfrage und baut ihr Angebot mit einem zusätzlichen Dienst in der Verbraucherberatung aus: die „Administrative Unterstützung“.

Hier wird seit Herbst 2025 Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, Verfassen von Briefen sowie bei der Suche nach den richtigen Ansprechpartnern angeboten. Auch die Orientierung im administrativen Alltag und Unterstützung bei digitalen Amtswegen gehören nun zum Angebot.

Interessierte können sich persönlich vor Ort (Dienstag & Donnerstag), telefonisch (087/59 18 58) oder schriftlich (E-Mail: [andrea.neumann@vsz.be](mailto:andrea.neumann@vsz.be) | Postanschrift: Neustraße 119, 4700 Eupen) an die VSZ wenden und die neue Dienstleistung in Anspruch nehmen.

## STATISTIKEN VERBRAUCHERBERATUNG

<b>Dauer der Beratung</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
15 Min.	2102	59%	2565	78%	2407	75%
30 Min.	1164	33%	514	16%	541	17%
45 Min.	248	7%	103	3%	148	5%
60 Min.	53	1%	99	3%	108	3%
<b>Total</b>	<b>3567</b>	<b>100%</b>	<b>3281</b>	<b>100%</b>	<b>3204</b>	<b>100%</b>
<b>Themen</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Administrative Hilfe	-	-	-	-	11	0%
Bauen & Wohnen	151	3%	159	4%	175	5%
Behörden	-	-	21	1%	10	0%
Betrug	39	1%	38	1%	61	2%
Energieanbieter	1360	31%	738	19%	607	16%
Finanzen (ohne Kredite)	48	1%	40	1%	37	1%
Freizeit & Reisen	42	1%	49	1%	31	1%
Garantie	68	2%	61	2%	80	2%
Geschäftspraktiken	99	2%	159	4%	124	3%
Gesundheit	30	1%	43	1%	34	1%
Kredite	-	-	-	-	-	-
Lebensmittelsicherheit	2	0%	2	0%	2	0%
Mietrecht	2134	49%	2203	57%	2158	57%
Mobilität	19	0%	17	0%	11	0%
Nachbarschaft	27	1%	35	1%	24	1%
Nachhaltige Entwicklung	-	-	-	-	-	-
ÖD Wasser	34	1%	30	1%	36	1%
Post	5	0%	3	0%	4	0%
Produktinformation	4	0%	5	0%	4	0%
Steuer (Müll, ...)	44	1%	29	1%	65	2%
Telekommunikation	103	3%	96	2%	124	3%
Verschiedenes	86	2%	114	3%	138	4%
Versicherung	40	1%	51	1%	52	1%
<b>Total</b>	<b>4335</b>	<b>100%</b>	<b>3893</b>	<b>100%</b>	<b>3788</b>	<b>100%</b>
<b>Akten</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
(Eröffnung)	546		404		369	
<b>Ratsuchende</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Besucher	1857	43%	1437	37%	1505	40%
Brief	10	0%	5	0%	6	0%
E-Mail	920	21%	785	20%	762	20%
Telefon	1548	36%	1666	43%	1515	40%
Verschiedenes	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>4335</b>	<b>100%</b>	<b>3893</b>	<b>100%</b>	<b>3788</b>	<b>100%</b>

## **MIETRECHT - UNSER DAUERBRENNER IN DER BERATUNG**

Wie bereits in den Vorjahren bleibt das Mietrecht einer der zentralen Beratungsschwerpunkte der VSZ. Der anhaltende Mangel an bezahlbarem Wohnraum stellt viele Haushalte weiterhin vor erhebliche Herausforderungen.

Zugespitzt hat sich die Situation nach dem Hochwasser in Belgien 2021 sowie infolge der Energiekrise im Jahr 2022. Insbesondere die stark gestiegene Indexierung der Mieten führte zu deutlich höheren finanziellen Belastungen für zahlreiche Mieterinnen und Mieter. Eine nachhaltige Entspannung des Wohnungsmarktes ist derzeit nicht erkennbar. Zwar wird – insbesondere in Eupen – neuer Wohnraum geschaffen, dieser richtet sich jedoch häufig an einkommensstärkere Zielgruppen. Haushalte mit begrenztem Budget sehen sich daher zunehmend mit der Schwierigkeit konfrontiert, geeigneten und bezahlbaren Wohnraum zu finden.

Auch im Berichtsjahr bieten wir zahlreiche Mieterinnen und Mieter, die trotz nahendem Auszugstermin keine angemessene Anschlusswohnung finden konnten. Die Wohnungssuche entwickelt sich für viele Betroffene zu einer existenziellen Belastungssituation.

Ein weiterer Beratungsschwerpunkt betrifft die Nebenkostenabrechnungen. Das Mietdekret regelt klar, wie Nebenkosten im Mietvertrag auszuweisen und abzurechnen sind. In der Praxis werden diese Vorgaben jedoch häufig nicht oder nur unzureichend umgesetzt. Die Folge sind intransparente Abrechnungen, fehlende Belegeinsicht und erhebliche Verunsicherung bei Mieterinnen und Mietern. Entsprechend hoch bleibt der Beratungsbedarf.

Auch der sogenannte Indexsprung im Jahr 2023 wirkt weiterhin nach. Viele Mieterinnen und Mieter sind unsicher, ob und in

welchem Umfang Mietanpassungen zulässig sind. Unsere Beraterinnen leisten hier nach wie vor intensive Aufklärungsarbeit, prüfen konkrete Berechnungen und tragen dazu bei, ungerechtfertigte Forderungen zu korrigieren.

Insgesamt zeigt sich, dass mietrechtliche Fragestellungen nicht nur juristische, sondern zunehmend auch soziale Dimensionen annehmen. Der Druck auf dem Wohnungsmarkt, steigende Lebenshaltungskosten und komplexe gesetzliche Regelungen führen dazu, dass eine niedrigschwellige und kompetente Beratung für viele Bürgerinnen und Bürger unverzichtbar bleibt.

## STATISTIKEN MIETRECHT

Jahr für Jahr wenden sich zahlreiche Menschen mit ihren Fragen und Problemen zum Mietrecht an die Verbraucherschutzzentrale. Und auch 2025 zeigt sich erneut, wie groß die Bedeutung dieses Themas im Alltag der Ratsuchenden ist.

Die Anfragen im Detail: 791 Ratsuchende kamen persönlich, 936 suchten telefonisch Rat, und 429 Anfragen erreichten uns per E-Mail. Diese Zahlen unterstreichen weiterhin die hohe Relevanz der Mietrechtsberatung und zeigen zugleich eine stabile Verteilung der Kontaktwege.

### **Anliegen in der Mietrechtsberatung**

Ein wesentlicher Schwerpunkt der Mietrechtsberatung liegt weiterhin auf dem Thema „Kündigung“, das im Jahr 2025 22 % der Ratsuchenden betrifft.

Auch Fragen rund um die Indexierung bleiben mit 15 % ein häufiges Anliegen, wengleich hier ein leichter Rückgang im Vergleich zum Vorjahr zu beobachten ist.

Ebenfalls konstant hoch ist der Beratungsbedarf im Bereich „Reparaturen und Unterhalt“ mit 13 %, was die anhaltende Unsicherheit vieler Mieter in diesem Bereich widerspiegelt.

Auffällig ist zudem der Anstieg bei allgemeinen Fragen zu Mietverträgen, die nun 15 % der Anliegen ausmachen und damit deutlich an Bedeutung gewonnen haben.

Diese Themen verdeutlichen die zentralen rechtlichen Fragestellungen, mit denen sich Mieter konfrontiert sehen, und unterstreichen die Notwendigkeit einer fundierten Beratung.

### **Ratsuchende**

Auch im Jahr 2025 zeigt sich die anhaltend hohe Nachfrage im Bereich Mietrecht. Mit 2.158 Ratsuchenden stellt dieser Bereich weiterhin einen der wichtigsten Schwerpunkte der Verbraucherberatung dar.

Die Zahlen bestätigen, dass mietrechtliche Fragestellungen für einen großen Teil der Bevölkerung von unmittelbarer Relevanz bleiben.

### **Dauer der Beratung**

Im Jahr 2025 dominieren weiterhin die Kurzberatungen: 77 % der Gespräche dauern etwa 15 Minuten, was auf einen hohen Anteil klar umrissener Fragestellungen hinweist.

Beratungen von 30 Minuten machen 16 % aus, während längere Gespräche von 45 Minuten (4 %) und 60 Minuten (3 %) weiterhin einen kleineren, aber stabilen Anteil bilden.

Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich damit ein leichter Rückgang der sehr kurzen Beratungen, während längere Beratungszeiten (30 und 45 min.) leicht gestiegen sind – ein Hinweis darauf, dass die Anliegen teilweise komplexer werden.

<b>Dauer der Beratung</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
15 Min.	1212	63%	1610	81%	1485	77%
30 Min.	590	31%	274	14%	318	16%
45 Min.	91	5%	52	3%	72	4%
60 Min.	12	1%	54	3%	65	3%
<b>Total</b>	<b>1905</b>	<b>100%</b>	<b>1990</b>	<b>100%</b>	<b>1940</b>	<b>100%</b>
<b>Themen</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Andere	158	7%	95	4%	83	4%
Allgemeines zu Mietverträgen	196	9%	257	12%	318	15%
Eigentümerwechsel	62	3%	58	3%	85	4%
Indexierung	403	19%	396	18%	315	15%
Kaution	78	4%	158	7%	139	6%
Kündigung	529	25%	465	21%	476	22%
Mietnebenkosten	196	9%	200	9%	193	9%
Mietpreis/-zahlung	61	3%	94	4%	75	3%
Registrierung	44	2%	56	3%	52	2%
Reparaturen/Unterhalt	237	11%	278	13%	274	13%
Sozialwohnung	18	1%	9	0%	42	2%
Zustand der Wohnung	152	7%	78	4%	62	3%
Friedliche Nutzung	-	-	59	3%	44	2%
<b>Total</b>	<b>2134</b>	<b>100%</b>	<b>2203</b>	<b>100%</b>	<b>2158</b>	<b>100%</b>
<b>Akten</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
(Eröffnung)	93		88		79	
<b>Ratsuchende</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Besucher	768	36%	693	31%	791	37%
Brief	0	0%	1	0%	2	0%
E-Mail	469	22%	450	20%	429	20%
Telefon	897	42%	1059	48%	936	43%
Verschiedenes	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>2134</b>	<b>100%</b>	<b>2203</b>	<b>100%</b>	<b>2158</b>	<b>100%</b>

## **ENERGIE - PROBLEMATISCHE ABRECHNUNGEN BEI UMZÜGEN**

Im Jahr 2025 verzeichnete die Verbraucherschutzzentrale eine zunehmende Zahl von Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die nach einem Wohnungswechsel mit unerwarteten Energiekosten konfrontiert wurden. Konkret wurden ihnen Verbrauchskosten in Rechnung gestellt, die noch vor ihrem tatsächlichen Einzug entstanden sind.

Ursache dieser Entwicklung ist das sogenannte MIG 6-Protokoll („Message Implementation Guide 6“), das Ende 2021 in Belgien eingeführt wurde. Es handelt sich um ein standardisiertes Kommunikationsverfahren für den Datenaustausch zwischen Energieversorgern und Netzbetreibern, das Umzugsprozesse beschleunigen und administrativ vereinfachen soll. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass diese Systemumstellung mit einer Verschiebung von Verantwortlichkeiten einhergeht und neue Risiken für Verbraucherinnen und Verbraucher mit sich bringt.

Vor einem Umzug ist der ausziehende Bewohner verpflichtet, seinen Energieversorger über die Aufgabe des Zählpunkts zu informieren. Schließt der nachfolgende Bewohner keinen Vertrag ab, bleibt der Zählpunkt formal „vakant“. Während früher der Netzbetreiber die finanziellen Risiken für Verbrauch oder Kosten in solchen vertragslosen Zeiträumen trug, wurde diese Verantwortung mit Einführung des MIG 6-Protokolls faktisch auf den nachfolgenden Bewohner übertragen. Die Marktakteure betrachten diesen nun als verantwortlich für einen vakanten Zählpunkt – selbst dann, wenn er bei seinem Einzug ordnungsgemäß versucht, einen Vertrag abzuschließen.

In der Folge werden dem neuen Bewohner unter anderem die jährliche Grundgebühr

(Abonnementskosten) und gegebenenfalls der Energieverbrauch des vorherigen Bewohners berechnet.

In den meisten Fällen erfuhren die Betroffenen erst mit Erhalt der Jahresabrechnung von den zusätzlichen Kosten. Eine transparente Information bei Vertragsabschluss erfolgte in der Regel nicht. Unsere Beraterinnen und Berater reichten zahlreiche Beschwerden beim föderalen Ombudsdienst für Energie ein, mit dem die Verbraucherschutzzentrale seit Jahren konstruktiv zusammenarbeitet.

Die Verbraucherschutzzentrale bewertet diese Entwicklung mit großer Sorge. Die steigende Zahl problematischer Umzugsfälle verdeutlicht, dass im Zuge der Digitalisierung und Standardisierung des Energiemarktes ein ausgewogenes Verhältnis zwischen administrativer Effizienz und wirksamem Verbraucherschutz gewährleistet werden muss. Aus unserer Sicht ist die Praxis, Verbraucherinnen und Verbrauchern Kosten für nicht selbst verursachten Energieverbrauch oder vertragslose Zeiträume anzulasten, rechtlich fragwürdig und mit den Grundprinzipien des Verbraucherschutzes nicht vereinbar.

## STATISTIKEN ENERGIE

<b>Dauer der Beratung</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
15 Min.	555	54%	373	71%	290	67%
30 Min.	355	35%	111	21%	82	19%
45 Min.	88	9%	22	4%	36	8%
60 Min.	22	2%	23	4%	24	6%
<b>Total</b>	<b>1020</b>	<b>100%</b>	<b>529</b>	<b>100%</b>	<b>432</b>	<b>100%</b>
<b>Themen</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Anbieterwahl/-wechsel	138	10%	85	12%	56	9%
Rechnungsprobleme	288	21%	188	25%	200	33%
Zähler	94	7%	84	11%	80	13%
Zahlungsprobleme	60	4%	60	8%	51	8%
Preis/Tarif	656	48%	226	31%	140	23%
Umzug	40	4%	46	6%	43	7%
Mangelhafter Kundenservice	5	0%	1	0%	7	1%
Geschäftspraktiken	23	2%	15	2%	13	2%
(Des)aktivierung	5	0%	4	1%	6	1%
Netzanschluss/VNB	14	1%	12	2%	7	1%
Regionale Kompetenzen	36	3%	13	2%	3	0%
Andere	1	0%	4	1%	1	0%
<b>Total</b>	<b>1360</b>	<b>100%</b>	<b>738</b>	<b>100%</b>	<b>607</b>	<b>100%</b>
<b>Akten</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
(Eröffnung)	325		197		164	
<b>Ratsuchende</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Besucher	780	57%	445	60%	345	57%
Brief	7	1%	1	0%	0	0%
E-Mail	238	17%	112	15%	98	16%
Telefon	335	25%	180	24%	164	27%
Verschiedenes	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1360</b>	<b>100%</b>	<b>738</b>	<b>100%</b>	<b>607</b>	<b>100%</b>

## SCHULDNERBERATUNG

Auch im Jahr 2025 bleibt Überschuldung ein zentrales gesellschaftliches Thema. Auslöser sind oft Einschnitte wie Krankheit, Einkommensverlust oder Trennung – Ereignisse, die viele Betroffene nicht steuern können. Der Bericht der VSZ zeigt: Die Situation stabilisiert sich leicht, doch an den strukturellen Problemen hat sich wenig geändert.

2025 hat die Schuldnerberatung der VSZ insgesamt 45 Akten bearbeitet. Das ist etwas weniger als 2024. Hinzukommen noch 22 Akten von Energieschulden.

Das typische Profil der überschuldeten Person hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht verschoben. 2025 sind es vor allem Frauen, meist über 55 Jahre alt, belgischer Staatsangehörigkeit, die allein leben und häufig einer Arbeit nachgehen. Ihr monatliches Einkommen bewegt sich überwiegend zwischen 1.500 und 2.000 Euro – ein Betrag, der angesichts steigender Lebenshaltungskosten oft nicht ausreicht. Gleichzeitig liegt die Verschuldung in vielen Fällen zwischen 20.000 und 30.000 Euro.

Die Ursachen für diese Entwicklung sind selten eindeutig – vielmehr handelt es sich um ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren. An erster Stelle stehen unzureichende Einkommen, dicht gefolgt von gesundheitlichen Problemen. Hinzu kommen Kreditverpflichtungen sowie persönliche Einschnitte wie Trennung oder Scheidung. Überschuldung ist damit weniger das Ergebnis einzelner Fehlentscheidungen als vielmehr Ausdruck struktureller Verwundbarkeit.

Ein Blick auf die Schuldenstruktur unterstreicht diese Dynamik: Verbraucherkredite dominieren weiterhin, ergänzt durch Energieschulden, Steuerrückstände und offene Rechnungen im Gesundheitsbereich. Gerade diese Mischung aus alltäglichen Kosten und langfristigen

Verpflichtungen zeigt, wie schnell finanzielle Stabilität ins Wanken geraten kann.

Die Schuldnerberatung bleibt dabei ein zentraler Pfeiler im Kampf gegen Überschuldung. Sie bietet nicht nur konkrete Hilfe bei der Schuldenregulierung, sondern trägt auch dazu bei, soziale und psychische Folgen abzufedern. Prävention, individuelle Begleitung und nachhaltige Lösungen stehen im Mittelpunkt der Arbeit.

### Geschlecht

Nach einem zwischenzeitlichen Übergewicht männlicher Hilfesuchender im Jahr 2024 zeigt sich 2025 wieder ein anderes Bild: Frauen stellen mit knapp über der Hälfte die Mehrheit der Betroffenen. Ein Hinweis darauf, dass wirtschaftliche Unsicherheiten Frauen weiterhin besonders stark betreffen.

### Haushalt

Überschuldung bleibt eng mit sozialer Isolation verbunden. Mehr als die Hälfte (51 %) der Betroffenen lebt allein. Insgesamt zeigt sich: Wer ohne Partner lebt, trägt ein deutlich höheres Risiko, in finanzielle Schwierigkeiten zu geraten.

### Alter

Die Altersstruktur bleibt stabil: Besonders häufig betroffen sind Menschen (42 %) über 55 Jahre. Diese Gruppe stellt den größten Anteil der Hilfesuchenden – ein Trend, der sich seit Jahren fortsetzt und auf strukturelle Probleme im Übergang zwischen Erwerbsleben und Ruhestand hinweist.

### Beruf

Ein Großteil (42 %) der Betroffenen ist erwerbstätig – insbesondere als Arbeiter (25 %). Gleichzeitig zeigt sich ein hoher Anteil an Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen, d. h. Invalidität (28 %).

## **Gründe**

Die Ursachen der Überschuldung sind vielschichtig, folgen jedoch klaren Mustern: Krankheit (23 %) und zu niedrige oder wegfallende Einkünfte (22 %) stehen an erster Stelle, gefolgt von Krediten (16 %). Persönliche Einschnitte wie Trennung oder Scheidung (10 %) verschärfen die Situation zusätzlich.

## **Schuldenhöhe**

Die meisten Schuldner (22 %) bewegen sich in einer Verschuldungsspanne zwischen 20.000 und 30.000 Euro. Mit 20 % bleibt der Anteil besonders hoher Schulden – über 50.000 Euro – bemerkenswert hoch. Dies deutet darauf hin, dass sich finanzielle Probleme häufig über Jahre hinweg aufbauen.

## **Einkünfte**

Das Einkommensniveau zeigt ein klares Bild: 33 % der Betroffenen verfügt über ein mittleres Einkommen zwischen 1.500 und 2.000 Euro. Gleichzeitig lebt ein erheblicher Anteil (22 %) unterhalb dieser Schwelle. Selbst höhere Einkommen bieten keinen vollständigen Schutz, wenn hohe Fixkosten oder bestehende Schulden hinzukommen.

## STATISTIKEN SCHULDNERBERATUNG

<b>Kontaktaufnahmen</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
TOTAL	1292		1254		969	
<b>Art der Akten (2025)</b>	<b>DG Nord</b>	<b>DG Süd</b>	<b>ÖSHZ Süd</b>	<b>ÖSHZ FR</b>	<b>Total</b>	
Schuldnerberatung	25	8	3	9	45	
Agricall/Finagri	0	0	0	0	0	
Energieschulden	18	2	0	2	22	
TOTAL	43	10	3	11	67	
<b>Geschlecht</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Männlich	22	47%	32	55%	21	47%
Weiblich	25	53%	26	45%	24	53%
TOTAL	47	100%	58	100%	45	100%
<b>Haushalt</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
alleinerz.	6	13%	8	14%	9	20%
allein lebend	20	43%	30	52%	23	51%
H. mit Kind	16	34%	17	29%	10	22%
H. ohne Kind	5	10%	3	5%	3	7%
TOTAL	47	100%	58	100%	45	100%
<b>Alter</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
unter 25	0	0%	0	0%	1	2%
25 - 34	10	21%	14	24%	5	11%
35 - 44	9	20%	11	19%	11	24%
45 - 54	10	21%	11	19%	9	20%
55+	18	38%	22	38%	19	43%
TOTAL	47	100%	58	100%	45	100%
<b>Beruf</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Angestellter	6	13%	9	16%	5	11%
Arbeiter	12	26%	14	24%	11	24%
Zeitarbeiter (Interim)	0	0%	0	0%	0	0%
Arbeitsloser	5	11%	6	10%	2	4%
Invalide	10	21%	13	22%	13	29%
Integrationseink.	1	2%	3	5%	4	9%
Rentner	10	21%	8	14%	7	16%
Selbstständiger	3	6%	5	9%	3	7%
TOTAL	47	100%	58	100%	45	100%

<b>Gründe</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Anschaffungen	0	0%	2	2%	0	0%
Arbeitslosigkeit	9	8%	7	6%	6	6%
Bürgerschaft	2	2%	1	1%	1	1%
Erbschaft	0	0%	0	0%	0	0%
Konkurs	4	4%	2	2%	3	3%
Krankheit	25	23%	26	21%	22	23%
Kreditaufnahme	16	15%	19	15%	16	16%
nicht angepasster Lebensstil	5	5%	11	9%	10	10%
nicht zu klären	6	5%	4	3%	4	4%
Scheidung	13	12%	13	11%	10	10%
schlechte Konjunktur	5	5%	6	5%	2	2%
Sterbefall	2	2%	3	2%	1	1%
Steuernachzahlungen	1	1%	2	2%	1	1%
unzureichende Eink.	20	18%	27	22%	21	22%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>
<b>Schuldenhöhe</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
1 - 5.000 EUR	0	0%	2	3%	1	2%
5.011 - 10.000 EUR	6	13%	7	12%	5	11%
10.001 - 20.000 EUR	8	17%	10	17%	9	20%
20.001 - 30.000 EUR	9	19%	11	19%	10	23%
30.001 - 40.000 EUR	5	11%	9	16%	6	13%
40.001 - 50.000 EUR	3	6%	5	9%	4	9%
> 50.000 EUR	14	30%	12	21%	9	20%
unbekannt	2	4%	2	3%	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>
<b>Einkünfte</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
1 - 500 EUR	0	0%	0	0%	1	2%
501 - 1.000 EUR	1	2%	0	0%	0	0%
1.001 - 1.500 EUR	16	33%	13	22%	9	20%
1.501 - 2.000 EUR	12	26%	18	31%	15	33%
2.001 - 2.500 EUR	4	9%	13	22%	8	18%
> 2.500 EUR	14	30%	14	24%	12	27%
unbekannt	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

## **EIN JAHR SCHULDENPRÄVENTION**

Im Juni 2024 hat die VSZ erstmals eine Animatorin für Schuldenprävention in Teilzeit eingestellt. Menschen müssen heute mit weniger sozialer Absicherung auskommen, tragen mehr finanzielle Verantwortung selbst und sind gleichzeitig ständig mit Kaufanreizen konfrontiert – besonders im digitalen Raum, wo Werbung, Influencer und auch betrügerische Angebote allgegenwärtig sind.

Als Referenzzentrum für Überschuldung in Ostbelgien möchte die VSZ hier früher ansetzen. Schuldenprävention ergänzt die Schuldnerberatung, indem sie nicht erst eingreift, wenn Probleme bereits da sind, sondern vorher ansetzt.

Dabei geht es nicht nur darum, äußere Risiken zu benennen. Schuldenprävention unterstützt Menschen auch dabei, mit Konsumdruck umzugehen, Warnsignale rechtzeitig zu erkennen und zu wissen, wo sie Hilfe finden können. Im ersten Jahr lag der Fokus deshalb darauf, Schritt für Schritt die Grundlagen für eine nachhaltige und gut verankerte Schuldenprävention aufzubauen.

### **Angebote für Jugendliche und Kinder**

Im ersten Jahr lag der Schwerpunkt auf Jugendlichen und Erwachsenen ab 16 Jahren. Für Jugendliche wurden mehrere interaktive Workshops entwickelt, die zentrale Lebensbereiche aufgreifen.

Der Workshop „Budget im Blick – Haushaltsplanung leicht gemacht“ vermittelt anhand eines Gesellschaftsspiels Grundlagen der Budgetplanung. Mit dem Rollenspiel „Der Schuldenwolf“ werden Schuldenmechanismen, Gruppendruck und Schutzfaktoren spielerisch erfahrbar. „Wohnen & Mietrecht“ behandelt praxisnah Themen rund um die erste eigene Wohnung, während „Kauf dich glücklich? Werbung, Influencer und Konsum“ für Werbemechanismen und Konsumdruck sensibilisiert.

Für jüngere Zielgruppen wurde das Gesellschaftsspiel „Just’in Budget“ zugänglich gemacht. Es ermöglicht Kindern im Alter von 10 bis 12 Jahren eine spielerische

Auseinandersetzung mit Geld, Konsum sowie Bedürfnissen und Wünschen. Das von Wikifin/FSMA (Finanzdienstleistungs- und Marktaufsichtsbehörde) entwickelte Spiel wurde von der VSZ übersetzt.

### **Erwachsene, Multiplikation und Vernetzung**

Für Erwachsene und Fachkräfte entstand der Vortrag „Hoodie, Handy, Streaming – wer zahlt das eigentlich?“, der Eltern und pädagogisches Fachpersonal dabei unterstützt, Jugendliche schrittweise an den Umgang mit größeren Geldbeträgen heranzuführen.

Ergänzend wurden Angebote für Multiplikatoren ausgebaut. Die Materialien „Budget im Blick“ und „Der Schuldenwolf“ stehen kostenlos zur Verfügung und werden durch Einführungen und fachliche Begleitung ergänzt. Einrichtungen können zudem bei der Entwicklung eigener schuldenpräventiver Aktivitäten unterstützt werden.

Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen. Im Rahmen der erstmals durchgeführten Woche „Re:think Konsum“, organisiert rund um den Black Friday, wurde gemeinsam mit Partnerorganisationen durch Lesungen, Kinoabend, Workshops und Radiosendungen für Überkonsum und Nachhaltigkeit sensibilisiert.

### **Bilanz und Ausblick**

Im Berichtsjahr wurden elf unterschiedliche Angebote entwickelt, angepasst oder übersetzt. In 26 Aktivitäten konnten bereits 260 Personen direkt erreicht werden. Die Arbeit war geprägt von enger Zusammenarbeit mit Akteuren aus dem sozialen Bereich, dem Unterrichtswesen sowie mit Stiftungen.

Künftig werden Angebote für Kinder und Jugendliche sowie für Multiplikatoren weiter ausgebaut. Ein besonderer Dank gilt dem Bürgerfonds Ostbelgien, der Cera-Stiftung sowie der Deutschsprachigen Gemeinschaft für ihre Unterstützung.

## WORKSHOPANGEBOTE

Workshop	Workshopzahl	Kinder	Jugendliche	Erwachsene	Multiplikatoren	TN-Anzahl
Schuldenfrei leben	2			17		17
Kauf dich glücklich	2		7	7		14
Budget im Blick (Brettspiel)	9		9	31	17	57
Budget (Argent sur table)	2			11		11
Geld im Blick: "Rat & Wohnung gesucht"	1		9			9
Just in Budget	2		44			44
Die Schuldenspirale	1			15		15
Der Schuldenwolf	1 (+3*)			11	(14*)	11
Lesung Seitenstraße (ReThink)	1			15		15
Markt der Möglichkeiten & Kinoabend (ReThink)	1			50		50
FEC-Workshop C4C (ReThink)	1			17		17
Teilnehmer Workshops	23		69 5	174 14	17 4	260

\*Diese Workshops wurden in Kombination zeitgleich mit den Weiterbildungen zu „Budget im Blick“ ausgeführt. Da Teilnehmer und Zeitpunkt identisch sind, werden sie nicht ins Total mit einbezogen.

## BESCHWERDEAUSKUNFT

### **Aufgabenfeld 1: Orientierungshilfe und neutrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger**

Im Jahr 2025 ist trotz der im Vorjahr umgesetzten Maßnahmen zur Steigerung des Bekanntheitsgrads der Beschwerdeauskunft ein Rückgang der Inanspruchnahme festzustellen.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit haben die letzten 5 Vortragsabende bei verschiedenen Gruppen der Landfrauen stattgefunden. Dabei wurde die Gelegenheit genutzt, Informations- und Werbematerial zur Beschwerdeauskunft zu verteilen.

Die im Jahr 2024 gestartete Heckwerbung auf einem Linienbus endete planmäßig im Juni 2025. Eine Verlängerung und andere Werbekampagnen waren nicht vorgesehen.

Seit Bestehen der Beschwerdeauskunft zeigt sich, dass ein wesentlicher Teil der Anfragen Anliegen betrifft, die nicht dem eigentlichen Aufgabenbereich des Dienstes zuzuordnen sind. Aus diesem Grund hat die Beschwerdeauskunft in Zusammenarbeit mit der VSZ eine „administrative Unterstützung“ entwickelt. Dieses Angebot beinhaltet keine Fallbearbeitung und ersetzt keine bestehenden Beratungs- oder Betreuungsdienste.

Ziel ist vielmehr eine niedrigschwellige Hilfe, die den Bürokratie-Alltag leichter, strukturierter und stressfreier macht.

Diese administrative Unterstützung ergänzt die klassische Verbraucherberatung.

Die eingehenden Anfragen werden von der Beschwerdeauskunft bearbeitet.

Darüber hinaus nahm die Beschwerdeauskunft an zwei Treffen des „Netzwerks Nord“ teil. Ziel dieser Vernetzung ist sowohl die weitere Bekanntmachung der Beschwerdeauskunft als auch der fachliche Austausch mit anderen sozialen

Dienstleistern. Die gewonnenen Erkenntnisse unterstützen die Beratungsarbeit der Beschwerdeauskunft sowie die der administrativen Unterstützung. Eine fortlaufende Teilnahme an weiteren Netzwerktreffen ist vorgesehen.

### **Aufgabenfeld 2: Hilfestellung für Behörden und öffentliche Einrichtungen**

Im September 2025 wurde auf Bitte des Ombudsdienstes der DG ein Rundschreiben mit Erläuterungen zum korrekten Ausfüllen des Beschwerderegisters verschickt.

## STATISTIKEN BESCHWERDEAUSKUNFT

<b>Ort (Privatverbraucher)</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Norden	79	58%	24	59%	21	61%
Süden	43	32%	11	27%	7	21%
Andere	14	10%	6	15%	6	18%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>
<b>Medium</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Besucher	1	1%	0	0%	1	0%
E-Mail/Brief	32	24%	111	8%	27	4%
Telefonisch	103	76%	26	2%	35	5%
Vortrag (Besucher)	0	0%	99	7%	49	7%
Webseite	0	0%	1157	83%	576	84%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>1393</b>	<b>100%</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>
<b>Zuständigkeit (Privatverbraucher)</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Ja	47	35%	15	36%	13	38%
Nein	89	65%	27	64%	21	62%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>
<b>Ratsuchende</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Privatperson	-	-	41	30%	34	30%
Öffentliche Einrichtung	-	-	96	70%	29	26%
Verschiedenes	-	-	0	0%	49	44%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>
<b>Art der Hilfeleistung</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>2025</b>	
Beratung mündlich	-	-	26	17%	36	49%
Beratung schriftlich	-	-	103	69%	21	29%
Bröschure/Faltblatt	-	-	7	5%	11	15%
Mündliche Information	-	-	1	1%	0	0%
Workshop/Vorträge	-	-	13	9%	5	7%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

## WENN BESCHWERDEN WIRKUNG ZEIGEN: DIE ROLLE VON CONSUMER CONNECT

Ein zentraler Baustein des Verbraucherschutzes ist es, Fälle von Missständen und Regelverstößen zu erfassen und auszuwerten.

Die Plattform *Consumer-Connect* bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern in Belgien die Möglichkeit, online Fälle zu melden, in denen geltende Geschäftspraktiken nicht eingehalten worden sind oder in denen Unklarheiten und potenziell irreführende Angebote aufgetreten sind.

Durch die Nutzung dieser Plattform werden nicht nur Einzelfälle dokumentiert, sondern Trends und wiederkehrende Probleme erkennbar gemacht – ein entscheidender Faktor, um strukturelle Mängel im Markt sichtbar zu machen.

Ein konkretes Beispiel zeigt die praktische Wirkung des Meldesystems: Im Fall der sogenannten „vente marseillaise“ wurde dem Möbelgeschäft Les meubles Pirotte eine hohe Geldbuße von 56.850 Euro auferlegt. Hintergrund waren zahlreiche Beschwerden über irreführende Verkaufstechniken, bei denen Kundinnen und Kunden durch Druck, falsche Preisangaben und nicht deutlich ausgewiesene Bedingungen zum Kauf ungewollter Ware verleitet wurden. Auch in unserer Region waren Verbraucherinnen und Verbraucher von diesen Praktiken betroffen. In diesen Fällen arbeitete die Verbraucherschutzzentrale eng mit der Wirtschaftsinspektion zusammen, um die Anliegen der Betroffenen zu unterstützen und eine wirksame Sanktionierung zu erreichen.

Dieser Fall macht deutlich: Beschwerden sind nicht nur Ausdruck persönlicher Betroffenheit. Sie sind ein **wirksames Instrument**, um rechtswidrige Geschäftspraktiken aufzudecken und behördliche Maßnahmen auszulösen.

Vor diesem Hintergrund unterstreichen wir erneut die Bedeutung von aktiver Mitwirkung und Fallmeldung durch Verbraucherinnen und Verbraucher. Nur so können systematische Missstände sichtbar gemacht, behördliche Kontrollen ausgelöst und die Rechte der Allgemeinheit effektiv geschützt werden.

---

## **TELEKOMMUNIKATION – KONKURS MIT FOLGEN FÜR VERBRAUCHER**

Ende 2024 wurde über den Telekommunikationsanbieter United Telecom das Konkursverfahren eröffnet. Die betroffenen Kundinnen und Kunden wurden darüber jedoch nicht unmittelbar informiert. Stattdessen erhielten viele von ihnen noch Rechnungen für den Monat Januar.

Im Februar kam es bei zahlreichen Anschlüssen zu einem Ausfall des Internetdienstes. In der Annahme, ihr Anbieter stelle den Betrieb ein, suchten viele Betroffene eigenständig nach einem neuen Anbieter und kündigten ihren bestehenden Vertrag. Erst Ende Februar meldete sich das Unternehmen United Mobile mit der Mitteilung, die laufenden Verträge übernommen zu haben. Gleichzeitig wurden Rechnungen für die Monate Januar und Februar versandt – ungeachtet der Tatsache, dass bereits Rechnungen durch das vorherige Unternehmen ausgestellt worden waren und zahlreiche Verträge zwischenzeitlich gekündigt wurden.

Dieses Vorgehen führte zu erheblicher Verunsicherung bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern. Viele sahen sich mit widersprüchlichen Zahlungsaufforderungen, unklaren Vertragsverhältnissen und offenen Fragen zur Wirksamkeit ihrer Kündigungen konfrontiert.

Für unsere Beratungsstelle bedeutete dies einen außergewöhnlich hohen Arbeitsaufwand. Die betroffenen Dossiers begleiteten uns bis zum Jahresende. In vielen Fällen konnte eine Klärung erst durch die Einschaltung des Ombudsdienstes für Telekommunikation erreicht werden.

Der Fall hat gezeigt, wie schnell Verbraucherinnen und Verbraucher bei unklaren Unternehmensübernahmen in Schwierigkeiten geraten können. Viele Betroffene sahen sich gezwungen, Rechnungen

anzufechten, Kündigungen nachzuweisen und Beschwerdeverfahren einzuleiten, um unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Die Vielzahl der Anfragen verdeutlicht, wie wichtig eine unabhängige Beratung in solchen Konstellationen ist.

---

## **PRESSEARBEIT**

Die digitale Welt entwickelte sich 2025 rasant - und mit ihr neue Herausforderungen: KI, digitale Verwaltungstools, Online-Betrug und verlockende BNPL-Apps forderten Verbraucher heraus. Die VSZ begleitete diese Entwicklungen mit besorgtem Auge und ist in diesem Feld noch präsenter geworden. Zusätzlich hat sie ihr Beratungsangebot der Verbraucherberatung erweitert (unter dem Namen Administrative Unterstützung).

Die Zahl der Online-Artikel ist 2025 etwas angestiegen. 106 Artikel wurden ins Netz gestellt, davon waren - wie im Jahr 2024 - 61 Stück auf Deutsch und 45 auf Französisch (34 St. im Jahr 2024). Eine konstante Präsenz im Rundfunk rundet das Bild mit rund 78 Verbrauchertipps ab.

### **Radio und Printmedien**

Die Korrespondenten-Interviews (Korri-Talks) beim BRF werden wie gewohnt wöchentlich ausgestrahlt. Im Vergleich zum letzten Jahr ist die Anzahl der Korri-Talks bei Radio Contact gestiegen. Es wurden keine Tipps bei Radio 700 ausgestrahlt.

2025 lässt sich eine Tendenz zu Korris erkennen, die sich schwerpunktmäßig mit digitalen Themen befassen (Onlinehandel, Telekommunikation, Sicherheit im Internet, ...). Die Pressemitteilungen im Jahr 2025 sind ein wenig gestiegen zum Vorjahr, was unter anderem sicher auch auf das Projekt Re:Think! Konsum während der Black Friday-Woche zurückzuführen ist. In diesem Rahmen sind auch einige Vorträge gehalten worden. Für das verlässliche Publizieren unserer Inhalte möchte sich die Verbraucherschutzzentrale hiermit bei allen Medienanbietern in Ostbelgien herzlich bedanken.

### **Flyer und Broschüren**

Wie üblich sind die Flyer der Verbraucher- und Mietrechtberatung konstanten Aktualisierungen unterworfen; das Jahr 2025 war da keine Ausnahme. Hervorheben

möchten wir in diesem Zusammenhang jedoch zwei neue Flyer: Verbraucherkredite - dieser wird als Begleitmaterial zu den Workshops der Schuldenprävention verwendet; und Mediation, der Flyer wurde dabei in Zusammenarbeit mit der Mietrechtsberatung komplett neu aufgelegt.

A propos Schuldenprävention, diese hat das Spiel „Der Schuldenwolf“ entwickelt, angelehnt an das Spiel „Werwolf“. In der Folge haben wir in Eigenleistung eine druckbare Version des Spiels erarbeitet, die für Pädagogen auf unserer Webseite frei zu Verfügung steht.

### **Webseite**

Die Seitenaufrufe der Webseite sind 2025 mit 92.155 Aufrufen stabil geblieben. Erfreulich ist eine deutliche Steigerung der belgischen Nutzer im Vergleich zum Vorjahr. Der 2024 veröffentlichte Artikel „Partnerschaft im Mietvertrag“ hat es innerhalb eines Jahres sogar in die Top 5 der besuchten Artikel geschafft. Von den 10 meistbesuchten Seiten waren 5 thematisch mit Mietrecht und jeweils 2 mit Energie- und Ernährungsfragen verbunden.

### **Soziale Medien**

Im August 2025 haben es jeweils ein Facebook- und Instagram-Konto der VSZ auf die Tanzfläche geschafft. Hauptinhalt sind die wöchentlichen Themen der Online-Artikel und Radiointerviews, aber auch eine Serie „Miet- & Energiemythen“, in der wir populäre Missverständnisse aufgreifen und richtigstellen. Drei Monate später, im November, veröffentlichten wir auch die Veranstaltungen der Projektreihe „Re:Think! Konsum“.

### **Aussichten für 2026**

Die Workshops zur Schuldenprävention sowie das Thema Garantie/mietende Paare sollen künftig verstärkt aufgegriffen und in unterschiedlichen Formaten - etwa durch Flyer, Posts und Pressemitteilungen - aufbereitet werden. Die Korri-Talks werden

künftig nicht mehr ausschließlich von Bernd Lorch gesprochen, sondern teils auch von Anne-Sophie Stoffels, mit dem Ziel einer vollständigen Übernahme. Darüber hinaus soll der Themenbereich

Energie auf der Website grundlegend überarbeitet werden, ähnlich zur umfassenden Überarbeitung des Bereichs Mietrecht im vergangenen Jahr.

## STATISTIKEN PRESSE

Medium	2023	2024	2025
Korri-Talks (BRF + RCN)	75	68	78
Online-Artikel D	65	61	61
Online-Artikel FR	29	34	45
Pressemitteilungen + GE-Tipps	11	10	15
Kurier Journal/Wochenspiegel	4	1	2
Videos (Projekte)	0	5	4
Vorträge	-	-	9
Social Media VSZ (IG + FB, Posts)	-	-	47
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>179</b>	<b>261</b>
Social Media VSZ (IG + FB, org. Views)		-	9615
Seitenaufrufe vsz.be	70.150	91.196	92.155

\*RCN = Radio Contact Now

\*\*IG + FB = Instagram und Facebook

## NACHHALTIGER KONSUM

Nachhaltiger Konsum ist ein zentraler Bestandteil der Arbeit der Verbraucherschutzzentrale und hat angesichts von Klimawandel, Umweltverschmutzung, Ressourcenknappheit und vor allem geopolitischen Veränderungen einen grundlegend neuen Stellenwert erlangt.

Mit gezielter und fundierter Öffentlichkeitsarbeit verfolgt die VSZ das Ziel, Bürgerinnen und Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft für nachhaltige Konsumententscheidungen zu sensibilisieren und ihr Bewusstsein für verantwortungsvolles Handeln zu stärken.

Im Jahr 2025 setzte die VSZ hierzu auf vielfältige Kommunikations- und Informationsformate. Neben Korrespondenten-Interviews (Korri-Talks), Online-Artikeln und Vorträgen wurde eine breite Themenpalette aufgegriffen. Behandelt wurden unter anderem Fragestellungen zu Mikroplastik, der Nutzung von Regenwasser, dem Nutri-Score sowie der Rolle von Influencern im Zusammenhang mit Nahrungsergänzungsmitteln.

Diese thematische Vielfalt unterstreicht das kontinuierliche Engagement der VSZ, Verbraucherinnen und Verbraucher umfassend, kritisch und praxisnah zu informieren.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil im Bereich nachhaltiger Konsum war in den vergangenen Jahren die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge. Das Jahr 2025 stand ganz im Zeichen eines Evaluationsprozesses. So wurde der Themenbereich von vier auf drei Schwerpunkte reduziert und die erste Phase der Erlebniswerkstatt vereinfacht. Aufgrund des Evaluationsprozesses konnten nur 1 Workshop und 2 Vorträge diesbezüglich durchgeführt werden.

Parallel zur inhaltlichen Arbeit fand im Herbst 2025 ein bedeutender Leitbildprozess statt, der die strategische Ausrichtung der VSZ nachhaltig prägt. In Zusammenarbeit mit Gerd Brüls erarbeitete das Team in drei Workshops ein gemeinsames Leitbild, in dem Nachhaltigkeit als zentraler Wert verankert wurde. Der Prozess bot Raum für Reflexion, Austausch und die bewusste Auseinandersetzung mit den eigenen Haltungen und Zielen.

Das Ergebnis dieses Prozesses spiegelt sich in der Vision der VSZ wider: *„Die VSZ hat ein offenes Ohr für alle und bietet mit Engagement, Menschlichkeit und Empathie professionelle Orientierung und Unterstützung an. Dabei stehen die Werte Fairness, Nachhaltigkeit, Klarheit und Menschlichkeit im Vordergrund. Vielfalt ist unsere Stärke.“*

Diese Vision bildet die Grundlage für das zukünftige Handeln der Verbraucherschutzzentrale und verdeutlicht, dass nachhaltiges Denken nicht nur in der Beratung und Öffentlichkeitsarbeit, sondern auch in der internen Organisationskultur fest verankert ist.

## STATISTIKEN NACHHALTIGER KONSUM

Medium	2023	2024	2025
Radio (BRF + RCN)	28	23	21
PM + GE-Tipp	1	1	7
Online in D	17	19	13
Online in FR	7	15	9
Vorträge	6	2	6
Videos	0	5	4
Print	1000	0	400
<b>Total</b>	<b>1059</b>	<b>65</b>	<b>460</b>

\*RCN = Radio Contact Now

\*\*PM = Pressemitteilung

## PROJEKTARBEIT

### Der Film „Trainée de poudre“

Der Dokumentarfilm „Trainée de poudre“ beleuchtet die weitreichenden Auswirkungen des belgischen Milchpulverexports – sowohl auf die hiesigen Landwirte als auch auf die landwirtschaftlichen Strukturen in afrikanischen Ländern. Anhand eindrücklicher Beispiele zeigt der Film die globalen Zusammenhänge und die sozialen sowie wirtschaftlichen Folgen dieses Handels auf.

Die Vorführungen fanden am 10. April in St. Vith und am 14. April in Eupen statt.

An dem Projekt beteiligt waren Miteinander Teilen, der Landfrauenverband sowie die Verbraucherschutzzentrale.

Im Anschluss an beide Filmabende wurde jeweils eine Podiumsdiskussion organisiert, die Raum für Austausch und vertiefende Gespräche bot. Während der Kinosaal in St. Vith gut besucht war, blieb die Resonanz in Eupen leider verhalten.

### Das Mercosur-Abkommen – Podiumsdiskussion mit Beteiligung der VSZ

Am Dienstag, dem 23. September 2025, fand in der Stillen Post in St. Vith eine Podiumsdiskussion zum Thema „Das Mercosur-Abkommen: Freier Handel und faire Zukunft?“ statt.

An der Diskussion beteiligten sich der ost-belgische EU-Abgeordnete Pascal Arimont, Ingrid Mertes vom Bauernbund, Thomas Miessen von der CSC-Gewerkschaft, Armin Paasch von Misereor sowie Bernd Lorch von der Verbraucherschutzzentrale.

Vor vollbesetztem Haus wurde intensiv über Chancen und Risiken des geplanten Handelsabkommens zwischen der EU und den Mercosur-Staaten debattiert. Einigkeit bestand unter den Podiumsteilnehmern darin, dass die aktuelle Fassung des Abkommens in dieser Form keine Zustimmung finden könne.

Die Organisatoren von Attac DG verfolgten mit der Veranstaltung das Ziel, einen Beitrag zur politischen Bildung zu leisten und interessierten Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit zu geben, sich umfassend zu informieren, kritisch nachzufragen und mit den Gästen ins Gespräch zu kommen. Der lebendige Austausch im Anschluss an die Diskussion zeigte, dass dieses Anliegen erfolgreich umgesetzt wurde.

### Gemeinsam Zukunft gestalten: Leitbildentwicklung der VSZ

Von September bis November 2025 hat das gesamte Team der Verbraucherschutzzentrale an drei Workshops zur Entwicklung eines gemeinsamen Leitbilds teilgenommen. Begleitet wurde der Prozess von Coach Gerd Brüls. Ziel war es, eine gemeinsame Vision und zentrale Werte für die zukünftige Ausrichtung der VSZ zu erarbeiten.

Im ersten Workshop haben wir uns mit dem aktuellen Stand der VSZ beschäftigt. Dabei ging es unter anderem um die Zusammenarbeit im Team, die Sicht unserer Kundinnen und Kunden sowie unsere Rolle in Gesellschaft und Politik. Im zweiten Workshop wurden gemeinsame Werte festgelegt und eine erste Vision entwickelt. Im Mittelpunkt stehen dabei Fairness, Nachhaltigkeit, Klarheit, Menschlichkeit und Vielfalt. Im dritten Workshop haben wir daraus konkrete Ziele und mögliche Veränderungen abgeleitet. In Arbeitsgruppen wurden erste Strategien und Maßnahmen erarbeitet, zum Beispiel zu Arbeitsprozessen, Nachhaltigkeit und interner Kommunikation.

So wurde eine gemeinsame Grundlage geschaffen, um die VSZ in Zukunft weiterzuentwickeln.

## **VERTRETUNG IN GREMIEN**

Auch 2025 hat die Verbraucherschutzzentrale zahlreiche Mandate in verschiedenen Gremien wahrgenommen, um die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu vertreten und Impulse für den Verbraucherschutz zu setzen.

### **Ziele und Bedeutung**

Die Mitwirkung der VSZ ermöglicht die Vertretung von Verbraucherinteressen in Entscheidungsprozessen, den fachlichen Austausch mit relevanten Akteuren sowie die Einbringung fundierter Expertise. Gleichzeitig schafft sie Transparenz über die Aktivitäten der VSZ.

Diese Tätigkeiten stärken die Rolle der Verbraucherschutzzentrale als wichtiger Akteur im Verbraucherschutz und tragen zur Förderung der Verbraucherrechte bei.

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

Die enge Zusammenarbeit mit dem BFKV, auch bekannt unter der französischen Bezeichnung „AB-REOC“, stellt weiterhin einen zentralen Bestandteil der Aktivitäten der Verbraucherschutzzentrale dar. Die VSZ ist im Verwaltungsrat des BFKV vertreten und arbeitet dort gemeinsam mit Partnerorganisationen wie Test-Achats, dem Bund der Familien, dem FÖD Wirtschaft sowie der CGSLB.

Auch im Jahr 2025 beteiligte sich die VSZ aktiv an den Sitzungen des Verwaltungsrats. In diesem Rahmen wurden mehrere Studien und Stellungnahmen veröffentlicht, darunter zu den Themen Energiepreisflexibilität, problematische Praktiken bei der Abtretung von Verbraucherkrediten sowie zur Rolle von Gebrauchsanleitungen und Produktnormen im Verbraucherschutz.

Für das BFKV war das Jahr 2025 insbesondere durch die Übernahme des Europäischen Verbraucherzentrums Brüssel geprägt, das zuvor von Test-Achats

verwaltet wurde. Der formelle Abschluss dieses Transfers ist für Anfang Januar 2026 vorgesehen.

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

Die Verbraucherschutzzentrale war von 1996 bis 2017 im Verbraucherrat vertreten. Seit Januar 2018 wurde dieses Gremium neu organisiert und trägt seither die Bezeichnung „Zentraler Wirtschafts- und Sozialrat – Ausschuss Konsum“. In diesem Ausschuss wird die VSZ durch das Belgische Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen (BFKV / AB-REOC) vertreten, das über die notwendigen fachlichen und personellen Ressourcen verfügt.

Im Jahr 2025 hat der Zentrale Wirtschafts- und Sozialrat zu mehreren verbraucherrelevanten Themen Stellung genommen, unter anderem:

- im Februar zu einem Entwurf einer Stellungnahme über die Regelungen zu Biokraftstoffen aus gemeinsam verarbeiteter Biomasse sowie zur Anpassung der Bestimmungen zum Energieregister im Straßen- und Schienenverkehr,
- im Juli zur Vorstellung eines Entwurfs einer Stellungnahme zum Thema Finanzierung und Sensibilisierung im Bereich der energetischen Sanierung,
- im November zur Übermittlung eines Stellungnahmeentwurfs über Informationen an die Europäische Chemikalienagentur,
- ebenfalls im November zu Entwürfen von Stellungnahmen zur Finanzierung der energetischen Sanierung von Wohngebäuden sowie von Wohnungseigentümergeinschaften.

### **Beirat Mediendienste**

Als Mitglied des Beirats seit dessen Gründung engagiert sich die Verbraucherschutzzentrale kontinuierlich für die Förderung der Medienkompetenz in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Im Jahr 2025 brachte die VSZ eine Stellungnahme zum Entwurf eines Gutachtens zum Dekret zur Abänderung des Dekrets vom 1. März 2021 über Mediendienste und Kinovorstellungen ein.

Darüber hinaus nahmen zwei Vertreter der VSZ im Dezember am Medientag teil.

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

Die Standortmarke „Made in Ostbelgien“ hat zum Ziel, die regionale Identität zu stärken und die Vermarktung lokaler Produkte zu fördern. Die Verbraucherschutzzentrale ist Mitglied des Lenkungsausschusses dieser Initiative.

Zu den Aufgaben des Lenkungsausschusses gehört unter anderem die Entscheidung über die Aufnahme neuer Mitglieder.

Im Jahr 2025 fand keine Sitzung des Lenkungsausschusses statt.

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

Seit 2020 vertritt die Verbraucherschutzzentrale durch Frau Françoise Demonty die Verbraucherinteressen in diesem Beirat.

Schwerpunkte 2025:

- Gutachten zum Erlass über das Inkrafttreten von Bestimmungen des Dekrets vom 6. Mai 2024 zur Abänderung des Gesetzbuches über nachhaltiges Wohnen und des Dekrets vom 18. März 2002 zur Infrastruktur (positives Gutachten),
- Gutachten zur Anpassung des Erlasses der Regierung vom 30.09.2021 zur Einführung eines Prämiensystems zur Steigerung der Energieeffizienz der Wohngebäude (positives Gutachten mit Anmerkungen),
- Gutachten zur Anpassung des Ministeriellen Erlasses vom 30.09.2021 zur Ausführung des Prämiensystems zur Steigerung der Energieeffizienz der Wohngebäude (positives Gutachten),
- Gutachten zur Anpassung des Programmdekrets 2025 im Bereich

Wohnungswesen (negatives Gutachten).

Mit ihrer aktiven Mitarbeit im Beirat für Wohnungswesen und Energie leistet die Verbraucherschutzzentrale auch 2025 einen wichtigen Beitrag zu einer transparenten, kohärenten und verbraucherorientierten Wohnungspolitik.

### **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.

## NETZWERKE & LOBBYARBEIT

Netzwerke und Lobbyarbeit sind nicht nur wichtig, um Synergien zu schaffen, Wissen auszutauschen und Verbraucherschutz greifbar zu machen, sondern sie bilden auch damit einen wesentlichen Bestandteil der strategischen Arbeit der Verbraucherschutzzentrale. So ermöglichen sie die Bündelung von Kompetenzen, den gezielten Austausch von Fachwissen sowie die nachhaltige Stärkung des Verbraucherschutzes.

Durch die Zusammenarbeit mit Akteuren aus unterschiedlichen Regionen wird die Interessenvertretung der Verbraucherinnen und Verbraucher gestärkt und der politische Dialog auf nationaler und europäischer Ebene aktiv mitgestaltet.

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

### BNE

Im Berichtszeitraum zeigte sich, dass das BNE-Netzwerk der Großregion derzeit nicht mehr in gleicher Weise funktioniert wie in den vergangenen Jahren. Insbesondere der Newsletter, der bis Ende 2024 eine zentrale Rolle für den Austausch spielte, wird aktuell nicht mehr regelmäßig veröffentlicht. Die VSZ hat in der Vergangenheit die Übersetzung des Newsletters übernommen.

### 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. die Entwicklung einer interaktiven Karte zur

Verbreitung und Lage von Verbraucherorganisationen in der Großregion.

### Netzwerkarbeit in der Schuldenprävention

Die Zusammenarbeit mit hiesigen Organisationen aus dem Sozial- und Bildungswesen, der Jugend- und Erwachsenenbildung sowie mit dem wallonischen Armutsnetzwerk ist zur Umsetzung der schuldenpräventiven Workshops bedeutsam. Fachlicher Austausch mit den frankofonen Referenzzentren und der flämischen Schuldenprävention, die Teilnahme an einer Fachmesse für Finanzkompetenz sowie Kontakte zu Schweizer und österreichischen Akteuren ermöglichen es über den Tellerrand hinauszuschauen. Mit dem Ministerium stehen wir in Kontakt, um finanzielle Bildung bei der Überarbeitung der Unterrichtsrahmenpläne zu berücksichtigen.

### Lobbyarbeit & Dialog

Wir als Verbraucherschutzzentrale sind - wie eben schon zitiert - 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.

## **AUSBLICK 2026**

Die Rahmenbedingungen für das Jahr 2026 sind herausfordernd: Auf geopolitischer Ebene sorgen internationale Entwicklungen für Unsicherheit, und auch auf föderaler sowie gemeinschaftlicher Ebene prägen Sparmaßnahmen und knappe Ressourcen die Ausgangslage. Die Aussichten sind damit alles andere als einfach.

Gerade in diesem Umfeld ist es umso wichtiger, den Blick nach vorne zu richten. Die VSZ lässt sich von schwierigen Rahmenbedingungen nicht entmutigen. Stattdessen setzen wir bewusst auf Weiterentwicklung, Qualität und klare Werte. Mit gezielten Schritten und einem starken Team wollen wir Stabilität sichern und Zukunft gestalten.

Vor diesem Hintergrund stehen 2026 folgende Schwerpunkte im Mittelpunkt:

### **Geschäftsführungsvertrag – Stabilität mit Blick nach vorn**

Der Geschäftsführungsvertrag (GFV) wurde um ein weiteres Jahr verlängert. Diese Verlängerung gilt für alle GFV auf Ebene der DG und baut auf dem bisherigen Vertrag auf. Inhaltlich gibt es keine wesentlichen Änderungen.

Neu ist, dass die DG künftig keine Beobachter mehr in die Verwaltungsräte entsendet. Diese Maßnahme dient der Zeit- und Kostenersparnis sowie der Entlastung bei knappen personellen Ressourcen. Sie bringt sowohl Vorteile als auch Herausforderungen mit sich.

Positiv hervorzuheben ist, dass die 8,5 VZÄ-Stellen erhalten bleiben konnten. Die Dotation wurde zudem um 1,25 % indexiert.

2026 startet gleichzeitig die Vorbereitung auf die Verhandlungen zu einem neuen GFV.

### **Erlebniswerkstatt clip4ch@nge – Neues Format im Praxistest**

Die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge wurde 2025 evaluiert und weiterentwickelt. Die erste Workshop-Phase findet nun hybrid statt und arbeitet mit einer interaktiven Präsentation. Die Videoclip-Produktion bleibt unverändert.

Im Jahr 2026 wird dieses neue Format erstmals praktisch umgesetzt und getestet, um Erfahrungen zu sammeln und das Angebot weiter zu schärfen.

### **KI-Charta – Verantwortungsvoll mit neuen Technologien umgehen**

Mit dem EU-KI-Gesetz werden neue rechtliche Vorgaben zur Nutzung von künstlicher Intelligenz verbindlich.

Vor diesem Hintergrund erarbeitet das Mitarbeiterteam der VSZ 2026 eine KI-Charta. Ziel ist es, klare Leitlinien für eine verantwortungsvolle, transparente und ethische Nutzung von KI in der täglichen Arbeit zu schaffen.

### **Qualitätsmanagement – Qualität sichern und weiterentwickeln**

2026 ist der richtige Zeitpunkt, um die nächsten Schritte im Qualitätsmanagement zu setzen. Dabei stehen zwei Schwerpunkte im Mittelpunkt:

- Qualitätsprozesse werden systematisch verschriftlicht, um Abläufe klar, nachvollziehbar und einheitlich zu gestalten.
- Die bestehende Qualitätskontrolle wird weiterentwickelt, um die Professionalität der Arbeit langfristig zu sichern und Verbesserungspotenziale frühzeitig zu erkennen.

Diese Maßnahmen stärken nicht nur die Qualität der Arbeit, sondern tragen auch zu einem positiven und klaren Arbeitsumfeld bei.

## **Leitbildprozess – Werte leben und umsetzen**

Nach den ersten Workshops im Herbst 2025 geht der Leitbildprozess 2026 in die nächste Phase. Im Fokus stehen die Weiterentwicklung und die konkrete Umsetzung im Arbeitsalltag.

Die gemeinsame Vision des VSZ-Teams lautet: „Die VSZ hat ein offenes Ohr für alle und bietet mit Engagement und Menschlichkeit professionelle Orientierung und Unterstützung. Fairness,

Nachhaltigkeit, Klarheit und Menschlichkeit prägen unser Handeln. Vielfalt ist unsere Stärke.“

Mit der Umsetzung des Leitbildes schafft die VSZ eine klare Orientierung nach innen und ein starkes Werteversprechen nach außen.

---

## ZAHLEN, DATEN & FAKTEN 2025

<b>RATSUCHENDE</b>	<b>5.198</b>
Privatperson	4398
Medien	2
Behörden	3
Öffentliche Einrichtung	602
Unternehmen	138
Unterrichtswesen	0
Verbraucherorganisation	0
Verschiedenes	55
<b>MEDIUM (ohne Presse)</b>	<b>5.198</b>
Besucher	1590
Brief	77
E-mail Anfragen	1223
Telefonische Anfragen	1930
Verschiedenes	0
Vortrag/Workshop (Anzahl Personen)	378
Aufrufe Soziale Medien	9682
Internetaufrufe (vsz.be & beschwerdauskunft.be)	92731
Öffentlichkeitsarbeit	261
<b>ART DER HILFELEISTUNG</b>	<b>5.724</b>
Akte (Eröffnung)	374
Beratung (mündlich)	2675
Beratung (schriftlich)	1550
Information	
- Broschüre/Faltblatt	369
- Kopie Infomaterial	129
- Musterbrief	117
- Mustervertrag	202
- Verweis auf Webseite	13
Verweisen an andere Org. oder Behörd	261
Andere	2
Clip4Change (Anzahl Ateliers)	3
Workshop/Vorträge	29

<b>THEMEN</b>	<b>5.198</b>
Administrative Hilfe	11
Bauen und Wohnen	175
Behörden	10
Beschwerdemanagement	112
Betrug	61
Energielieferung	607
Finanzdl. (ohne Kredite)	37
Freizeit und Reisen	31
Garantie	80
Geschäftspraktiken	124
Gesundheit	34
Kredite	0
Lebensmittelsicherheit	2
Mietrecht	2158
Mobilität	11
Nachbarschaftsstreitigkeiten	24
Nachhaltige Entw. (C4C)	69
ÖD Wasser	36
Post	4
Produktinformation	4
Steuer	65
Schuldenprävention	260
Telekommunikation	124
Überschuldung	969
Verschiedenes	138
Versicherung	52
<b>DAUER DER BERATUNG</b>	<b>3.204</b>
15 Min	2407
30 Min	541
45 Min	148
60 Min	108

## PERSONAL

Marie-France Bosch	(Raumpflegerin, 9 Std.)
Sandra Brouwier	(Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 19 Std.)
Béatrice Demonthy	(Buchhaltung, 19 Std.)
Françoise Demonty	(Verbraucherberaterin, 38 Std.)
Laure Freichels	(Schuldenprävention, 19 Std., seit September 23 Std.)
Edith Laschet	(Verbraucherberaterin, 32 Std.)
Mario Leyens	(Schuldnerberater, 38 Std.)
Bernd Lorch	(Geschäftsführer, 38 Std.)
Andrea Neumann	(Beschwerdeauskunft, 19 Std.)
Marita Schulzen	(Übersetzerin, 26 Std.)
Anne-Sophie Stoffels	(Öffentlichkeitsarbeit, 38 Std.)

---

## GENERALVERSAMMLUNGEN

### **Generalversammlung vom 13. Mai 2025**

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 19. November 2024
3. Jahresbericht 2024
4. Bilanz 2024
  - a. Bericht der Kassenrevisorin
  - b. Entlastung des Verwaltungsrates
5. Wahl des Verwaltungsrates
6. Verschiedenes

### **Generalversammlung vom 25. November 2025**

1. Impulsvortrag von Jan Hilgers zum Thema „Chancen und Gefahren durch KI“
  2. Bewilligung der Tagesordnung
  3. Bewilligung des Protokolls der Sitzung vom 13. Mai 2025
  4. Haushaltsentwurf 2026
  5. Schwerpunkte 2026
    - a. Geschäftsführungsvertrag
    - b. Erlebniswerkstatt clip4change
    - c. KI-Charta für die VSZ
    - d. Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements
    - e. Umsetzung Leitbildprozess
  6. Verschiedenes
-

## VERWALTUNGSRAT

### **Verwaltungsratssitzung vom 6. Februar 2025**

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 28. Oktober 2024
3. Vorläufige Bilanz 2024
4. Stand der Dinge Leitbild und Corporate Identity
5. Vertragskündigung SRME-VSZ
6. Beschwerdeauskunft
  - a. Evaluierungsbericht
  - b. Erweiterung
7. Verschiedenes:
  - a. Brandmelde- und Alarmsystem
  - b. TPO (Datensicherung, Software)
  - c. Vertrag Dienstwagen

### **Verwaltungsratssitzung vom 17. März 2025**

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 6. Februar 2025
3. Besuch Ministerin Lydia Klinkenberg
4. Vorschläge für neuen Geschäftsführungsvertrag
5. Wahl eines neuen VSZ-Präsidenten
6. Verschiedenes:
  - a. TPO (Datensicherung, Software)
  - b. Jahresbericht 2024 (Stand der Dinge)
  - c. VSZ und das Gendern

### **Verwaltungsratssitzung vom 17. April 2025**

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 17. März 2025
3. Feedback Meeting Regierung, Ministerium & VSZ
4. Vorbereitung Generalversammlung am 13. Mai 2025
5. Verschiedenes:
  - a. Neue Mitglieder (ÖSHZ) in der GV
  - b. Aktualisierung DSGVO

### **Verwaltungsratssitzung vom 16. Juni 2025**

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 17. April 2025
3. Casemanagement (Stand der Dinge)
4. Bürgerdienst (Konzeptentwurf)
5. Schuldenpräventionskonzept (Plan B)
6. Zukunft VSZ-Saal
7. Wahl des Präsidenten oder der Präsidentin
8. Neugestaltung Ablauf der Generalversammlung
9. Verschiedenes
  - a. Verwaltungsratsmitglieder (aktueller Stand der Dinge)

b. Deeskalationsworkshop (Norbert Nagel)

**Verwaltungsratssitzung vom 15. September 2025**

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 16. Juni 2025
3. Haushaltsentwurf 2026
4. Konzept VSZ-Saal
5. AB-REOC & EVZ
6. Bürgerdienst (Stand der Dinge)
7. Mitgliedschaft im Verwaltungsrat der VSZ
8. Verschiedenes:
  - a. Mandat im Verwaltungsrat von Patchwork
  - b. Thema Mietbeihilfen (Sammelklage)
  - c. Kommunikation im Verwaltungsrat
  - d. Stand der Dinge Vereinbarung mit Energieanbietern
  - e. Sicherheit bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Stand der Dinge)

**Verwaltungsratssitzung vom 3. November 2025**

1. Annahme der Tagesordnung
  2. Bewilligung des Protokolls vom 15. September 2025
  3. Vorbereitung Generalversammlung
  4. Vortrag zu künstlicher Intelligenz von Jan Hilgers
    - a. Haushalt 2026
    - b. Schwerpunkte 2026
    - c. KI-Charta für die Verbraucherschutzzentrale
  5. Aktionsplan 2026
  6. Zukunftsstrategie der VSZ und Vorbereitung auf die Neuverhandlung des Geschäftsführungsvertrags
  7. Verschiedenes:
    - a. Nutzungsvereinbarung VSZ-Saal
    - b. Deeskalationsworkshop Anfang März 2026
-

## VERWALTUNGSRATSMITGLIEDER

FGTB	Danny Laschet
KAP	Natalie Peikert
CAB	Patrick Meyer
Ländliche Gilden	Martin Schröder
VHS	Liliane Mreyen
ÖSHZ Eupen	Karl-Heinz Klinkenberg
Fördermitglied	Matthias Zimmermann
Fördermitglied	Richard Rinck
Regierung	Claudia Schröder
Ministerium	Lisa Stüttgen

---

## BILDNACHWEISE

Deckblatt	Adobe Stock (Liudmila)
Seite 5	Adobe Stock (kranidi)

## BILANZ

	2023	2024	2025
<b>Aktiva</b>			
Anlagevermögen	248.390,36 €	230.633,86 €	220.959,95 €
Sachanlagen	248.140,36 €	230.383,86 €	220.709,95 €
Grundstücke und Bauten	168.121,46 €	161.313,85 €	156.135,73 €
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	55.967,63 €	49.905,91 €	39.613,87 €
Software			2.482,89 €
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	24.051,27 €	19.164,10 €	22.477,46 €
Finanzanlage	250,00 €	250,00 €	250,00 €
Umlaufvermögen	146.711,50 €	213.518,08 €	207.047,51 €
Flüssige Mittel	146.711,50 €	213.518,08 €	207.047,51 €
<b>SUMME DER AKTIVA</b>	<b>395.101,86 €</b>	<b>444.151,94 €</b>	<b>428.007,46 €</b>
<b>Passiva</b>			
Eigenkapital	315.219,58 €	350.421,97 €	341.048,28 €
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	303.195,25 €	343.189,00 €	338.606,67 €
Gewinnvortrag Vorjahr	198.781,69 €	294.572,36 €	335.088,31 €
Jahresüberschuss	104.413,56 €	48.616,64 €	3.518,36 €
Kapitalsubventionen	12.024,33 €	7.232,97 €	2.441,61 €
Verbindlichkeiten	79.882,28 €	93.729,97 €	86.959,18 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	79.882,28 €	93.729,97 €	86.959,18 €
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.257,83 €	4.736,62 €	2.433,73 €
Verbindl. aufgrund von Steuern, Arbeitsentgeld, Soziallasten	73.624,45 €	88.993,35 €	84.525,45 €
Rückstellungen, Kredite			
1. Steuern	- 8.012,62 €	- 4.081,83 €	- 12.166,40 €
2. Arbeitsentgelte und Soziallasten	15.030,36 €	19.178,07 €	17.004,88 €
3. Rückstellungen Urlaubsgeld	66.606,71 €	73.897,11 €	79.686,97 €
<b>SUMME DER PASSIVA</b>	<b>395.101,86 €</b>	<b>444.151,94 €</b>	<b>428.007,46 €</b>

## ERGEBNISRECHNUNG

	2023	2024	2025
<b>BETRIEBLICHE ERTRÄGE</b>			
Erträge	791.951,95 €	780.159,45 €	784.126,98 €
Erhaltene Zuschüsse	751.474,97 €	740.680,21 €	747.750,77 €
Zuschüsse der DG	555.522,00 €	544.558,00 €	551.465,00 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	77.038,00 €	78.000,00 €	78.975,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	18.738,39 €	21.448,97 €	19.029,87 €
Zuschuss Maribel	22.418,08 €	24.263,71 €	22.094,71 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	49.579,00 €	49.579,00 €
Zuschuss Gesundes Essen für alle	3.646,02 €	-	-
Zuschuss Balduinstiftung Endlich auf eigenen Beinen stehen	5.000,00 €	1.500,00 €	-
Zuschüsse Budget im Blick	-	-	4.105,00 €
Prämie Berufswiederaufnahme	-	1.725,00 €	-
Sitzungs und Beiratsgelder	-	122,54 €	-
Naturale Vorteile PKW	-	453,77 €	1.894,71 €
Zuschüsse der DG AktiF	19.533,48 €	19.029,22 €	20.607,48 €
Eigenen Einnahmen	40.476,98 €	39.479,24 €	36.376,21 €
Lieferung und Leistung	- 86.271,83 €	- 68.299,25 €	- 69.121,26 €
<b>Bruttoergebnis des Ertrags(prositiv)</b>	<b>705.680,12 €</b>	<b>711.860,20 €</b>	<b>715.005,72 €</b>
Gehälter, Soziallasten und Pensionen	- 572.691,97 €	- 624.118,34 €	- 672.509,63 €
Abschreibungen und Wertmind. auf Einrichtungen und Sachanlagen	- 34.020,96 €	- 33.502,22 €	- 40.384,26 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	192,92 €	- 10.454,86 €	- 2.876,91 €
<b>Betriebsgewinn</b>	<b>99.160,11 €</b>	<b>43.784,78 €</b>	<b>- 765,08 €</b>
Finanzerträge	6.310,92 €	6.318,39 €	6.271,74 €
Finanzaufwendungen	- 467,86 €	- 505,28 €	- 584,05 €
Ergebnis der gewöhnlichen Aufwendungen	105.003,17 €	49.597,89 €	4.922,61 €
Ertragsteuern	- 589,61 €	- 981,25 €	- 1.404,25 €
<b>JAHRESÜBERSCHUSS</b>	<b>104.413,56 €</b>	<b>48.616,64 €</b>	<b>3.518,36 €</b>



**VSZ**