

RÜCKBLICK 2025

2025 brachte Stabilisierung, doch viele Herausforderungen blieben: 5.198 Menschen suchten unsere Unterstützung – ein leicht sinkender, aber weiterhin hoher Bedarf. Die Schwerpunkte lagen auf Mietrecht und Energie, während Themen wie Betrug, Bauen und Wohnen oder steuerliche Fragen an Bedeutung gewannen.

Die Anfragen wurden komplexer, besonders in der Schuldnerberatung, wo Überschuldung oft auf steigende Lebenshaltungskosten und unsichere Einkommen zurückzuführen ist.

Die Digitalisierung und steigende administrative Komplexität im Alltag der Menschen brachte zusätzliche Hürden mit sich, denen wir mit erweitertem Unterstützungsangebot begegneten.

2025 war auch ein Jahr der Weiterentwicklung: Wir schärften unsere Werte – Engagement, Menschlichkeit, Klarheit und Nachhaltigkeit – und schufen ein gemeinsames Leitbild. All dies war nur durch das Engagement unseres Teams und die konstruktive Zusammenarbeit mit dem Verwaltungsrat möglich.

Vielen Dank an alle!

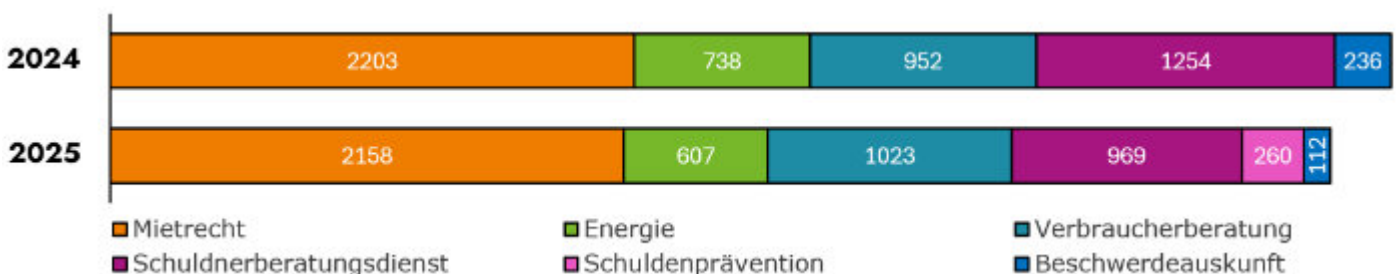
Bernd Lorch
Geschäftsführer der VSZ

Das vorliegende Dokument ist die Kurzfassung des Jahresberichts 2025 (40 Seiten). Die vollständige Fassung finden Sie im Downloadbereich auf vsz.be, auf Anfrage per E-Mail an beatrice.demonthy@vsz.be, oder über den QR-Code. Dort finden Sie Informationen, die in diesem Kurzformat nicht angesprochen werden:

- zur **Beschwerdeauskunft**,
- zu **Consumer Connect** - wenn Beschwerden wirken,
- über den Konkurs von **United Mobile**,
- in welchen **Gremien und Netzwerken** wir vertreten sind,
- sowie diverse Zahlen, Daten und Fakten, inkl. **Jahresbilanz**.



BESUCHERZAHLEN IM VERGLEICH



NACHHALTIGKEIT

2025 informierte die VSZ zu Umwelt- und Sozialstandards im **Mercosur**-Abkommen & zu den Folgen von **Milchpulverexporten**.

Die **clip4ch@nge**-Erlebniswerkstatt wurde zielgerichteter: Mit drei statt vier Schwerpunkten und einer schlankeren Struktur, die auf Mobilität und Flexibilität setzt.

Ein Highlight war der **Leitbildprozess**. Gemeinsam mit Gerd Brüls entstand folgendes Ergebnis:

„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.“



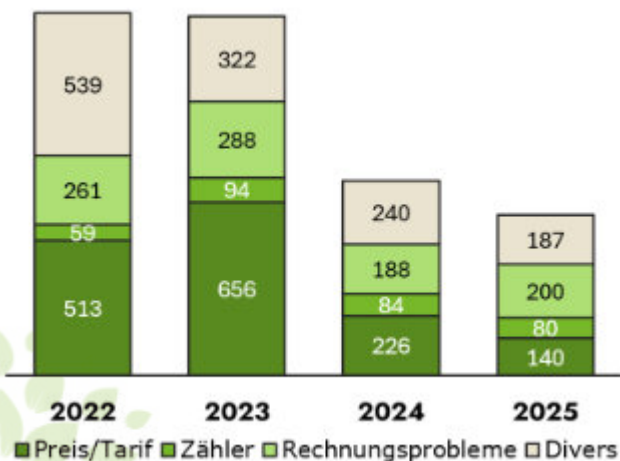
Bild: Adobe Stock (Kranidi)



ENERGIEFRAGEN

Die Energiekrise von 2022 hat sich weitgehend beruhigt, auch die Probleme der Software ATRIAS sind inzwischen behoben, was eine starke **Abnahme der Besucherzahlen** zur Folge hatte. Zusätzlich häufen sich Beschwerden von Verbrauchern, die nach einem Umzug mit unerwarteten Energiekosten konfrontiert werden.

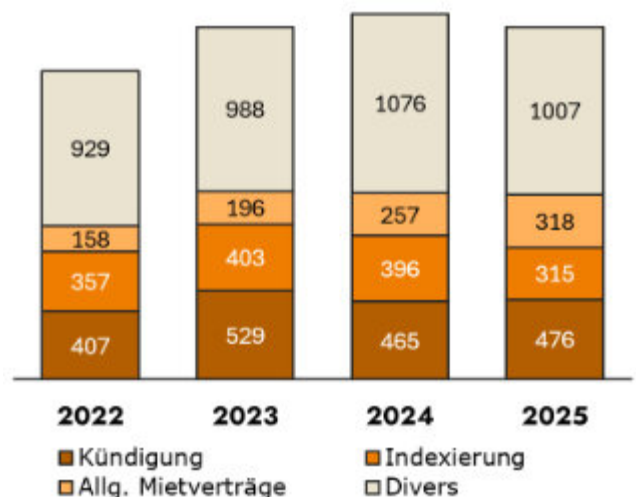
Ursache ist das **MIG-6-Protokoll**, das Umzugsprozesse digitalisieren und beschleunigen soll. Doch die Umstellung verschiebt Verantwortlichkeiten: Wird ein Zähler nach Auszug nicht sofort neu vertraglich gebunden, trägt der neue Mieter die Kosten für vertragslose Phasen. Betroffene erfahren dies oft erst durch die Jahresabrechnung, ohne vorherige Transparenz. Wir finden dies rechtlich fragwürdig und fordern, dass **Digitalisierung nicht zu Lasten der Verbraucher gehen darf!**



MIETRECHT

Der **Mangel an bezahlbarem Wohnraum** stellt viele Haushalte weiterhin vor erhebliche Herausforderungen.

Neben den Dauerbrennern wie Kündigungen und Nebenkostenabrechnungen können wir feststellen, dass dieses Jahr den **energieverwandten Themen im Mietrecht weniger Interesse** entgegengebracht wurde. Insbesondere Fragen zum Thema Indexierung nehmen ab, nachdem 2022-2023 vor allem die Energiekrise und die Kopplung an den PEB-Ausweis viele (Ver-)Mieter verunsichert haben.





SCHULDNERBERATUNG

Überschuldung bleibt ein drängendes Problem. Die Schuldnerberatung verzeichnete **45 bearbeitete Akten sowie 22 zusätzliche Fälle von Energieschulden**.

Die Schulden entstehen meist durch ein Zusammenspiel struktureller Faktoren:

- zu niedrige Einkommen,
- gesundheitliche Belastungen,
- Kreditverpflichtungen
- oder Lebensumbrüche, ...

Die Beratung leistet konkrete Hilfe bei der Schuldenregulierung und mildert soziale sowie psychische Folgen. Im Fokus stehen Prävention und individuelle Begleitung, um finanzielle Stabilität wiederherzustellen.

SCHULDENPRÄVENTION

Seit Juni 2024 setzt die VSZ auf Schuldenprävention, um Konsumfallen, Warnsignale und Hilfsangebote bewusst zu machen, bevor Schulden entstehen.

Für Jugendliche ab 16 Jahren entstanden **Workshops** wie

- **Budget im Blick** (Haushaltsplanung),
- **Der Schuldenwolf** (Schuldenmechanismen im Rollenspiel),
- **Rat & Wohnung gesucht!**
- **Kauf dich glücklich?** (Konsumdruck durch Werbung).

Für Kinder (10–12 Jahre) wurde das Spiel **„Just’in Budget“** (Geld und Bedürfnisse) übersetzt.

Erwachsene und Fachkräfte profitieren vom Vortrag **„Hoodie, Handy, Streaming – wer zahlt das?“** zur schrittweisen Heranführung Jugendlicher an Geldthemen.

Multiplikatoren erhalten kostenlose Materialien und Unterstützung bei eigenen Präventionsprojekten.

Ein weiterer Punkt war die „Re:think Konsum“-Projektwoche rund um den Black Friday: Mit Partnern wurden Radio-sendungen, Lesungen und ein Kinoabend zu Überkonsum und Nachhaltigkeit organisiert.

Bilanz 2025: 11 neue Angebote, 26 Aktivitäten mit 260 Teilnehmenden. Die Arbeit entstand in Kooperation mit sozialen Einrichtungen, Schulen und Stiftungen.

Vielen Dank an den Bürgerfonds Ost-belgien, die Cera-Stiftung und die Deutschsprachige Gemeinschaft für die Förderung.

IM NETZ UNTERWEGS

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

Verbraucherschutzzentrale 

vsz_ostbelgien 

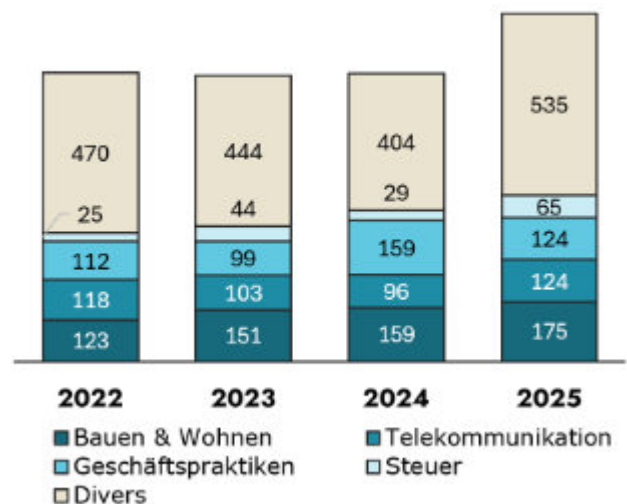


VERBRAUCHERBERATUNG

2025 zeigte eine leichte Stabilisierung nach den Krisenjahren: Die Zahl der Ratsuchenden sank leicht, blieb aber hoch. Neben den Schwerpunkten Mietrecht und Energie gewannen neue Themen an Bedeutung: **Bauen und Wohnen sowie Steuerfragen**. Während erstere vor allem Renovierungsfragen waren, kamen die Besucher mit steuerlichen Schwierigkeiten häufig in der VSZ vorbei, nachdem sie erfolglos versucht hatten, mit der verantwortlichen Behörde Kontakt aufzunehmen.

Ein zentraler Faktor war die Entwicklung eines erweiterten Angebots, genannt **„Administrative Hilfe“**: Seit Herbst 2025 hilft die VSZ beim Ausfüllen von Formularen, Verfassen von Briefen, Orientierung im administrativen Alltag und bei digitalen Amtswegen. Das Angebot richtet sich an Menschen, die mit administrativen oder digitalen Hürden überfordert sind.

Die Unterstützung ist persönlich (Di/Do), telefonisch (087/59 18 58) oder schriftlich (andrea.neumann@vsz.be) verfügbar.



AUSBLICK 2026

Trotz knapper Ressourcen (Stichwort Sparmaßnahmen) setzt die VSZ 2026 auf Stabilität und Weiterentwicklung. Der Geschäftsführungsvertrag (GFV) wurde um ein Jahr verlängert, die Dotation um 1,25 % indexiert und die 8,5 VZÄ-Stellen bleiben erhalten. Vorbereitungen für einen neuen GFV laufen bereits.

Mit dem EU-KI-Gesetz werden neue rechtliche Vorgaben zur Nutzung von künstlicher Intelligenz verbindlich. Vor diesem Hintergrund wird das Mitarbeiterteam der VSZ eine KI-Charta erarbeiten.

Im Fokus steht auch das Qualitätsmanagement. Dazu werden die Arbeitsprozesse systematisch verschriftlicht, um Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Einheitlichkeit in der Arbeit zu gewährleisten. Gleichzeitig wird die bestehende Qualitätskontrolle weiterentwickelt, um Professionalität zu stärken und Verbesserungspotenziale frühzeitig zu erkennen.

**Qualität sichern & Zukunft gestalten.
2026 kann kommen, die VSZ ist bereit.**

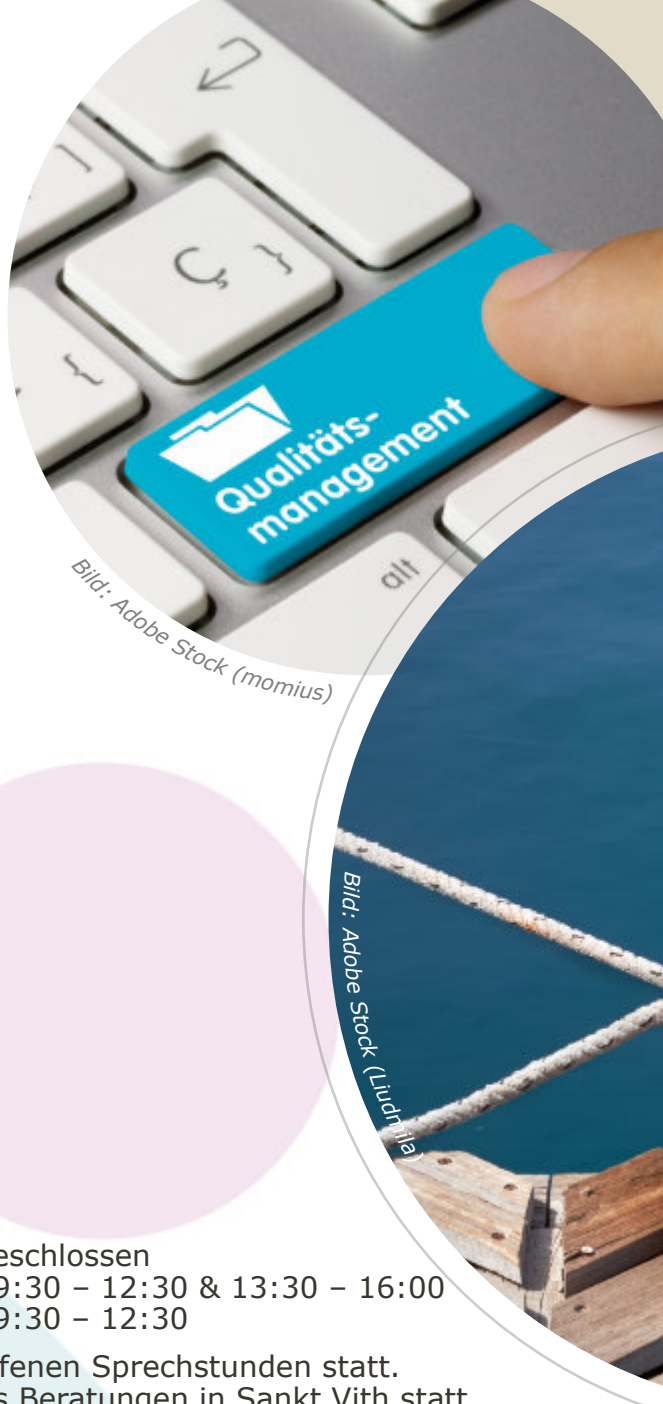


Bild: Adobe Stock (momius)

Bild: Adobe Stock (Lindtje)

KONTAKT UND ÖFFNUNGSZEITEN

Mietrecht- & Verbraucherberatung

mietrecht@vsz.be
verbraucherrecht@vsz.be
Tel. 087/59 18 50

Mo. & Mi.: geschlossen
Di. & Do.: 09:30 – 12:30 & 13:30 – 16:00
Fr.: 09:30 – 12:30

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
Tel. 087/59 18 50

Mo. & Fr.: 09:00 – 12:00
Di. & Do.: 09:00 – 12:00 & 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

Beschwerdeauskunft

buerger@beschwerde-auskunft.be
Tel. 0800 988 88

Mo.: auf Termin
Di. & Do.: 09:30 – 12:30 & 13:30 – 18:00
Mi. & Fr.: geschlossen

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

