



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM DER JUSTIZ UND
FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ

4. VERBRAUCHERSCHUTZBERICHT RHEINLAND-PFALZ 2012/2013



4. VERBRAUCHERSCHUTZBERICHT RHEINLAND-PFALZ 2012/2013

1. Verbraucherschutzbericht 2006/2007
2. Verbraucherschutzbericht 2008/2009
3. Verbraucherschutzbericht 2010/2011

Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
www.mjv.rlp.de/Verbraucherschutz



INHALT

- 6 Vorwort**
- 8** Zusammenland Rheinland-Pfalz:
Gut für Generationen
- 10** Verbraucherschutz und Demografie
- 11 Wirtschaft und Recht**
- 12** Bekämpfung unseriöser Geschäftspraktiken
- 13** Mehr Schutz vor Kostenfallen
- 15** Netzneutralität: Gleiches Internet für alle
- 16** Günstiges Überall-Fernsehen: DVB-T
- 17** Umkämpft: Die EU-Datenschutznovelle
- 19** *Interview mit Edgar Wagner:
„Datenschutzkompetenz muss ausgebaut
werden“
Über Informations- und Bildungsangebote für
Verbraucherinnen und Verbraucher*
- 20** Verbraucherdialog „Mobile Payment“
- 22** Mehr Schutz für Anlegerinnen und Anleger
- 24** Mehr Rechte bei Bankdienstleistungen
- 26** Private Altersvorsorge: Bewusst entscheiden
- 27** Bezahlbares und bedarfsgerechtes Wohnen
- 29** *Interview mit Matthias Rösch:
„Erreichbare und verständliche
Informationen“
Über Inklusion und Verbraucherschutz*
- 30** Strom- und Gasmarkt: Vergleichen lohnt sich
- 32** Bezahlbare Energie: Energiearmut vorbeugen
- 34** EU-Fahrgastrechte: Mehr Rechte auf Reisen
- 37** Im Aufbau: Außergerichtliche Streitbeilegung
- 39** Neutrale Anlaufstelle: „Der Online-
Schlichter“
- 40** Verbrauchertäuschung: Augen auf im
Supermarkt
- 42 Lebensmittel und Bedarfsgegenstände**
- 43** Rückverfolgbarkeit bei Lebensmitteln
- 45** Futtermittel: Teil der Lebensmittelkette
- 47** *Interview mit Dr. Stefan Bent:
„Recht auf einwandfreie Lebensmittel“
Wie Verbraucher sich offiziell beschweren
können*
- 48** Schwerpunktkontrollen in Rheinland-Pfalz
- 50** Weinkontrolle:
Priorität im Weinbaugebiet Nr. 1
- 51** Zoonosen und Lebensmittel bedingte
Krankheiten

-
- 52 Lebensmittelhygiene: „YOPIS“ im Fokus
- 53 Kampagne „Rheinland-Pfalz isst besser“
- 56 Mehr Transparenz in der Lebensmittelüberwachung?
- 57 Recht der Verbraucherinformation
- 58 Die neue Kosmetikverordnung
- 60 Gesundheitsrisiko: Illegale Arzneimittel
- 62 Verbraucherberatung und -bildung**
- 63 Verbraucherberatung bis 2015 gesichert
- 64 Verbraucherberatung: immer eine gute Adresse
- 64 *Interview mit Ulrike von der Lühe:
„Wissen, worauf es ankommt“
Über die Arbeit der Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz*
- 67 *Interview mit Wolfgang Hertinger:
„Gemeinsam gegen Betrüger und Abzocker“
Über die Kooperation von Landeskriminalamt
und Verbraucherzentrale*
- 73 *Interview mit Miguel Vicente:
„Wir werden bunter und vielfältiger“
Über Verbraucherangebote für Migrantinnen
und Migranten*
- 75 Pflichtstoff: Verbraucherbildung an Schulen
- 76 Medienkompetenz macht weiter Schule
- 78 Digital, vernetzt, beteiligt: Jugendarbeit 2.0
- 79 Gemeinschaftsanliegen: Digitale Bildung
- 80 Unerlässlich: Finanzielle Allgemeinbildung
- 81 Gesund essen lernen mit Spaß und Genuss
- 83 Übergewicht bei Kindern: Kampf gegen die Pfunde
- 85 Kritischer Konsum: Thema der Jugendarbeit
- 86 Verbraucherbildung für alle Generationen
- 88 Bewegung im Alter: Mehr Lebensqualität
- 89 Service**
- 94 Impressum

VORWORT

Sehr geehrte Verbraucherinnen und Verbraucher,

ob Lebensmittel, Waren oder Dienstleistungen, in Deutschland können wir auf eine Fülle globaler Angebote zugreifen. Was im Sinne von Wettbewerb und Vielfalt einerseits positiv zu werten ist, führt andererseits dazu, dass Märkte unübersichtlich werden und Verbraucherinnen und Verbraucher sich zum Teil nur schwer orientieren können. Die rasante technologische Entwicklung und neue digitale Geschäftsmodelle leisten ihr Übriges.

Ein wichtiges Ziel der Verbraucherpolitik in Rheinland-Pfalz ist, Verbraucherinnen und Verbraucher dabei zu unterstützen, verantwortlich und selbstbestimmt am Markt zu agieren und Marktmacht auszuüben. Verständliche, zweckgerichtete und leicht zugängliche Verbraucherinformationen, die ausreichend Transparenz gewährleisten, sind dabei zentrale Schlüsselkriterien – ebenso wie begleitende Angebote der Verbraucherberatung und -bildung. Wir wollen verlässliche Rahmenbedingungen schaffen, die Schutz und Sicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher gewährleisten und Verbraucherrechte stärken, ganz besonders bei komplexen Zusammenhängen. Perspektivisch mitgedacht werden müssen auch sich verändernde Schutz- und Beratungsbedarfe im Zuge des demografischen Wandels.

Mit dem 4. Verbraucherschutzbericht möchten wir Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, einen Überblick über ausgewählte Schwerpunkte der Verbraucherpolitik der Landesregierung im Berichts-

zeitraum 2012/2013 geben. Der Bericht informiert über verbraucherpolitische Positionen, Initiativen und Maßnahmen bei uns in Rheinland-Pfalz, im Bund und in Europa. Vorangestellt ist außerdem ein Beitrag zur Demografiestrategie des Landes und zu demografiebezogenen Ansätzen der Verbraucherpolitik. Auch unter diesem Blickwinkel fasst der Bericht ausgewählte Angebote der Verbraucherberatung und -bildung in einem eigenen Kapitel zusammen. Des Weiteren bildet die Berichtsstruktur die Schwerpunkte „wirtschaftlich-rechtlicher“ und „gesundheitlicher“ Verbraucherschutz ab.

Verbraucherinnen und Verbraucher beweisen täglich, wie wichtig ihnen verlässliche, klare und verständliche Angaben zu Lebensmitteln und Lebensmittelunternehmen sind. Gerade vor dem Hintergrund der Diskussion um die Veröffentlichung von Kontrolldaten im Internet setzen wir uns im Bereich der amtlichen Lebensmittelüberwachung dafür ein, diesen Informationsanspruch in eine bundesweit einheitliche Gesamtkonzeption zu fassen.

Bei der Analytik von Rückständen oder mikrobiellen Erregern sind uns höchste Qualitätsansprüche sehr wichtig. Wir behalten in der Lebensmittelüberwachung jedoch das notwendige Augenmaß, damit nachbarschaftliches oder ehrenamtliches Engagement wie die häusliche Kindertagespflege oder Vereinsfeste sicher, aber gleichzeitig lebensnah gestaltet werden können.



Im wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucherschutz setzen wir uns unter anderem für den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor unlauteren Geschäftspraktiken, Datenmissbrauch oder existenzbedrohenden Fehlentscheidungen ein. Derzeit arbeitet mein Haus zum Beispiel an Qualitätskriterien für Bewertungsportale im Internet, um die Transparenz und den Schutz vor gefälschten Bewertungen zu erhöhen.

Eine wichtige Säule der rheinland-pfälzischen Verbraucherpolitik ist der vorsorgende Verbraucherschutz. So sind wir im „3. Verbraucherdialo“ mit führenden Anbietervertretern ins Gespräch getreten, um bundesweit frühzeitig darauf hinzuwirken, dass mobile Bezahlverfahren etwa per Smartphone verbraucherfreundlich am deutschen Markt eingeführt werden.

Doch nicht nur die Wirtschaft, auch die Verbraucherinnen und Verbraucher wollen wir sensibilisieren: Die Stärkung der schulischen Verbraucherbildung ist daher ressortübergreifend ein nachhaltiges Anliegen. Mit der neuen Lehrerqualifizierung „Verbraucherbildung“ konnten wir einen weiteren wichtigen Baustein legen.

Insgesamt unterstützt die Landesregierung eine Vielzahl von unterschiedlichen Informations-, Beratungs- und Bildungsangeboten, die Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Rat und Tat zur Seite stehen. Damit die Verbraucherzentrale ihr

breites Beratungsangebot auch in Zukunft in der Fläche vorhalten kann, haben wir die Grundförderung bis einschließlich 2015 verstetigt und Planungssicherheit geschaffen. Neu eingerichtet wurde ein Prozesskostenfonds, so dass die Verbraucherzentrale auf dem Klageweg gegen Rechtsverstöße von Unternehmen vorgehen kann.

Auch die Unterstützung der Schlichtungsstelle „Der Online-Schlichter“ dient der verbesserten Rechtsdurchsetzung: Verbraucherinnen und Verbraucher aus Rheinland-Pfalz können bei Streitigkeiten im E-Commerce ihre Rechte jetzt mit Hilfe neutraler Schlichter geltend machen.

Liebe Leserinnen und Leser, allein die genannten Beispiele zeigen: Verbraucherschutz ist kein abgrenzbares Politikfeld, sondern betrifft die Menschen in vielerlei Hinsicht und unterschiedlichen Belangen. In Rheinland-Pfalz steht Verbraucherschutz ressortübergreifend im Fokus und wird im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher auf allen Ebenen konsequent vorangetrieben.

Ich wünsche Ihnen eine informative und anregende Lektüre.

Ihr Verbraucherschutzminister

Jochen Hartloff



Gut für Generationen

Zusammenland Rheinland-Pfalz

Der demografische Wandel hat Auswirkungen auf alle Bereiche unserer Gesellschaft. In Rheinland-Pfalz ist die Demografiepolitik daher ein besonderer Schwerpunkt. Ziel ist, dass alle Generationen auch in Zukunft in allen Teilen des Landes gut leben können.

Die Menschen in Rheinland-Pfalz leben länger und bekommen weniger Kinder als früher. Das Statistische Landesamt hat in seiner 3. regionalisierten Bevölkerungsvorausberechnung aktuelle Zahlen zu dem daraus entstehenden demografischen Wandel vorgelegt:

Bevölkerungsvorausberechnung (Mittlere Variante)

- Der Anteil der älteren Menschen an der Bevölkerung steigt:
Bis 2030 wird der Anteil der über 65-Jährigen an der Bevölkerung den Vorausberechnungen zufolge von heute knapp 21 Prozent auf voraussichtlich etwa 29 Prozent steigen. Besonders stark wird dabei der Anteil der über 80-Jährigen zunehmen (von heute 5,8 Prozent auf 8,2 Prozent im Jahr 2030).
- Der Anteil von Kindern, Jugendlichen sowie von Frauen und Männern im erwerbsfähigen Alter an der Bevölkerung sinkt:
Der Anteil der unter 20-Jährigen wird laut Vorausberechnung bis 2030 von heute etwa 18 Prozent auf knapp 17 Prozent zurückgehen. Die Zahl der Menschen im erwerbsfähigen Alter wird sich bis zum Jahr 2030 um rund 374 000 Menschen verringern. Der Anteil der Menschen im erwerbsfähigen Alter wird von derzeit 61 Prozent bis 2030 auf 55 Prozent sinken. Dabei

wird auch der Altersdurchschnitt der Arbeitskräfte deutlich ansteigen.

- Die Bevölkerungszahl geht zurück:
Die Zahl der in Rheinland-Pfalz lebenden Menschen wird von heute knapp 4 Millionen auf 3,77 Millionen im Jahr 2030 sinken; ein Rückgang von 5,8 Prozent bis 2030.
- Diese Bevölkerungsentwicklung verläuft regional sehr unterschiedlich:
In einigen Regionen von Rheinland-Pfalz wird die Bevölkerung bis 2030 voraussichtlich noch zunehmen (Trier, Trier-Saarburg, Landau, Mainz, Mainz-Bingen), in anderen wird sie deutlich zurückgehen. Auch die Altersstruktur wird sich regional unterschiedlich verändern. Dabei werden die Landkreise von der demografischen Entwicklung aller Voraussicht nach stärker betroffen sein als die kreisfreien Städte. Dies liegt auch daran, dass die Landkreise in den letzten Jahren ein Wanderungsdefizit gegenüber den kreisfreien Städten hatten und weniger von der Außenwanderung nach Rheinland-Pfalz profitierten.

Den Wandel gestalten

Die rheinland-pfälzische Landesregierung gestaltet diesen demografischen Wandel seit vielen Jahren in allen Politikbereichen und auch ressort-

übergreifend. In der laufenden Legislaturperiode hat sie als erstes und bisher einziges Land in Deutschland die Demografie im Namen eines Ministeriums verankert. Vom Demografieministerium aus entwickelt die Landesregierung die ressortübergreifende Demografiestrategie für Rheinland-Pfalz weiter. Ministerpräsidentin Dreyer hat zudem ein Demografiekabinett ins Leben gerufen, in dem sich die gesamte Landesregierung regelmäßig und intensiv mit dem Thema beschäftigt.

Unter dem Slogan „Zusammenland Rheinland-Pfalz – Gut für Generationen“ konzentriert sich die rheinland-pfälzische Demografiepolitik auf vier Themenblöcke:

1. Unter der Überschrift **„Generationen, Miteinander, Vielfalt“** geht es um die unterschiedlichen Generationen und ihre Bedürfnisse, um ein neues Miteinander auch zwischen den Generationen, um die Besonderheiten und Vorteile einer vielfältigen Gesellschaft.

2. Unter den Stichworten **„Landesplanung, ländliche Räume, Daseinsvorsorge“** will die Landesregierung eine leistungsfähige, aber bezahlbare Infrastruktur auch in ländlichen Räumen erreichen, bedarfsgerechte Wohnangebote und eine wohnortnahe gute Gesundheits- und Pflegeversorgung.

3. Unter der Überschrift **„Bildung, Arbeit und Wirtschaft“** will die Landesregierung dafür sorgen, dass alle Menschen in allen Regionen des Landes die Chance auf gute Bildung und Arbeit haben und dass die Unternehmen im Land die Fachkräfte bekommen, die sie für ihren Erfolg brauchen.

4. Außerdem soll bei einem weiteren Schwerpunkt **„Staat, Verwaltung, Soziale Sicherung“** klar werden: Wir brauchen auch in Zukunft einen Staat, der seinen Bürgerinnen und Bürgern gute und sichere Lebensbedingungen bieten kann. Wir brauchen angesichts einer zurückgehenden und alternden Bevölkerung neue Ansätze für eine bürgernahe Verwaltung, einen bedarfsgerechten Verbraucherschutz und demografiefeste soziale

Sicherungssysteme. Am eingeschlagenen Konsolidierungskurs hält die Landesregierung fest.

Gemeinsam mit ihren Partnerinnen und Partnern möchte die Landesregierung die Rahmenbedingungen in diesen Politikfeldern so weiterentwickeln, dass alle Generationen auch in Zukunft überall in Rheinland-Pfalz gut leben können.

Im Herbst 2013 fand in Rheinland-Pfalz die erste landesweite Demografiewoche statt. Bei mehr als 300 Veranstaltungen wurde deutlich: Es gibt in Rheinland-Pfalz bereits viele innovative Ideen und gute Ansätze. Viele Kommunen, Unternehmen, Vereine sowie weitere Organisationen und Einrichtungen – auch aus dem Bereich der Verbraucherpolitik – sind hier schon sehr engagiert.

„Gut leben im Alter“

Der 2010 vorgestellte Aktionsplan „Gut leben im Alter“ bündelt die Ziele und Maßnahmen der Landesregierung für eine zukunftsorientierte Seniorenpolitik und ein gutes Miteinander der Generationen. Er ist ein wichtiger Bestandteil der Demografiestrategie, denn in einer alternden Gesellschaft spielen die spezifischen Bedürfnisse und Potenziale älterer Menschen eine zentrale Rolle. Das bezieht die fitten und aktiven Älteren ebenso ein wie die unterstützungs- und pflegebedürftigen alten und hochaltrigen Menschen. Dabei behält die rheinland-pfälzische Demografiepolitik aber natürlich auch die Kinder, Jugendlichen und Menschen im erwerbsfähigen Alter im Blick. Deren Bedürfnisse dürfen in einer alternden Gesellschaft nicht vergessen werden, nur weil sie relativ weniger sein werden.

Der Aktionsplan „Gut leben im Alter“ ist in fünf große Handlungsfelder gegliedert, die sich an den Lebenswünschen der Menschen orientieren:

1. Die Menschen möchten auch im Alter möglichst selbstbestimmt wohnen, auch bei Pflege und Unterstützungsbedarf.
2. Sie möchten auch im Alter mobil und fit sein.
3. Sie möchten auch im Alter gut und sicher leben.

4. Sie möchten in einem guten Miteinander mit allen Generationen leben und
5. sie möchten teilhaben, beteiligt werden, gebraucht werden, sich einbringen.

In einem landesweiten Beteiligungsprozess mit sieben Regionalforen und 18 kommunalen Workshops hat die Landesregierung diesen Aktionsplan inzwischen weiterentwickelt. Die Kommunen wurden in diesem Prozess unterstützt von der Service-

stelle „Gut leben im Alter“ bei der Landeszentrale für Gesundheitsförderung Rheinland-Pfalz e. V.

Die Ergebnisse des Beteiligungsprozesses werden im Frühjahr 2015 vorgestellt.

Weiterführende Informationen

www.demografie.rlp.de

VERBRAUCHERSCHUTZ UND DEMOGRAFIE

Verbraucherpolitik ist eine gesamtgesellschaftliche Gestaltungsaufgabe und hat die Aufgabe, grundsätzlich alle Verbraucherinnen und Verbraucher zu berücksichtigen – egal ob jung oder alt, ob auf dem Land oder in der Stadt lebend. Insofern hat ein sich verändernder Bevölkerungs- und Generationenaufbau vor allem Auswirkungen auf mögliche besondere Schutz- und Beratungsbedürfnisse bestimmter Verbrauchergruppen.

Verbraucherpolitik ist, unabhängig von der demografischen Entwicklung, immer dann gefragt, wenn es darum geht, den Schutz der Gesundheit, die Sicherheit sowie die Rechte aller Verbraucherinnen und Verbraucher zu gewährleisten. Da es keinen Prototyp des „Verbrauchers“ gibt, können sich aber besondere Schutzbedürfnisse einzelner Verbrauchergruppen ergeben – zum Beispiel je nach Alter, Herkunft oder Erfahrungshintergründen. Hinzukommt, dass wir im Alltag mal mehr, mal weniger bewusst entscheiden und Produktangaben zum Teil kaum nachprüfen können.

Verbraucherpolitisch ist der demografische Wandel daher insofern zu berücksichtigen, dass Verbraucherpolitik angesichts des veränderten Bevölkerungsaufbaus verstärkt besondere Verbrauchergruppen in den Fokus nehmen muss. Dazu gehören beispielsweise Kinder und Jugendliche, Menschen mit Migrationshintergrund und insbesondere ältere Menschen, wobei „Altern“ nicht mit Einschränkungen und Pflegebedürftigkeit gleichgesetzt werden darf. Die Landesregierung unterstützt daher zielgruppenbezogene Bildungs- und Beratungsangebote vor Ort. Mit

dem „Silver Surfer“, der Wohnprojektberatung, mehrsprachigen Informationsangeboten der Verbraucherzentrale oder der schulischen Verbraucherbildung seien nur einige unterschiedliche Beispiele genannt; weitere sind dem Bericht zu entnehmen.

Daneben konzentriert sich Verbraucherpolitik längerfristig auf Erfahrungs- und Vertrauensgüter, das heißt Güter, bei denen die Leistungszusicherung des Anbieters bei Vertragsschluss nur begrenzt geprüft werden kann. Dies ist zum Beispiel bei Finanzdienstleistungen, Versicherungen und der Altersvorsorge der Fall. Daher machen wir uns politisch unter anderem für die Etablierung der Honorarberatung für alle Finanzprodukte stark. Aber auch Beratungsangebote in Rheinland-Pfalz wie die Unabhängige Finanzberatung sind in diesem Kontext zu sehen.

Aktiv zu gestalten sind außerdem die Auswirkungen auf Daseinsvorsorge, das heißt die Erreichbarkeit verbraucherrelevanter Angebote, und Infrastrukturen. Diese und weitere Maßnahmen sind in der Demografiestrategie des Landes verankert.



WIRTSCHAFT UND RECHT



BEKÄMPFUNG UNSERIÖSER GESCHÄFTSPRAKTIKEN

Das als „Anti-Abzocke-Gesetz“ bekannte Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken bringt mehr Verbraucherschutz bei unerlaubter Telefonwerbung, zweifelhaften Inkassoforderungen und überzogenen Abmahnkosten. Gänzlich zufriedenstellend sind die Neuregelungen indes nicht.

Bestätigungslösung bei Gewinnspielverträgen

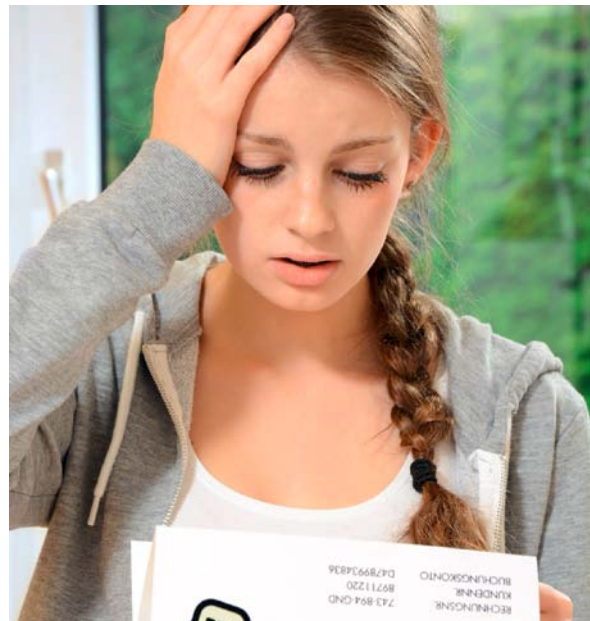
So sieht das zum 9. Oktober 2013 in Kraft getretene Gesetz eine sogenannte Bestätigungslösung vor, wenn Verträge über Gewinnspieldienste durch Werbeanrufe veranlasst werden. Diese Verträge bedürfen seither der Textform, entweder durch Fax, E-Mail oder Brief. Außerdem wurde die Bußgeldobergrenze für unberechtigte Werbeanrufe von 50 000 Euro auf 300 000 Euro versechsfacht und umfasst jetzt auch Anrufe durch automatische Anrufmaschinen.

Trotz dieser Nachbesserungen bleibt aus rheinland-pfälzischer Sicht aber ein Wermutstropfen: Die Bestätigungslösung für alle Verträge infolge unerlaubter Telefonwerbung, für die sich die Landesregierung seit 2008 stark macht, war leider nicht durchsetzbar.

Begrenzung von Abmahnkosten

Darüber hinaus enthält das Gesetz Regelungen zur Begrenzung von massenhaften anwaltlichen Abmahnungen wegen angeblich illegalen File-sharings. Urheberrechtsverstöße in Tauschbörsen kommen Verbraucherinnen und Verbraucher oft teuer zu stehen, im Schnitt wird von 800 Euro Kosten pro Abmahnung ausgegangen. Dem soll jetzt Einhalt geboten werden: So sollen besondere inhaltliche Anforderungen für Abmahnungen dem Empfänger ermöglichen zu erkennen, wessen Rechte er wodurch verletzt haben soll, wie sich geltend gemachte Zahlungsansprüche zusammensetzen und welche Zahlungen im Einzelnen von ihm verlangt werden.

Außerdem wurde der außergerichtliche Streitwert im Falle eines erstmaligen und nicht gewerblichen Handelns auf 1000 Euro begrenzt. Das bedeutet, dass die sich hieraus berechnenden anwaltlichen Abmahnkosten nur noch maximal rund 155 Euro



betragen dürfen. Allerdings sieht das Gesetz eine Ausnahmeklausel vor, durch die im Einzelfall höhere Abmahngebühren gefordert werden dürfen. Diese Klausel sorgte im Gesetzgebungsverfahren für Zündstoff, da sie eine Hintertür für überhöhte Abmahnkosten offen lässt. Auch Rheinland-Pfalz hatte sich im Bundesrat für eine Streichung dieser Klausel und Kostenbegrenzung auf 100 Euro stark gemacht – leider aber ohne Erfolg.

Nach ersten Einschätzungen besteht nunmehr das Problem, dass vielfach pauschalierter Schadenersatz höher geltend gemacht wird. Die Bundesregierung will das Gesetz jetzt bereits nach zwei statt wie vorgesehen drei Jahren evaluieren und dabei insbesondere die Wirksamkeit der Streitwertdeckelung prüfen.

Abschaffung des fliegenden Gerichtsstandes

Unstrittig ist hingegen die Abschaffung des fliegenden Gerichtsstands bei Urheberrechtsstreit-

sachen gegen Verbraucherinnen und Verbraucher. Klagen müssen nunmehr am Wohnsitz des Verbrauchers erhoben werden und können nicht mehr bei einem beliebigen Gericht innerhalb des Bundesgebiets – mit mutmaßlich abmahnfreundlicher Rechtsprechung – eingereicht werden.

Schutz vor unseriösem Inkasso

Des Weiteren sollen Inkasso-Unternehmen und Rechtsanwälte, die Forderungsinakasso betreiben, Mindestinformationen insbesondere zum Auf-

traggeber, zur geltend gemachten Forderung und zur Berechnung der Inkassokosten im Anschreiben angeben müssen. Verbraucherinnen und Verbraucherinnen sollen so die Berechtigung der Zahlungsaufforderung besser überprüfen können. Diese Regelungen treten allerdings erst zum 1. November 2014 in Kraft.

Außerdem wurde die Inkassobranche einer strengerer Aufsicht unterstellt und der Höchstsatz bei Bußgeldtatbeständen von 5000 auf 50 000 Euro erhöht.

MEHR SCHUTZ VOR KOSTENFALLEN

Seit August 2012 gilt in Deutschland die sogenannte Buttonlösung, die Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor Kostenfallen im Internet schützen soll. Weitere Neuregelungen wurden mit der EU-Verbraucherrechterichtlinie auf den Weg gebracht, die ab Juni 2014 anzuwenden ist. Die Buttonlösung ist dann europaweit Pflicht.

Buttonlösung zum Schutz vor Internetabzocke

Das Gesetz zum Schutz vor Kostenfallen im Internet sieht vor, dass gewerbliche Internet-Händler, die Waren und Dienstleistungen an Privatkunden abgeben, den Bestellvorgang transparenter gestalten und unmittelbar vor Abgabe einer kostenpflichtigen Bestellung alle wesentlichen Vertragsinformationen klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zur Verfügung stellen müssen. Hierzu gehören die wesentlichen Angebotsmerkmale, der Gesamtpreis, gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten oder Mindestvertragslaufzeiten. Erfolgt die entgeltliche Bestellung über eine Schaltfläche, muss diese Schaltfläche eindeutig darauf hinweisen, dass sich der Verbraucher mit der Bestellung zu einer Zahlung verpflichtet. Der Button muss gut lesbar mit nichts anderem als den Worten „kostenpflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung – zum Beispiel „kaufen“ – beschriftet sein. Dies wird allgemein als Buttonlösung bezeichnet. Wenn die Schaltfläche nicht korrekt beschriftet ist oder keine Bestätigung des Verbrauchers vorliegt, kommt kein Vertrag

zustande. Die Beweislast für die Erfüllung der Informationspflichten trägt der Unternehmer.

Rheinland-Pfalz hatte sich bereits seit 2008 im Bundesrat für die Einführung der Buttonlösung stark gemacht und dies konsequent gegenüber dem Bund und der EU vertreten. Mit Verabschiedung der EU-Richtlinie über Rechte der Verbraucher im September 2011 wurde die Buttonlösung auf europäischer Ebene festgeschrieben. Da die Bestimmungen der Verbraucherrechterichtlinie aber erst ab Juni 2014 angewendet werden müssen, wurde die nationale Umsetzung der Buttonlösung in Deutschland durch das Gesetz zum Schutz vor Kostenfallen im Internet bereits im Jahr 2012 vorgezogen.

Weiterhin aufmerksam sein

Nach Angaben des Verbraucherzentrale-Bundesverbandes war der Großteil der Webseiten, die in der Vergangenheit bei den Verbraucherinnen und Verbrau-





chern wegen verschleierte Preisangaben für viel Ärger gesorgt hatten, kurz nach Einführung der Buttonlösung nicht mehr aufrufbar oder eine Anmeldung war nicht mehr möglich. Doch auch wenn die Regelung Wirkung zeigt, ist weiterhin Vorsicht geboten: So können Kostenfallen zum Beispiel bei Großhandelsportalen lauern, die sich vermeintlich an Gewerbetreibende richten, durch Schnäppchenangebote eigentlich aber Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen wollen. Für solche Portale gelten die verbraucherschützenden Regelungen der Buttonlösung nicht.

EU-Richtlinie über Rechte der Verbraucher

Mit der Ende 2011 in Kraft getretenen Verbraucherrechterichtlinie soll das Verbraucherrecht EU-weit vereinheitlicht werden. Hierzu wurden die Richtlinien über Haustürgeschäfte und Fernabsatzgeschäfte zusammengeführt und überarbeitet. Die Richtlinie geht vom Grundsatz der Vollharmonisierung aus, lässt aber durch Öffnungsklauseln in bestimmten Bereichen zu, innerstaatlich ein höheres Verbraucherschutzniveau zu regeln.

Neben der Buttonlösung sieht die Verbraucherrechterichtlinie in der Regel ein europaweites vierzehntägiges Widerrufsrecht bei Online-Käufen, Telefon- und Katalogbestellungen vor, sofern Verbraucherinnen und Verbraucher korrekt hierüber belehrt wurden. Andernfalls verlängert sich

die Widerrufsfrist um 12 Monate. Die Kosten für die Rücksendung der Ware müssen künftig die Verbraucherinnen und Verbraucher tragen, es sei denn, der Anbieter übernimmt diese freiwillig oder er hat es unterlassen, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass dieser die Kosten zu tragen hat. Außerdem muss der Widerruf ausdrücklich erklärt werden; das bloße Rücksenden der Ware reicht nicht mehr aus.

Besser geschützt werden sollen Verbraucherinnen und Verbraucher vor ungewollten Zusatzleistungen und Zusatzkosten. So sollen kostenpflichtige Extras wie die Reiserücktrittsversicherung oder auch Bearbeitungsgebühren nur noch mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers berechnet werden dürfen; die Einholung der Zustimmung über voreingestellte „Häkchen“ bei Online-Bestellungen, das sogenannte „Opt-Out“, ist nicht mehr zulässig. Außerdem soll ein Entgelt für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels nur noch in Höhe der dem Unternehmer durch die Nutzung dieses Zahlungsmittels entstehenden Kosten zulässig sein. Überhöhte Gebühren zum Beispiel bei Kreditkartenzahlung („Surcharging“) sollten damit nicht mehr möglich sein.

Das nationale Umsetzungsgesetz wurde im September 2013 verkündet. Die neuen Vorschriften sind ab 13. Juni 2014 anzuwenden.

NETZNEUTRALITÄT: GLEICHES INTERNET FÜR ALLE

Angesichts steigender Datenmengen gehen Anbieter teils dazu über, verschiedene Daten unterschiedlich schnell und in unterschiedlicher Qualität zu transportieren. Doch soll schneller surfen dürfen, wer mehr zahlt? Die Landesregierung macht sich für die gleichberechtigte Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen an der Informationsgesellschaft stark.

Im April 2013 kündigte die Deutsche Telekom an, ab 2016 im Festnetz neben höherpreisigen unbegrenzten Flatrates auch „Flatrate-Tarife“ mit gedrosseltem monatlichen Breitband-Volumen anzubieten, wobei die Nutzung unternehmens-eigener datenintensiver Dienste nicht auf den für die Drosselung maßgeblichen Datenverbrauch angerechnet werden sollte. Dieser Vorstoß, den das Unternehmen nach einem Entscheid des Landgerichts Köln im Oktober 2013 zwischenzeitlich zurücknahm, löste eine breite gesellschaftliche Debatte um die Sicherung der Netzneutralität aus. Unter Netzneutralität versteht man das vorherrschende Prinzip der Gleichbehandlung aller Daten in der Übertragung unabhängig von Inhalt, Dienst, Anwendung, Anwender, Herkunft und Ziel (sog. „Best-Effort-Prinzip“). Derzeit gibt es keine verbindliche rechtliche Festschreibung der Netzneutralität.

Auf Druck der Nutzerinnen und Nutzer, der sich auch in einer von 73 000 Bürgerinnen und Bürgern unterzeichneten Online-Petition für eine rechtliche Verankerung der Netzneutralität an den Deutschen Bundestag niederschlug, legte das Bundeswirtschaftsministerium im Juni 2013 den Entwurf einer Netzneutralitätsverordnung vor. Dieser wurde sowohl anbieter- als auch verbraucherseitig abgelehnt. Nutzerinnen und Nutzer befürchteten insbesondere, dass die geplante Verordnung zur Festschreibung eines Zweiklassen-internets führt, in dem nur noch die jeweilige Kaufkraft eines Verbrauchers darüber entscheidet, zu welchen Angeboten er Zugang hat. Auch der zwischenzeitlich fortgeschriebene Entwurf konnte die Bedenken nicht ausräumen. Seit Vorlage des Maßnahmenpakets zur Novellierung des Telekommunikationsmarktes durch die EU-Kommission wird dieser durch das



Bundeswirtschaftsministerium aber nicht mehr weiter verfolgt.

Landtag fordert gesetzliche Regelung

Nach einem Beschluss des Landtags Rheinland-Pfalz von Mai 2013 ist die Landesregierung aufgefordert, einen verbindlichen gesetzlichen Rechtsrahmen für die Netzneutralität von der Bundesregierung einzufordern. Eine Regelung auf Verordnungsniveau wird nicht als ausreichend erachtet, da die Teilhabe und der freie Zugang zu Informationen über das Internet für die Bürgerinnen und Bürger von elementarer Bedeutung sind. Auch die Verbraucherschutzministerkonferenz sprach sich wiederholt für eine gesetzliche Verankerung der Netzneutralität aus.

„Vernetzter Kontinent“

Im September 2013 legte die EU-Kommission ein Maßnahmenpaket zur Novellierung des Telekommunikationsmarktes vor, das unter anderem Regelungsvorschläge zum gesetzlichen Schutz für das offene Internet enthält. Diese sollen per Verordnung für alle Mitgliedstaaten verpflichtend gelten.

Aus Verbrauchersicht ist die vorgesehene Gleichstellung von offenem Internet und datenintensiven Spezialdiensten kritisch zu sehen. Auch der Bundesrat hält den Vorschlag nicht für geeignet, um eine gleichberechtigte und uneingeschränkte Teilhabe der Bürger am offenen Internet zu gewährleisten und sieht gravierende Mängel im Datenschutz.

GÜNSTIGES ÜBERALL-FERNSEHEN: DVB-T

Digital terrestrischer Rundfunk, DVB-T, ist neben Kabel und Satellit eine weitere, für Verbraucherinnen und Verbraucher besonders kostengünstige und bedienungsfreundliche Fernsehübertragungstechnik. Die Landesregierung setzt sich dafür ein, dass DVB-T auch in Zukunft angeboten und weiterentwickelt wird.

Im Januar 2013 kündigte die Mediengruppe RTL an, ihre Programme ab 2015 nicht mehr über DVB-T auszustrahlen. Diese Entscheidung wie auch die stets wachsenden Frequenzbedarfe verschiedener Interessenten aus Rundfunk und Mobilfunk, aber auch von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, der Bundeswehr und der drahtlosen Produktionsmittelindustrie haben eine Debatte zur Zukunft von DVB-T ausgelöst. Nach dem Digitalisierungsbericht 2012 der Medienanstalten nutzen deutschlandweit rund 4,76 Millionen Haushalte DVB-T, davon 3,7 Millionen als Erstgerät. In Rheinland-Pfalz sind 122 000 Haus-

halte unmittelbar vom Ausstieg der RTL-Gruppe betroffen und müssen künftig auf einen DVB-T-Empfang deren Programme verzichten.

Verbraucherfreundlich

Nach Auffassung der Landesregierung ist DVB-T aus technologie-

medien- und gesellschaftspolitischen Gründen zu erhalten. DVB-T ist der einzige Verbreitungsweg, der eine von Satelliten-, Kabelnetz- und Mobilfunkbetreibern unabhängige Fernsehversorgung nach Maßgabe der Programmveranstalter garantiert und von Dritten ungefilterte Inhalte bietet. DVB-T liefert damit grundsätzlich einen zusätzlichen Beitrag zu Pluralismus, Angebotsvielfalt und Wettbewerb. Es bietet ohne laufende Kosten und aufgrund einfacher Installation eine sehr einfache, kostengünstige und damit verbraucherfreundliche Möglichkeit, Fernsehen zu empfangen. Die Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen am Rundfunkangebot kann so gesichert werden.

Geplant: Neuordnung der Frequenzen

Im Juni 2013 legte die Bundesnetzagentur einen Konsultationsentwurf zur Vergabe von bestimmten Frequenzen für den drahtlosen Netzzugang vor. Vorgesehen ist, dass die Frequenzen zwischen Ende 2014 und Anfang 2015 versteigert werden.



Allerdings sollen die Mobilfunk-Netzbetreiber abweichend ein gewisses Maß an Frequenzen automatisch zugeteilt bekommen, um die Mobilfunk-Versorgung aufrechterhalten zu können. Hiervon betroffen wäre auch das bislang vom Rundfunk genutzte 700MHz-Band und damit die Zukunft der Terrestrik. Die vorgesehene Umwidmung dieses Frequenzbandes bedarf einer Änderung der Frequenzverordnung, die im Bundesrat zustimmungspflichtig ist. Der Bundesrat hat seine Zustimmung daher bislang nicht erteilt.

Ausblick

Derzeit arbeitet eine von Bund und Ländern eingerichtete Arbeitsgruppe an der Zukunft von DVB-T. Ziel ist es, zukunftsfähige Modelle zu ent-

wickeln, die ein Zusammenwachsen von Rundfunk und Mobilfunk ermöglichen. Etwaige Möglichkeiten werden in dieser Bund-Länder-Arbeitsgruppe auf ihre technischen, ökonomischen und regulatorischen Implikationen hin aufbereitet.

Bis auf weiteres wird davon ausgegangen, dass das vom Rundfunk genutzte 700 MHz-Band noch für DVB-T und dessen technische Fortentwicklung (DVB-T2) benötigt wird. Dementsprechend haben sich auch die Regierungschefs der Länder mit Beschluss der Ministerpräsidentenkonferenz von Juni 2013 dafür ausgesprochen, beim Ausbau der Breitbandhochgeschwindigkeitsnetze nicht auf die Kapazitäten des terrestrischen Digitalfernsehens zurückzugreifen.

UMKÄMPFT: DIE EU-DATENSCHUTZNOVELLE

Der Vorschlag zu einer neuen Datenschutzgrundverordnung, die das Datenschutzrecht europaweit modernisieren und vereinheitlichen soll, ist eines der aktuell wichtigsten Gesetzgebungsverfahren. Eine Verständigung auf verbraucherschützende Neuregelungen ist dringend erforderlich.

Im Januar 2012 legte die Europäische Kommission ein Reformpaket zur Novellierung der EU-Datenschutzvorschriften von 1995 vor, um das geltende Recht an den digitalen Fortschritt anzupassen. Neben einem Richtlinienvorschlag für den Bereich der Strafverfolgung enthält das Paket einen Vorschlag für die sogenannte Datenschutzgrundverordnung, welche die Datenschutzregelungen für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten EU-weit vereinheitlichen soll. Dadurch sollen sowohl der Datenschutz als auch der freie Datenverkehr EU-weit gewährleistet werden. Die Grundverordnung soll auch auf Unternehmen mit Sitz außerhalb Europas anwendbar sein, die sich mit ihren Angeboten an Bürgerinnen und Bürger der EU wenden.

EU-Recht auch für internationale Firmen

Aus Verbraucherschutzsicht sind die Bestrebungen der EU-Kommission für einen verbesserten, harmonisierten und modernen Datenschutz zu unter-

stützen, insbesondere die vorgesehene Einbeziehung großer US-Konzerne wie Google, Amazon oder Facebook. Derzeit kann gegen Nutzungsbedingungen globaler Anbieter, die dem nationalen oder europäischen Datenschutzverständnis nicht genügen, nur sehr begrenzt vorgegangen werden, da keine entsprechende Rechtsgrundlage vorhanden ist.

Massive Interessenverfolgung

Angesichts der Regelungsweite der künftigen Verordnung sind auch die Interessen groß und weit verteilt: Bis heute ringen Vertreterinnen und Vertreter der Politik, der Wirtschaft und der Verbraucher- und Datenschutzorganisationen um die zu bestimmenden Inhalte; ein nahes Ende zeichnet sich nicht ab. Wie intensiv die Auseinandersetzung betrieben wird, verdeutlicht nicht zuletzt die Zahl von über 3000 Änderungsanträgen, die im Europaparlament eingebracht wurden. In mehreren Fällen konnte die Plattform LobbyPlag nachwei-

sen, dass anbieterfreundliche Inhalte aus Lobbyvorlagen übernommen worden waren. Im Oktober 2013 legte der Innenausschuss des Europäischen Parlaments (LIBE) einen abgestimmten Entwurf vor, mit dem das Parlament in die anstehenden Trilog-Verhandlungen zwischen Parlament, Rat und Kommission gehen wird. Zunächst muss aber auch im Rat eine Einigung erfolgen.

Tendenziell verbraucherfreundliche Entwürfe

Der Entwurf des LIBE-Ausschusses enthält größtenteils verbraucherfreundliche Regelungen, die in einigen Punkten über den Kommissionsvorschlag hinausgehen. Aber auch dieser verfolgt einen insgesamt verbraucherfreundlichen Ansatz. Beiden Entwürfen gemein und aus Nutzersicht positiv zu werten sind insbesondere das Erfordernis der expliziten Nutzereinstimmung in die Datenverarbeitung, ebenso verbesserte Kontroll-, Lösch- und Auskunftsrechte des Einzelnen, die Verankerung der Prinzipien Privacy-by-design/Privacy-by-default, verschärfte Informations- und Rechenschaftspflichten der Datenverarbeiter sowie strengere Sanktionsmöglichkeiten bei Datenschutzverstößen.

Der LIBE-Entwurf stellt außerdem klar, dass auch personenbeziehbare Daten wie IP-Adressen unter den Schutz der Verordnung fallen, dass die Möglichkeit der anonymen und pseudonymen Nutzung bestehen muss und dass Profiling ausdrücklich dem Einwilligungsvorbehalt des Betroffenen unterliegt. Vor dem Hintergrund der Geheimdienste-Affäre wurden zudem die vorgesehenen Regelungen zur Datenweitergabe an Drittstaaten nochmals verschärft.

Absenkung des nationalen Schutzniveaus verhindern

Problematisch erscheint vor allem, dass durch die beabsichtigte EU-Verordnung ein eigener Handlungsspielraum hinsichtlich datenschutzrechtlicher Gesetzgebungskompetenz in den Mitgliedstaaten und damit auch in Rheinland-Pfalz weitgehend wegfallen würde. Vor allem die für die Datenverarbeitung öffentlicher Verwaltungen vorgesehenen Regelungen stehen im Widerspruch zu den Prinzipien der Subsidiarität und Verhältnismäßigkeit. Um ein hohes Schutzniveau bei der Datenverarbeitung der öffentlichen Hand weiterhin gewährleisten zu können, sollten europäische Vorgaben, welche eine Verbesserung des Datenschutzes durch nationale Rechtsetzung unmöglich machen oder aushöhlen, daher vermieden werden. Dies entspricht der Beschlusslage im Bundesrat von März 2012.

Ausblick

Die geplante Datenschutzgrundverordnung soll zwei Jahre nach Verabschiedung und Veröffentlichung in Kraft treten, das heißt frühestens im Jahr 2016. Vor der Europawahl im Mai 2014 wird aber keine Einigung mehr erfolgen. Aus Verbraucherschutzsicht ist wichtig, dass in den kommenden Verhandlungen nicht hinter das Schutzniveau des LIBE-Entwurfs zurückgegangen wird und dass die Datenschutznovelle ganz oben auf der politischen Agenda steht. Die Rechte und den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet besser zu sichern und zu schützen ist eine der größten Herausforderungen für den Verbraucherschutz in den nächsten Jahren.



Hier zwei Flyer von 2012 und 2013 aus der Reihe „Datenschutz ist Verbraucherschutz“



„Datenschutzkompetenz muss ausgebaut werden“ Über Informations- und Bildungsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher

Interview mit Edgar Wagner, Landesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit des Landes Rheinland-Pfalz

Herr Wagner, warum ist Datenschutz so wichtig?

Internetunternehmen wie Google, Facebook und Co. gehören zu den am höchsten bewerteten Unternehmen der Welt, weil sie in gigantischem Umfang Daten von Milliarden von Menschen sammeln und Daten als Handelsware mit Gold und Öl konkurrieren. Bei der Nutzung von Internetangeboten, Kundenkarten, Bonussystemen oder Smartphones wird das Verbraucherverhalten erfasst und gespeichert. Zudem werden fortlaufend neue „smarte“ Produkte wie die Google-Brille, Spielekonsolen oder Internetfernseher entwickelt, mit deren Hilfe unsere persönlichen Daten abgefischt werden. Die Enthüllungen Edward Snowdens haben gezeigt, dass auch staatliche Stellen davon profitieren. Verbraucherinnen und Verbraucher sind so zu multitransparenten Wesen einer vernetzten digitalen Gesellschaft geworden.

Wie können Verbraucherinnen und Verbraucher dabei unterstützt werden, verantwortungsvoll mit ihren Daten und respektvoll mit den Daten anderer umzugehen?

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher geben ihre Daten zu unbedacht preis und nutzen ihre Möglichkeiten, die Sammlung ihrer Daten durch Internetunternehmen einzuschränken, nur unzureichend. Sie kennen häufig die Gefahren nicht, die ihnen durch einen zu leichtfertigen Umgang mit ihren Daten drohen – woher auch. Datenschutzbildung findet – alles in allem – zu wenig statt. Kinder und Jugendliche werden in den Schulen über die Gefahren des Straßenverkehrs aufgeklärt. Entsprechende Informationen über die Gefahren auf den Datenautobahnen des Internets von Cybermobbing bis zum Datenklau werden aber erst allmählich vermittelt.

Unterstützt vom Verbraucherschutz- und Bildungsministerium versuche ich, den Schulen zu helfen. So haben wir mittlerweile 30 Honorarkräfte ausgebildet, mit denen wir seit 2010 circa 1300 Schülerworkshops durchgeführt haben. Auf diese Weise konnten wir fast 40 000 Schülerinnen und Schüler für Datenschutzfragen sensibilisieren.

Zudem haben wir eine Jugendhomepage (www.youngdata.de) entwickelt, die junge Menschen über aktuelle Datenschutzthemen in jugendtypischer Form informiert. Seit ihrem Start im November 2013 wurde sie von über 30 000 Personen besucht.

Außerdem haben wir in mehreren Crypto-Sessions aufgezeigt, wie elektronische Kommunikation einfach verschlüsselt und Datenspuren im Netz verhindert werden können. Die dazu gehörenden Materialien stehen im Internet für jedermann zum Abruf bereit. Solche Verbraucherinformationsangebote müssen ausgebaut werden.

Was muss für einen ausreichenden Datenschutz sonst noch getan werden?

Man darf die Verantwortung im Netz nicht alleine an die Nutzerinnen und Nutzer abgeben. Notwendig sind Normen und Datenschutzstandards auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene, um die Verbraucherinnen und Verbraucher hinreichend zu schützen. In diesem Zusammenhang ist es erforderlich, eine europäische Datenschutzverordnung zu schaffen, deren Verabschiedung immer noch auf sich warten lässt.

Für einen funktionierenden Datenschutz dürfen aber auch die datenverarbeitenden Unternehmen nicht aus der Verantwortung entlassen werden.

VERBRAUCHERDIALOG „MOBILE PAYMENT“

Mobil bezahlen, aber sicher! Um darauf hinzuwirken, dass innovative mobile Bezahlverfahren von Anfang an verbrauchergerecht auf dem deutschen Markt angeboten werden, hat die Landesregierung einen Dialog zwischen Verbraucher- und Anbietervertretern ins Leben gerufen. Erarbeitet wurden umfassende Empfehlungen zum Datenschutz und zur Zahlungssicherheit.

Unterwegs mit dem Handy bezahlen – was beim Online-Shopping zum Teil schon möglich ist, sagen Marktforscher auch für den stationären Handel voraus. Smartphone-Zahlungen, eine von mehreren unterschiedlichen Ausprägungen des Mobile Payment, wird das Potenzial zugesprochen, die Art des Bezahlens erheblich zu verändern. Vor allem für die sogenannte „Digital Wallet“, deutsch „Digitale Geldbörse“, werden



gute Marktchancen prognostiziert: Ähnlich wie bei einem Portemonnaie soll man über eine Wallet-Anwendung nicht nur mit dem Smartphone bezahlen, sondern zum Beispiel auch Gutscheine,

Ausweise und Tickets verwalten können. Damit wird das Handy immer mehr zum zentralen „All-rounder“.

In Deutschland ist Mobiles Bezahlen derzeit noch die Ausnahme, die Zahl der Angebote nimmt aber stetig zu. Ob, wann und inwieweit sich Mobile Payment am deutschen Markt durchsetzen wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab und bleibt abzuwarten.

3. Verbraucherdiallog

Doch schon heute stellt sich die Frage, wie sicher innovative elektronische Bezahlverfahren für Verbraucherinnen und Verbraucher sind. Wer hat Zugriff auf welche Daten? Wer haftet im Schadensfall? Um diese und weitere verbraucherrelevante Fragen zu diskutieren, hat das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im April 2013 den 3. Verbraucherdiallog zum Thema „Mobile Payment“ gestartet. Durchgeführt wurde das Projekt in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. und dem rheinland-pfälzischen Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit.

Der Verbraucherdiallog ist ein zentrales verbraucherpolitisches Instrument der Landesregierung, bei dem insbesondere Anbieter- und Verbrauchervertreter an einem Tisch sitzen, um gemeinsam Lösungen zu aktuellen und vorsorgenden Fragestellungen zu erarbeiten.



Im Rahmen des 3. Verbraucherdialogs haben sich Expertinnen und Experten aus Verbraucher- und Datenschutz, Wirtschaft, Forschung und Verwaltung intensiv mit den Schwerpunkten Zahlungssicherheit und Datenschutz bei mobilen Bezahlverfahren befasst. Der Dialog war in zwei Arbeitsgruppen organisiert und erstreckte sich über gut ein halbes Jahr. Teilgenommen haben rund 20 Verbände, Unternehmen, Organisationen und Einrichtungen, darunter marktführende Akteure. Ziel des 3. Verbraucherdialogs war, die Anbieterseite für Verbraucherbelange zu sensibilisieren und gemeinsam verbraucherfreundliche Standards zu entwickeln.

Empfehlungen zum Verbraucherschutz

In beiden Arbeitsgruppen ist es gelungen, einstimmig Empfehlungen zur verbrauchergerechten Angebotsgestaltung zu verabschieden. Die Empfehlungen zur Zahlungssicherheit und zum Datenschutz richten sich an Anbieter von Mobile Payment-Verfahren und dienen insbesondere der Verbrauchersicherheit, den Verbraucherrechten sowie der Verbraucherinformation. Sie definieren Anforderungen an einen verbraucherfreundlichen Einsatz von Mobile Payment und enthalten grundlegende Kriterien unter anderem zur Datenverarbeitung, Nutzerregistrierung und -authentifizierung, Zahlungsautorisierung, Transparenz und Kostenkontrolle sowie zu technisch-organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen. Sie sollen im Sinne eines präventiven Verbraucher- und Datenschutzes dazu beitragen, dass Mobile Bezahlverfahren von Anfang an sicher und verbrauchergerecht auf dem deutschen Markt eingeführt werden. Die Empfehlungen liegen seit der Abschlussveranstaltung im November 2013 öffentlich vor und sind auf der Internetseite des Verbraucherschutzministeriums abrufbar.

Ausblick

Im Hinblick auf die Umsetzung der Empfehlungen ist für 2015 eine Evaluation geplant. Außerdem ist eine Verbraucherinformationsbroschüre zum Thema „Mobile Payment“ in Arbeit, die 2014 erscheinen soll.

Exkurs: Mobile Payment – was ist das?

Mobiles Bezahlen bedeutet, dass Bezahlvorgänge durch mobile elektronische Techniken initiiert, autorisiert oder realisiert werden. Das eigentlich Besondere dabei ist, dass das Bezahlen kontaktlos erfolgt. Hierfür gibt es unterschiedliche Ansätze und Lösungen, die im Zuge der technologischen Innovation permanent weiter entwickelt werden.

Grundsätzlich zu unterscheiden sind der Einsatz von Mobile Payment im E-Commerce sowie der Einsatz im stationären Einzelhandel oder zum Beispiel an Automaten. Der stationäre Einzelhandel steht im Fokus der Entwicklung des Mobile Payment, da vor allem Barzahlungen im Niedrigpreissegment substituiert werden sollen. Bei diesen sogenannten Nahzahlungen kommen derzeit vor allem die Nahfunktechnologie NFC oder QR-Codes als Übertragungstechnologien zum Einsatz. Bezahlmittel kann eine NFC-fähige Bezahlkarte oder ein je nach Erfordernis ausgerüstetes Smartphone sein.

Die Zukunft des Mobile Payment wird in der sogenannten „Digital Wallet“, deutsch „Digitale Geldbörse“ gesehen, die sowohl online als auch offline einsetzbar ist. Mobile Wallets sind Plattformen auf dem Smartphone, die neben Zahlungsdiensten weitere Mehrwertdienste und Funktionen bereitstellen: Ähnlich wie ein Portemonnaie kann eine Wallet Gutscheine, Coupons, Tickets, Ausweiskarten und vieles mehr enthalten und zum Beispiel beim Einkauf Rabatte unmittelbar berücksichtigen.

Weiterführende Informationen

Die Empfehlungen der Arbeitsgruppen finden Sie zum Download unter www.mjv.rlp.de/Verbraucherschutz/Wirtschaftlicher-Verbraucherschutz/Verbraucherdialog/3-Dialog/

MEHR SCHUTZ FÜR ANLEGERINNEN UND ANLEGER

Um Privatanleger besser vor zu hohen, unüberschaubaren Risiken zu schützen und zudem mehr Kostentransparenz bei Finanzprodukten herbeizuführen, wurden in den letzten Jahren auf europäischer und auf nationaler Ebene aufsichtsrechtliche Informations- und Transparenzgebote festgeschrieben. Einige der wesentlichen Neuerungen im Überblick.

Produktinformationsblätter verbessern

Die seit dem 1. Juli 2011 für Finanzprodukte und seit 1. Juni 2012 auch für Vermögensanlagen (Produkte des Grauen Kapitalmarktes) vorgeschriebenen Produktinformationsblätter sollen verständlicher und vergleichbarer werden. Vertreter der Kreditwirtschaft, von Verbraucher- und Anlegerschutzverbänden, der Finanzaufsicht und des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz verständigten sich auf eine Arbeitshilfe, die vorgibt, welche Begriffe verwendet werden können. Vertriebsvergütungen und Zuwendungen sollen in einem standardisierten Textbaustein transparent dargestellt werden.

Voraussichtlich werden jedoch in naher Zeit die Regelungen des Wertpapierhandelsgesetzes zu Produktinformationsblättern durch die von der Europäischen Kommission vorgeschlagene Verordnung über Basisinformationsblätter für Anlageprodukte, der das Europäische Parlament im November 2013 zugestimmt hat, abgelöst werden. Die Verordnung sieht vor, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern auf zwei DIN A4-Seiten verständliche und vergleichbare Infor-

mationen über Risiken und die Kosten der Anlageprodukte ausgehändigt werden. Kleinanleger sollen die grundlegenden Merkmale und Risiken von Anlageprodukten verstehen und vergleichen können. Ausgenommen sind Versicherungsprodukte, die keine Anlagemöglichkeit bieten.

Mehr Klagerechte für Kundinnen und Kunden

Verbraucherinnen und Verbraucher, die mit Finanzprodukten wegen falscher oder irreführender Informationen zum Beispiel in Kapitalanlageprospekten finanzielle Schäden erlitten haben, können ihre Ansprüche aufgrund der Novellierung des Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetzes im November 2012 nunmehr in Musterverfahren anmelden. Diese Anmeldung unterbricht die Verjährungsfrist.

Unabhängige Honorarberatung

Während Teile des Gesetzes zur Förderung und Regulierung einer Honorarberatung über Finanzinstrumente (Honoraranlagenberatungsgesetz) bereits im Juli 2013 in Kraft getreten sind, wird zum 1. August 2014 auch das gesetzliche Berufsbild zur Honorarberatung in Kraft treten. Kundinnen und Kunden können neben der bisherigen provisionsgestützten auch die honorargestützte Anlageberatung als alternatives Angebot in Anspruch nehmen.

Das Gesetz sieht unter anderem erweiterte Anforderungen im Hinblick auf ein Zuwendungsverbot vor: Honorar-Anlagenberater und Honorar-Finanzanlagenberater dürfen keine Provisionen von Produktanbietern oder Dritten annehmen, sondern werden ausschließlich vom Kunden vergütet. Sie dürfen Anlageprodukte auch vermitteln, müssen aber, wenn Provisionen gezahlt werden, diese in voller Höhe an den Kunden weiterreichen.



Dies birgt allerdings auch die Gefahr, dass sich der Kunde bei der Anlageentscheidung von der höchsten „durchgeleiteten“ Provision beeinflussen lässt. Der Bundesrat hatte in seiner Stellungnahme vom 1. Februar 2013 darauf hingewiesen, dass die nunmehr geschaffenen zwei Berufsbilder und die Beschränkung der Honorarberatung auf bestimmte Produkte für Verbraucherinnen und Verbraucher schwer nachzuvollziehen sind und eine Konkretisierung des vom unabhängigen Honorarberater geforderten hinreichenden Marktüberblicks gefordert.

Kompromiss zur Finanzmarktrichtlinie

Nach mehrjährigen Verhandlungen auf verschiedenen Ebenen einigten sich die Vertreter des Rates und des Europäischen Parlaments im Rahmen der sog. Trilog-Verhandlungen am 14. Januar 2014 auf einen Kompromiss zur EU-Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), nachdem im Dezember die Ansichten noch weit auseinander gingen. MiFID regelt in Verbindung mit der dazugehörigen Verordnung Märkte für Finanzinstrumente (MiFIR) Wertpapier- und Kapitalmärkte in Europa. Die Europäische Aufsichtsbehörde ESMA (European Securities and Markets Authority) kann zukünftig verbraucher-schädigende Finanzprodukte verbieten. Bei der persönlichen Beratung in den Kreditinstituten muss mit einem schriftlichen Protokoll und bei der Telefonberatung durch Aufzeichnung unter anderem die Risikobereitschaft des Kunden dokumentiert werden und warum ein Finanzprodukt empfohlen wurde. Die konkrete Ausgestaltung soll durch die Europäische Wertpapieraufsichtsbehörde erfolgen.

Mehr Schutz bei Investmentfonds

Im Juli 2013 trat das Umsetzungsgesetz der EU-Richtlinie über die Verwalter alternativer Investmentfonds in Kraft. Ziel der Richtlinie ist es, gemeinsame Anforderungen für die Zulassung von und die Aufsicht über Verwalter alternativer Investmentfonds festzulegen. Im Mittelpunkt des Gesetzes steht ein Kapitalanlagengesetzbuch, das umfassend die Anforderungen an offene sowie geschlossene Investmentfonds regelt. So enthält

das Gesetz einige Beschränkungen für die Gestaltung von Fonds für Privatanleger (sogenannte Publikumsfonds). Da geschlossene Fonds in der Vergangenheit nicht selten mit erheblichen Verlusten für Privatanleger verbunden waren, kommt den Beschränkungen eine große Bedeutung für den Schutz der Anleger vor ungeeigneten Finanzprodukten zu.

Verbraucherschutz im Blickpunkt der Finanzaufsicht

Im Januar 2013 sind wesentliche Teile des Gesetzes zur Stärkung der Deutschen Finanzaufsicht in Kraft getreten. Bedeutsam aus Sicht des Verbraucherschutzes: Die Erkenntnisse von Verbraucherschutzorganisationen sollen stärker bei der Aufsichtstätigkeit der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) berücksichtigt werden. Der bei der BaFin eingerichtete Verbraucherbeirat kann aktuelle Entwicklungen im Bereich der Banken- und Versicherungsgeschäfte, der Finanzdienstleistungen und Finanzinstrumente („Verbrauchertrends“) erfassen, analysieren und der BaFin darüber berichten.

Nach Auffassung des Bundesrates wäre jedoch darüber hinaus eine Informations- und Einbeziehungspflicht der Bundesanstalt gegenüber dem Beirat in Bezug auf alle für den Beirat relevanten Aufgaben und Themen erforderlich.

Die Große Koalition im Bund hat angekündigt, dass die Aufsichtstätigkeit der BaFin künftig auch den kollektiven Verbraucherschutz umfassen solle, bei wiederholten Verstößen gegen Verbraucherrechte eine Pflicht zur Prüfung des Sachverhalts bestehe und die Behörde unter bestimmten Voraussetzungen den Vertrieb von Finanzprodukten einschränken oder unterbinden könne. Der Bundesrat hatte darüber hinaus die Beratungen zum Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung der deutschen Finanzaufsicht zum Anlass genommen, um erneut die Einführung von Finanzmarktwächtern als Ergänzung zur staatlichen Finanzaufsicht zu fordern. Die Große Koalition will nunmehr die „bestehenden Verbraucherorganisationen mit einer speziellen Marktwächterfunktion „Finanzmarkt“ beauftragen“.

MEHR RECHTE BEI BANKDIENSTLEISTUNGEN

Mit zwei wichtigen Reformvorhaben will die EU künftig für mehr Transparenz und Sicherheit bei Bankdienstleistungen sorgen: So sollen die Kostenübersicht bei Zahlungskonten verbessert und Internet-Zahlungen für Verbraucherinnen und Verbraucher und den Einzelhandel günstiger und sicherer werden. Für mehr Teilhabe soll es mittelbar ein „Girokonto für jedermann“ geben.

Im Dezember 2013 stimmte das Europaparlament dem Vorschlag für eine Richtlinie über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontogebühren, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen zu. Der Vorschlag sieht insbesondere die Einführung eines „Basiskontos“ vor.

Girokonten und Teilhabe

Dieses Basiskonto soll grundlegende Zahlungsfunktionen umfassen, also Lastschriften, Überweisungen oder auch Online-Zahlungen. Der Rechtsanspruch auf ein Basiskonto, das allerdings nicht überzogen werden darf, soll bei jeder Geschäftsbank im Heimatland gelten.

Auch der Bundesrat hatte sich im August 2013 dafür ausgesprochen, Zahlungsdienstleister zu verpflichten, grundsätzlich allen sich rechtmäßig im EU-Gebiet aufhaltenden Verbraucherinnen und Verbrauchern ein Guthabenkonto einzurichten, wobei die Gebühr „nicht unangemessen“ sein dürfe. Eine Ausnahme solle es nur geben, wenn die Führung eines Guthabenkontos für eine Bank unzumutbar sei – zum Beispiel wenn das Konto über einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten keinerlei Guthaben aufweist und der Kontoinhaber trotz Aufforderung nicht für Guthaben sorgt oder ein Antragsteller wissentlich falsche Angaben gemacht hat.



In Deutschland gibt es keine genauen Erhebungen mit exakten Angaben über die Zahl der Bürgerinnen und Bürger ohne Girokonto. Der Bundesrat verweist jedoch auf Schätzungen, die von 600 000 bis annähernd eine Million Betroffenen reichen. Zwar sind sowohl aus Sicht der Bundesregierung als auch aus Sicht des Bundesrates Bürger ohne Konto stärker als früher vom Wirtschaftsleben ausgeschlossen. Die Bundesregierung lehnt jedoch in ihrer Stellungnahme von Juli 2013 eine nationale gesetzliche Regelung mit Hinweis auf eine europäische Regelung ab. Diese wird jedoch voraussichtlich erst 2016 in Kraft treten.

Mehr Transparenz und Sicherheit bei Bankdienstleistungen

Nach dem Richtlinienvorschlag sollen Bankkundinnen und -kunden auch einen besseren Überblick über Angebote an Zahlungskonten erhalten. So müssen Anbieter standardisierte Aufstellungen zur Gebühreninformation erstellen und Kundinnen und Kunden regelmäßig über angefallene Kosten informieren. Darüber hinaus sollte in jedem Mitgliedstaat wenigstens eine Vergleichswebseite bestehen, die Kostenstrukturen von Zahlungskontenanbietern vergleicht. Bei einem Kontowechsel sollen die Banken verpflichtet werden, Verbraucherinnen und Verbrauchern Hilfestellungen zu leisten.

Zudem hat die Europäische Kommission im Juli 2013 einen Vorschlag zur Novellierung der sogenannten EU-Zahlungsdiensterichtlinie veröffentlicht. Darin ist unter anderem vorgesehen, neue Anbieter und die Entwicklung innovativer Mobiltelefon- und Internetzahlungen zu fördern und durch Aktualisierung und Ergänzung des bestehenden Rechtsrahmens für Zahlungsdienste Massenzahlungen transparenter und sicherer zu machen.

Die Nutzung kostengünstiger Internet-Zahlungsdienste soll erleichtert und deren Sicherheit erhöht werden, indem die Richtlinie die sogenannten Zahlungsauslösedienste in ihren Anwendungsbereich aufnimmt. Zahlungsauslösedienste, das heißt Dienste, die zwischen dem Händler und der Bank des Käufers angesiedelt sind und kosten-



günstige und effiziente elektronische Zahlungen ohne Kreditkarte ermöglichen sollen, würden damit den gleichen (hohen) Regulierungs- und Aufsichtsstandards wie alle anderen Zahlungsinstitute unterliegen. Gleichzeitig hätten Banken und andere Zahlungsdienstleister die Sicherheit von Online-Transaktionen zu erhöhen und zu diesem Zweck bei Zahlungen für eine sichere Authentifizierung ihrer Kunden Sorge zu tragen. Zudem sollen bei Überweisungen und Finanztransfers außerhalb Europas sowie bei Zahlungen in Nicht-EU-Währungen die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher gestärkt werden.

Der Bundesrat hat in seiner Stellungnahme von September 2013 den Richtlinienvorschlag begrüßt und unter anderem auf Initiative von Rheinland-Pfalz weitergehende Verbesserungen im Sinne des Verbraucherschutzes gefordert. Beispielsweise sollten Zahlungsdienstleister zu einer adäquaten Anpassung ihrer Sicherheitsverfahren verpflichtet werden. Zahlreiche Hinweise, wie verschiedenen Angriffen über Sicherheitslücken zu begegnen ist, dürften kein Dauerzustand sein. Weiterhin sollte nach dem Beschluss des Bundesrates die Eigenbeteiligung im Falle einer missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments von der nicht sicheren Aufbewahrung persönlicher Sicherheitsmerkmale abhängig sein. Schließlich sollte den Kundinnen und Kunden bei Lastschriften ein unbedingtes Rückbuchungsrecht innerhalb von acht Wochen eingeräumt werden.

Bis die möglichen Neuregelungen auf europäischer Ebene beschlossen werden und in Kraft treten, wird es aber noch einige Zeit dauern.

PRIVATE ALTERSVORSORGE: BEWUSST ENTSCHEIDEN

Um die gewohnten Lebensstandards im Alter zu sichern, ist eine zusätzliche Vorsorge notwendig. Neben der betrieblichen Altersversorgung kommt hierfür auch die private Vorsorge in Frage. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen daher die Möglichkeit haben, sich ausreichend über die angebotenen Produkte zu informieren und Kosten und Renditen abzuschätzen.

Am 1. Juli 2013 trat das Altersvorsorge-Verbesserungsgesetz in Kraft, welches die staatlich geförderte private Altersvorsorge stärken und für mehr Transparenz sorgen soll. Es beinhaltet die Einführung eines Produktinformationsblattes, eine Begrenzung der Wechselkosten bei einem Riester-Vertrag und erweiterte Informationspflichten zu Beginn der Auszahlungsphase. Außerdem werden die Möglichkeiten für eine steuerlich geförderte Absicherung der verminderten Erwerbsfähigkeit und der Berufsunfähigkeit ausgeweitet. Schließlich gibt es Änderungen bei der Einbeziehung des

selbst genutzten Wohneigentums in die geförderte Altersvorsorge.

Anders als von der früheren Bundesregierung zunächst angekündigt, wurde allerdings der Anteil der sogenannten Risikoüberschüsse, den die Versicherungen an ihre Kundinnen und Kunden weitergeben müssen, nicht erhöht. Dieser Anteil bleibt bei 75 Prozent.

Trotz positiver Beurteilung einiger Regelungen bewertete der Verbraucherzentrale Bundesverband den Gesetzentwurf insgesamt kritisch. Die Probleme bei der privaten Altersvorsorge blieben nach Ansicht des Bundesverbands insgesamt ungelöst.

Inwiefern das Altersvorsorge-Verbesserungsgesetz den Verbraucherschutz bei der privaten Altersvorsorge in der Praxis stärken kann, wird sich erst allmählich herausstellen. Beispielsweise wird das neue Produktinformationsblatt erst 18 Monate nach Verkündung einer noch zu erlassenden Rechtsverordnung verpflichtend und kann sich auch dann nur auf Neuverträge auswirken.

Bei der Riester-Rente ist es zwischenzeitlich zu einer gewissen Marktsättigung gekommen. Verantwortlich hierfür dürften auch die anhaltend niedrigen Zinsen sein.

In Bezug auf die zusätzliche Altersvorsorge möchte die Bundesregierung vor allem die betriebliche Altersversorgung stärken. Auch der Verbraucherschutz bei der staatlich geförderten privaten Vorsorge soll verbessert werden, beispielsweise durch eine Begrenzung der Verwaltungskosten.



BEZAHLBARES UND BEDARFSGERECHTES WOHNEN

Die Landesregierung verfolgt das Ziel, dass alle Menschen gut im Land leben und wohnen können. Denn die eigene Wohnung ist Heimat, Rückzugsraum und Lebensmittelpunkt.



Eine Gesellschaft des längeren Lebens verändert die Ansprüche an Wohnraum und Wohnraumgestaltung. Das bestehende Angebot an Wohnraum spiegelt die Bedarfe daher nicht mehr in allen Bereichen wider. Altersgerechter sowie barrierefreier Wohnraum sind ein knappes Gut. Zudem fehlt es in den Verdichtungsräumen des Landes an ausreichend bezahlbarem Wohnraum. Insbesondere für Haushalte mit geringen Einkommen und ältere Menschen wird die Suche nach geeignetem Wohnraum immer schwieriger.

Die Landesregierung nimmt sich diesen Herausforderungen an, begreift die Wohnungspolitik als Querschnittsaufgabe und sieht sich in der Verantwortung, Wohnraum für alle Bevölkerungsgruppen zu sichern.

Mietpreisbegrenzung

Mietpreiserhöhungen bei bestehenden Mietverhältnissen von Wohnraum sind bis zur ortsüblichen Vergleichsmiete möglich. Diese Mieterhöhungsmöglichkeit ist begrenzt auf maximal 20 Prozent in drei Jahren. Seit dem Inkrafttreten des Mietrechtsänderungsgesetzes zum 1. Mai 2013 haben die Landesregierungen die Möglichkeit, durch Landesverordnung in Gebieten mit einem

erhöhten Bedarf eine Begrenzung auf 15 Prozent in drei Jahren vorzuschreiben. Das Bauforum Rheinland-Pfalz hat in enger Zusammenarbeit mit dem Ministerium der Finanzen ein Gutachten in Auftrag gegeben, um Gebiete zu identifizieren, in denen eine solche Mietpreisbegrenzung erforderlich und rechtlich umsetzbar ist.

Soziale Mietwohnraumförderung

Ein weiterer Ansatzpunkt gegen steigende Mieten ist der soziale Mietwohnungsbau. Dadurch wird ein Beitrag geleistet, dass Wohnen für einkommensschwächere Menschen in allen Regionen des Landes bezahlbar bleibt. Zudem wird ein positiver preisdämpfender Effekt für den übrigen Mietwohnungsmarkt erzielt.

Um durch Wohnungsbau und den Erwerb von Belegungsrechten Haushalte im Land bei der Versorgung mit angemessenem Wohnraum zu unterstützen, die auf die Hilfe der Allgemeinheit angewiesen sind, bietet das Land Rheinland-Pfalz zusammen mit der Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB) eine soziale Mietwohnraumförderung an. Die Mietwohnraumförderung richtet sich an Interessenten, die bereit sind, Mietwohnraum insbesondere an Haushalte mit

geringem Einkommen zu überlassen. Der Förderempfänger übernimmt als Gegenleistung für die zinsgünstigen Darlehen Pflichten, insbesondere Belegungs- und Mietbindungen. Dabei verpflichtet er sich, nur an Haushalte, die die vorgegebenen Einkommensgrenzen einhalten, zu vermieten und nicht mehr als die vereinbarte Miete zu nehmen, die regelmäßig unterhalb des Marktmietenniveaus liegt.

Neue Wohnformen

Die Mehrheit der Bevölkerung möchte so lange wie möglich in der vertrauten Umgebung, bestenfalls in der eigenen Wohnung, zumindest im Quartier, leben. Zur Realisierung dieser Wünsche bedarf es neuer Raum- und Finanzierungskonzepte.

Die Auswirkungen des demografischen Wandels auf das Wohnen werden bei der sozialen Wohnraumförderung berücksichtigt. So wird durch besondere Förderangebote dem Wunsch vieler älterer Menschen und Menschen mit Behinderung oder Pflegebedarf nach einem selbstbestimmten Wohnen und Leben Rechnung getragen. Hier sind insbesondere neue Wohnformen, die ein gemeinschaftliches Wohnen gewährleisten, zu nennen.

Gemeinschaftliches Wohnen sowie Wohnungen des Betreuten Wohnens, das heißt Mietwohnungen für ältere und behinderte Menschen mit Betreuungsangebot, werden in die Förderung einbezogen. Unterstützungsbedarf bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit wird ergänzend zur notwendigen baulichen Ausstattung angeboten bzw. es wird eine angemessene Grundversorgung vermittelt. Gleiches gilt für Wohngruppen, die seit 2012

als Modellvorhaben gefördert werden. Dieses Förderangebot orientiert sich am Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe und unterstützt die Zielsetzung der Landesregierung „ambulant vor stationär“. Flankierend zu den Fördermaßnahmen gibt es zahlreiche Beratungsangebote.

Abbau von Barrieren

Damit Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung länger in den eigenen vier Wänden leben können, bietet das Land gemeinsam mit der ISB Förderdarlehen zur Modernisierung von Wohnraum an. Bauliche Maßnahmen, die ein barrierefreies Wohnen ermöglichen, sind förderfähig, sowohl bei selbst genutztem Wohneigentum als auch bei Mietwohnungen. Um zukünftig eine größere Zahl an barrierefreien Wohnungen vorzuhalten, muss zudem ein Teil der neu gebauten Wohnungen des sozialen Mietwohnungsbau zwingend barrierefrei errichtet werden.

Ausblick

Mit dem Landeswohnraumförderungsgesetz, das am 1. Januar 2014 in Kraft getreten ist, werden die regionalen Unterschiede und Anforderungen durch den demografischen Wandel noch besser als bisher auf dem Gebiet der sozialen Wohnraumförderung aufgegriffen. Auf Grundlage des Gesetzes, welches die erforderliche Flexibilität für eine Vielzahl von Fördergegenständen und Förderinstrumenten schafft, ist Rheinland-Pfalz für eine zukunftsgerichtete soziale Wohnraumförderung gut gewappnet.

Damit Wohnraum insbesondere in Städten mit angespannten Wohnungsmärkten bezahlbar bleibt, will die Bundesregierung den Ländern für die Dauer von fünf Jahren die Möglichkeit einräumen, in Gebieten mit nachgewiesenen angespannten Wohnungsmärkten bei Wiedervermietung von Wohnraum die Mieterhöhungsmöglichkeiten auf maximal zehn Prozent über der ortsüblichen Vergleichsmiete zu beschränken (sogenannte Mietpreisbremse). Für Maklerleistungen soll nach dem Willen der Koalitionspartner das marktwirtschaftliche Prinzip „wer bestellt, der bezahlt“ eingeführt werden.





„Erreichbare und verständliche Informationen“ Über Inklusion und Verbraucherschutz

Interview mit Matthias Rösch,
Landesbeauftragter für die Belange behinderter Menschen
des Landes Rheinland-Pfalz

Herr Rösch, seit 2009 ist die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen für Deutschland gültig. Was hat sich geändert?

Die UN-Behindertenrechtskonvention definiert den Schutz vor Diskriminierung und die volle und gleichberechtigte Einbeziehung in die Gesellschaft von Menschen mit Behinderungen als Menschenrecht. Nicht mehr die individuelle Beeinträchtigung oder die medizinische Diagnose sind ausschlaggebend, sondern die Barrieren in unserer Umgebung und in unseren Köpfen. „Behindert ist man nicht, behindert wird man“ ist der Slogan, der dieses Anliegen beschreibt.

Um welche Barrieren geht es?

Es geht nicht nur um bauliche Barrieren. Auch wenn Menschen aufgrund ihrer Beeinträchtigung von Versicherungen ausgeschlossen werden oder ihnen durch mangelnde Kenntnis und Vorurteile der Zugang zu Gütern und Dienstleistungen verhindert wird, sind dies Barrieren, die es abzubauen gilt.

Und was bedeutet das für den Verbraucherschutz?

In diesem Bereich kann der Verbraucherschutz durch Information, Beratung und Durchsetzung der persönlichen Rechte ganz konkret die Anliegen der UN-Behindertenrechtskonvention umsetzen. Menschen mit Behinderungen gehören von Anfang dazu. Wir sind Teil der Gesellschaft und wir haben die gleichen Rechte wie nichtbehinderte Menschen auch. Das ist Inklusion.

Wie sollten Verbraucherinformations- und -beratungsangebote gestaltet sein, um die

Belange von Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen?

Ein wichtiges Anliegen ist Barrierefreiheit. Dabei geht es um barrierefreie Webseiten, damit blinde und sehbehinderte Menschen Informationen über das Internet gut nutzen können. Es geht um die Verwendung von Leichter Sprache, damit Menschen mit Lernschwierigkeiten Informationen verstehen. Und es geht zum Beispiel um Broschüren und Faltblätter, die mit ausreichend großer und kontrastreicher Schrift gestaltet werden, damit sie besser lesbar sind. Barrierefreiheit nutzt allen Menschen, besonders in einer älter werdenden Gesellschaft.

Ein gutes Beispiel, wie Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen ein selbstbestimmtes Leben mitten im Quartier ermöglicht wird, ist die Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen. Ein weiteres Beispiel ist das Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen, das den betroffenen Menschen bei Problemen mit Diensten oder Einrichtungen Unterstützung bietet.

Welche Herausforderungen sehen Sie für den Verbraucherschutz?

Der Verbraucherschutz hat die Aufgabe, Menschen mit Behinderungen und auch ältere Menschen als Verbraucherinnen und Verbraucher zu stärken. Deshalb brauchen wir Information und Beratung, die bei den betroffenen Menschen ankommen und verständlich sind. Güter und Dienstleistungen müssen nachvollziehbar angeboten und zugänglich sein. Ein starker Verbraucherschutz trägt dazu bei, dass Menschen mit Behinderungen selbst entscheiden können, wo und wie sie leben möchten.

STROM- UND GASMARKT: VERGLEICHEN LOHNT SICH

Seit der Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes können Verbraucherinnen und Verbraucher steigenden Energiekosten durch Auswahl eines individuell günstigen Energieanbieters entgegenwirken und vom zunehmenden Wettbewerb profitieren.



In den zurückliegenden Jahren haben sich die Auswahlmöglichkeiten an Strom- und Gaslieferanten für Verbraucherinnen und Verbraucher deutlich verbessert. Nach dem „Monitoringbericht 2012“ der Bundesnetzagentur und des Bundeskartellamts konnten private Haushalte 2011 bereits in mehr als 50 Prozent aller Netzgebiete zwischen den Angeboten von 50 bis 100 Stromversorgungsunternehmen auswählen. In 23 Prozent der Netzgebiete gab es sogar Angebote von über 100 Stromlieferanten. Auf dem Gasmarkt hingegen ist der Wettbewerb derzeit noch weniger stark ausgeprägt, was auch darauf zurückgeführt werden kann, dass private Endkunden erst seit 2006 ihren Anbieter frei wählen können. So waren im Jahr 2011 nur acht Prozent der Gaslieferanten in 31 bis 100 Netzgebieten tätig, während 31 Prozent der Gasversorgungsunternehmen nur ein Netzgebiet belieferten.

Das wachsende Angebot auf dem Strom- und Gasmarkt wird von den privaten Haushalten zunehmend angenommen. So stieg im Bereich der privaten Haushalte die Anzahl der Lieferantenwechsel 2011 im Vergleich zum Vorjahr im Stromsektor um mehr als 30 Prozent auf fast drei Millionen sowie im Gassektor ebenfalls um mehr als 30 Prozent auf fast eine Million an.

Wechsel zahlt sich aus

Im Jahr 2012 zahlten die Haushaltskunden im Grundversorgungstarif mit durchschnittlich circa 26,6 Cent/kWh circa drei Prozent mehr für ihren Strom als Sondervertragskunden des gleichen örtlichen Versorgers sowie circa fünf Prozent mehr als Kundinnen und Kunden mit Tarifen außerhalb des Grundversorgungsnetzgebiets. Gashaushaltskunden in der Grundversorgung zahlten 2012 mit durchschnittlich circa sieben Cent/kWh im Mit-

telwert circa sechs Prozent mehr als Sonderversorgungskunden des Grundversorgers und circa sieben Prozent mehr als Haushaltskunden mit Tarifen bei Lieferantenwechsel.

Einschließlich der mit dem Lieferantenwechsel häufig verbundenen Bonuszahlungen für Neukunden können sich für Verbraucherinnen und Verbraucher mit dem Wechsel des Anbieters in Abhängigkeit des individuellen Verbrauchs also erhebliche Kosteneinsparungen ergeben.

Tarifangebote sorgfältig prüfen

Mit dem zunehmendem Wettbewerb im Strom- und Gasmarkt hat sich eine Vielfalt an Tarifmodellen entwickelt, die eine Entscheidung für den individuell günstigsten Anbieter erschweren. Die angebotenen Tarife unterscheiden sich dabei nicht nur hinsichtlich der Kosten für die zu liefernden Energiemengen und die Grundgebühr, sondern zum Beispiel auch in Bezug auf Erzeugungsart (zum Beispiel Graustrom, Ökostrom, Klimatarif), Vertragsdauer, Kündigungsfristen, Zahlungs- oder Abrechnungsarten (Vorauszahlungen, Strompakete etc.).

Einschlägige Internetpreisrechner können einen ersten Überblick über die Vielfalt der angebotenen Strom- und Gastarife bieten. Nutzerinnen und Nutzer müssen in der Regel nur den aktuellen Jahresverbrauch an Strom oder Gas sowie die Postleitzahl des Wohnorts angeben, um eine umfangreiche Angebotsliste mit Preisen und Tarifkonditionen zu erhalten. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten aber beachten, wer Betreiber des Portals ist, welche Angebote vom Tarifrechner erfasst werden und welche Kriterien zugrunde liegen. Die Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) hat daher die Bedeutung der Preisvergleichsportale im Energiebereich für die Orientierung der Verbraucherinnen und Verbraucher betont. Gleichzeitig seien aber die Aktualität, die Transparenz und die Zuverlässigkeit der Portale entscheidend für die Qualität der Informationen und das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in diese Instrumente. Die VSMK hat das Bundesverbraucherschutzministerium aufge-

fordert, Qualitätskriterien und Mindeststandards für Preisvergleichsportale im Energiebereich zu erstellen, und die Mitarbeit angeboten.

Auf Grund von Insolvenzfällen bei neuen Energieanbietern sind auch Tarife mit Vorauszahlungen insbesondere bei Aussicht auf hohe Preisvorteile kritisch zu prüfen. Der Einkauf einer definierten Energiemenge als Strom- oder Gaspaket sollte ebenfalls genau erwogen werden, da auch bei Minderverbrauch das komplette Energiepaket zu bezahlen ist. Bei Mehrverbrauch werden zudem regelmäßig teure Nachzahlungen fällig.

Die VSMK hat daher die Bundesregierung aufgefordert, den Aufgabenbereich der Bundesnetzagentur hinsichtlich der marktüberwachenden Funktion vor allem im Bereich der Aufsichtsmaßnahmen gegenüber Energieversorgern ausdrücklicher zu regeln. Insbesondere sollte die Pflicht zur Ergreifung von Aufsichtsmaßnahmen bei Verstößen von Energieversorgern gegen die Vorschriften des Energiewirtschaftsgesetzes konkretisiert werden.

Anbieterwechsel einfach und kostenlos

Der Wechsel des Stromanbieters ist in der Regel unkompliziert und kostenlos. Wechselgebühren sind entsprechend den gesetzlichen Regelungen des Energiewirtschaftsgesetzes unzulässig.

Für den beabsichtigten Wechsel müssen Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel nur einen Liefervertrag mit dem neuen Energieversorgungsunternehmen ausfüllen. Um die Kündigung des alten Strom- oder Gasliefervertrags kümmert sich üblicherweise der neue Stromanbieter. Technische Änderungen sind für den Wechsel des Energielieferanten nicht erforderlich. Zähler sowie Zuleitungen verbleiben auch nach dem erfolgten Wechsel im Besitz des Netzbetreibers beziehungsweise des Messstellenbetreibers. Die Zählerstände zum Lieferantenwechsel werden entweder vom Netzbetreiber oder vom neuen Anbieter abgelesen. Wartungsarbeiten oder Entstörungsdienste werden auch nach dem Wechsel vom örtlichen Netzbetreiber ausgeführt.

Kein Risiko einer Versorgungsunterbrechung

Nach dem Energiewirtschaftsgesetz ist der örtliche Grundversorger zur Belieferung aller Haushaltskunden mit Strom gesetzlich verpflichtet. Auch bei eventuell auftretenden Problemen während des Lieferantenwechsels besteht zu keinem Zeitpunkt die Gefahr einer Unterbrechung der Strom- und Gasversorgung. Das gilt auch bei Insolvenzen von Strom- und Gaslieferanten. In diesen Fällen wird der Haushaltskunde vom örtlichen Grundversorger unverzüglich in der Ersatzversorgung beliefert. Für Haushaltskunden dürfen dabei die Preise der Grundversorgung nicht überschritten werden. Nach einer Übergangsfrist

von drei Monaten geht die Ersatzversorgung in die Grundversorgung über, sofern bis dahin kein neuer Stromliefervertrag abgeschlossen wurde.

Weiterführende Informationen

sowie Tipps und Hinweise zum Wechsel vom Strom- und Gaslieferanten sind auf der Homepage der Energieberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/Anbieterwechsel sowie des Bundesverbandes der Verbraucherzentrale e. V. unter www.verbraucherzentrale-energieberatung.de verfügbar.

BEZAHLBARE ENERGIE: ENERGIEARMUT VORBEUGEN

Immer mehr Menschen können ihre Energierechnung nicht mehr bezahlen. Folge sind Unterbrechungen der Energieversorgung oder die Anhäufung von Energieschulden. Mit dem Projekt „Energiearmut vorbeugen“ will die Landesregierung insbesondere Haushalte mit geringen Einkünften unterstützen.

Der Begriff „Energiearmut“ hat sich in der öffentlichen Debatte herausgebildet. Was unter diesem Begriff genau verstanden wird, ist nicht immer ganz klar. Denn bisher gibt es für Energiearmut weder EU-weit noch in Deutschland eine allgemeine und anerkannte Begriffsbestimmung. Nur das Vereinigte Königreich und Irland kennen eine offizielle Definition: Haushalte werden demnach als energiearm betrachtet, wenn sie mehr als 10 Prozent ihres Haushaltsnettoeinkommens aufwenden müssen, um ihr Zuhause auf ein angemessenes Wärmeniveau zu beheizen.

Steigende Problematik

Insbesondere für Haushalte mit geringen Einkünften wird es immer schwieriger, die Strom- und Heizkostenrechnung rechtzeitig zu bezahlen. Folge sind Unterbrechungen der Versorgung mit Strom oder Gas oder die Anhäufung von Schulden. Nach

einer Befragung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen sind in Deutschland aktuell etwa 600 000 Menschen jährlich von Stromsperrn



betroffen. Untersuchungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ergaben, dass 2011 hochgerechnet 36 800 rheinland-pfälzischen Haushalten aufgrund von Zahlungsproblemen zeitweise der Strom abgestellt wurde. Die Zahl der insgesamt verschickten Mahnungen hat gegenüber dem Vorjahr um zwei Prozent zugenommen und auch die Zahl der tatsächlich durchgeführten Sperrungen hat sich 2011 mit sechs Prozent deutlich erhöht. Diese Umfrageergebnisse weisen auf eine steigende Problematik rund um das Thema Energieschulden hin.

Strom- und Heizkosten betrachten

Die aktuelle Diskussion um eine steigende Energiearmut ist vor allem geprägt von der Debatte um hohe Strompreise. Dabei werden die aber ebenso problematischen hohen Heizkosten oft vernachlässigt.

Auch eine niedrige Energieeffizienz ist ein wesentlicher Faktor für Energiearmut. Bestimmt wird niedrige Energieeffizienz in den betroffenen Haushalten nicht nur durch wenig energieeffiziente Geräte, die einen hohen Stromverbrauch aufweisen, sondern auch durch schlechte bauliche Substanz des Wohngebäudes und ineffiziente Heizungsanlagen, woraus ein hoher Wärmeverbrauch resultiert.

Projekt „Energiearmut vorbeugen“

Das im Januar 2013 gestartete und vom Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung unterstützte Pilotprojekt „Energiearmut vorbeugen“ der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz betrachtet sowohl den Strom- als auch den Wärmebereich.

Im Rahmen des Projektes soll in einem Zeitraum von drei Jahren ein umfangreiches Beratungsangebot speziell für einkommensschwache Haushalte erarbeitet werden. Dabei soll Energieschulden mit einer mehrstufigen Beratung begegnet werden. Diese reicht von der Mediation zwischen Kunde und Energieversorger über die technische Energieeinsparberatung bis hin zur Energierechtsberatung. Zudem sollen die Ursachen für Energie-



armut untersucht und Strategien zur Behebung und Vorbeugung von Energieschulden entwickelt werden. Das Projekt wird zunächst im Großraum Mainz durchgeführt. Anschließend soll das Beratungsangebot auf weitere Orte in Rheinland-Pfalz ausgedehnt werden.

Weiterführende Informationen

www.vz-rlp.de

EU-FAHRGASTRECHTE: MEHR RECHTE AUF REISEN

Die Europäische Union hat in den vergangenen Jahren Fahrgastrechte zu verschiedenen Verkehrsträgern in Verordnungen erlassen, auf deren Grundlage teilweise Regelungen im deutschen Recht vorgenommen wurden. Ziel ist die Stärkung und Vereinheitlichung der Passagierrechte. Novelliert werden sollen auch die Fluggastrechte sowie die Rechte von Pauschalreisenden.



Neue Regelungen für Fahrgäste von Fernbussen

Mit der seit dem 1. März 2013 anwendbaren Verordnung (EU) Nr. 181/2011 soll ein dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Fahrgäste von Fernbussen sichergestellt werden.

Die EU-Verordnung regelt Rechte der Fahrgäste bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes, aber auch bei Überbuchung. Dazu zählen insbesondere der Anspruch des Fahrgastes gegenüber dem Beförderer auf Hilfeleistung, Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder auf Erstattung des Fahrpreises sowie gegebenenfalls auf Entschädigung.

Des Weiteren enthält die EU-Verordnung allgemeine Regeln zu Informationen und Beschwerden sowie zu Ansprüchen auf Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung, dem Verlust oder der Beschädigung von Gepäck. Die für die Berechnung der Höhe der Entschädigung anzuwendenden nationalen Bestimmungen sehen Höchstgrenzen vor, die nicht weniger betragen als 220 000 Euro je Fahrgast und 1200 Euro je Gepäckstück.

Außerdem können nach den Bestimmungen dieser Verordnung zur Hilfeleistung der Fahrgäste bei Unfällen Ansprüche gegen den Beförderer hinsichtlich der Unterbringung, Verpflegung, Kleidung, Beförderung und Bereitstellung erster Hilfe bestehen. Allerdings kann der Beförderer

die Gesamtkosten der Unterbringung je Fahrgast auf 80 Euro pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

Die Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind ebenfalls enthalten. Hierzu gehört beispielsweise der entfernungsunabhängig grundsätzlich bestehende Anspruch auf Beförderung gegenüber dem Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter sowie die Haftung der Beförderer und Busbahnhofbetreiber für Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten.

Als nationale Durchsetzungsstelle dieser EU-Verordnung wurde das Eisenbahn-Bundesamt mit dem Ende Juli 2013 in Kraft getretenen EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz bestimmt.

Die Ausgleichsansprüche gelten mit wenigen Einschränkungen nur für Fahrgäste von Fernverkehrsdiensten über 250 km. Der Bundesrat hatte sich daher im Zuge der Neufassung des Personenbeförderungsgesetzes dafür ausgesprochen, die EU-Regelungen zu Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr in Deutschland auf alle Linienverkehre im Personenfernverkehr auszuweiten, konnte sich mit dieser Forderung aber nicht durchsetzen. Mit dem neuen Personenbeförderungsgesetz, das zum 01. Januar 2013 in Kraft trat, wurde unter anderem die Liberalisierung des inländischen Fernbuslinienverkehrs umgesetzt. Verbraucherinnen und Verbraucher können seither auch über längere Strecken mit dem Bus reisen.

Fahrgastrechte im Schiffsverkehr

Mit der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 vom 24. November 2010 hat die Europäische Union die Verbraucherrechte für Passagiere im See- und Binnenschiffsverkehr gestärkt. Die am 18. Dezember 2012 in Kraft getretene Verordnung richtet sich an Beförderer, Terminalbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter. Sie soll ein hohes Schutzniveau für die Fahrgäste sicherstellen und den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes Rechnung tragen.

Die Flussfähren sowie die Fahrgasttagesschiffahrt auf Rhein, Mosel, Saar und Lahn unterliegen nicht dem Geltungsbereich dieser EU-Verordnung. Die Verordnung ist in Rheinland-Pfalz daher nur hinsichtlich der Flusskreuzfahrtschiffe von Bedeutung. Diese werden in Rheinland-Pfalz in der Regel außerhalb von öffentlichen Binnenhäfen an Schiffsanlegestellen entlang der Flüsse abgefertigt.

Die Verbraucherrechte umfassen im Wesentlichen Regelungen über Hilfestellungen bei der Beförderung von behinderten Menschen und von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Informations- und Beförderungsverpflichtungen, Qualitäts- und Kommunikationsstandards sowie Informationen, Hilfeleistungen und Entschädigungsansprüche bei Verspätungen und Annullierungen eines Personenverkehrsdienstes. Die unterschiedlichen Pflichten betreffen Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler, Reiseveranstalter und Terminalbetreiber.

Der Bund hat im Hinblick auf die EU-Verordnung ein umfangreiches Gesetzespaket Ende des Jahres 2012 erlassen. Als Nationale Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im Sinne der EU-Verordnung ist danach das Eisenbahn-Bundesamt festgesetzt.

Fluggastrechte

Die Passagierrechte im Luftverkehr basieren auf mehreren EU-Verordnungen, die jedoch in zentralen Punkten unklare Regelungen und Lücken enthalten. Daher wurden die bestehenden Regelungen immer wieder durch den Europäischen Gerichtshof konkretisiert. Unter anderem aus diesem Grund werden derzeit die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über die Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung, kurz: Fluggastrechte-Verordnung, sowie die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftverkehrsunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck überarbeitet.

Der Bundesrat hat im Juli 2013 zum Entwurf einer neuen Fluggastrechte-Verordnung Stellung

genommen. Die Länderkammer unterstützt die Initiative der Europäischen Kommission, weist aber darauf hin, dass die Novellierung keinesfalls zu einer Absenkung des Verbraucherschutzniveaus führen darf. Insbesondere die im Entwurf vorgesehenen Neuregelungen zu Ausgleichsleistungen bei Verspätung würden zu einer Verschlechterung der Fluggastrechte führen.



Nach der geltenden Fluggastrechte-Verordnung besteht bei großen Verspätungen in Abhängigkeit von der Reiseentfernung und Verspätungsdauer ein Anspruch auf Betreuungsleistungen. Hierzu gehören Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, die Möglichkeit der Telefon- oder E-Mailnutzung, Hotelunterbringung sowie die Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung. Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs besteht bei Verspätungen ab drei Stunden darüber hinaus das Recht auf eine Ausgleichszahlung. Dies gilt jedoch nur, insoweit die Verspätung auf Umständen beruht, die durch die

Luftverkehrsgesellschaft zu vertreten waren. Bei einer Verspätung ab fünf Stunden besteht die Möglichkeit, von der Reise unter Erstattung des Reisepreises zurückzutreten.

Bei Annullierung und Nichtbeförderung besteht unter bestimmten Voraussetzungen ebenfalls ein Anspruch auf Betreuungsleistungen und Ausgleichszahlungen sowie die Möglichkeit der Kaufpreisrückerstattung bzw. die Ersatzbeförderung an den Zielort. Daneben bestehen spezielle Vorschriften zur Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität nach der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Rechte der Pauschalreisenden

Nicht nur hinsichtlich bestimmter Verkehrsträger, sondern auch im Hinblick auf die Rechte Pauschalreisender sieht die EU-Kommission Handlungsbedarf. Im Juli 2013 legte die Europäische Kommission einen Vorschlag für eine Richtlinie über Pauschal- und Bausteinreisen vor, welcher der Überarbeitung der Pauschalreiserichtlinie aus dem Jahr 1990 dient. Diese regelt unter anderem Informationspflichten, Haftungserbringungen und Erstattungen im Insolvenzfall bei vorab festgelegten Pauschalreisen. Da aber immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Urlaubsprogramm individuell im Internet zusammenstellen, sollen bestehende Schutzvorschriften mit der Reform auf sogenannte Bausteinreisen ausgeweitet und die bislang nur teilweise erfasste Online-Buchung in den Anwendungsbereich der Richtlinie einbezogen werden. Vorgesehen ist eine weitgehende Vollharmonisierung in den Mitgliedstaaten. Die Richtlinie soll 18 Monate nach Inkrafttreten in den Mitgliedstaaten umgesetzt sein.

Aus Verbrauchersicht ist die Stärkung des Verbraucherschutzes im grenzübergreifenden Tourismus zu befürworten. Dies darf aber nicht zu einer Absenkung des deutschen Verbraucherschutzniveaus führen. Der Bundesrat hat daher mit Beschluss vom 8. November 2013 Überarbeitungsbedarf geltend gemacht und sich dafür ausgesprochen, die Richtlinie im Zuge der Mindestharmonisierung umzusetzen.

IM AUFBAU: AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

Ob auf Reisen oder bei Verträgen mit Versicherungen und Versorgern: Über Ansprüche können sich Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Anbietern durchaus uneins sein. Für immer mehr Rechtsbereiche stehen daher Schlichtungsstellen zur Verfügung, die effektiv und kostenfrei bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten unterstützen.

Die außergerichtliche Streitschlichtung bietet eine gute Alternative, wenn Beschwerden folgenlos bleiben oder kein Einvernehmen hergestellt werden kann: Denn Grundlage der Schlichtung ist die zügige Vermittlung und Klärung durch eine fachlich qualifizierte und neutrale Stelle. Im Sinne der gütlichen Einigung bedarf die vorgeschlagene Lösung dabei der Akzeptanz beider Parteien, andernfalls bleibt der Rechtsweg offen. Unterm Strich profitieren somit beide Seiten: Verbraucherinnen und Verbraucher haben eine Anlauf- und Unterstützungsstelle bei Streitfragen und Unternehmen können in die Kundenbeziehungen investieren. Die außergerichtliche Streitschlichtung hat sich wiederholt als effektives Mittel der Rechtsdurchsetzung bewährt. Durch den gesparten Gang vor Gericht wird auch die Justiz entlastet.

Schlichtung im Luftverkehr

Besonders im Verkehrsbereich konnte die Alternative Streitschlichtung im Berichtszeitraum deutlich ausgebaut werden. Mit dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr, das zum 1. November 2013 in Kraft getreten ist, steht Verbraucherinnen und Verbrauchern seither die Möglichkeit zur kostenfreien Klärung und Durchsetzung ihrer

Ansprüche insbesondere bei Nichtbeförderung, Verspätung und Annullierung von Flügen, bei Zerstörung, Beschädigung und Verlust von Reisegepäck sowie Pflichtverletzungen bei Beförderung von behinderten oder mobilitätseingeschränkten Fluggästen zur Verfügung.

Durchgeführt wird die privatrechtlich organisierte Schlichtung von der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP), der unter anderem die großen Luftfahrtverbände BDL, BDF und BARIG die Aufgabe der Schlichtung im Luftverkehr übertragen haben. In diesen Verbänden sind die deutschen und die in Deutschland operierenden internationalen Fluggesellschaften organisiert. Für den Fall, dass sich einzelne Unternehmen nicht freiwillig an der privaten Schlichtung beteiligen, können Ansprüche bei einer behördlichen Schlichtungsstelle geltend gemacht werden, die beim Bundesamt für Justiz eingerichtet ist.

Verkehrsträgerübergreifende Schlichtung

Die Einrichtung der privatrechtlich organisierten Luftverkehrsschlichtung bei der SÖP greift eine Forderung des Bundesrates auf und ist verbraucher-



cherpolitisch zu begrüßen. Die seit 2009 bestehende SÖP arbeitet verkehrsträgerübergreifend und schlichtet in den Bereichen Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr, sofern das betreffende Unternehmen Mitglied im Trägerverein der SÖP ist. Mit der Anerkennung als Schlichtungsstelle nach dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr wird dieser verkehrsträgerübergreifende Ansatz gestärkt, damit Verbraucherinnen und Verbraucher bei Beförderungsstreitigkeiten nach Möglichkeit einen zentralen Ansprechpartner kontaktieren können. Alle dem Trägerverein angehörenden Unternehmen sind auf der Internetseite der SÖP abrufbar.

Schlichtung im Fernbus- und Schiffsverkehr

Des Weiteren ist die SÖP seit Oktober 2013 auch als Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung im Kraftomnibusverkehr anerkannt. Ansprüche im Fernbusverkehr etwa bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt oder bei Gepäckstreitigkeiten sind seit dem 1. März 2013 EU-rechtlich geregelt. Gleichfalls ist die SÖP seit März 2013 staatlich

anerkannte Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten über die Beförderung im See- und Binnenschiffsverkehr gemäß EU-Verordnung 1177/2010. Aber auch der Verlust, die Beschädigung oder eine verspätete Lieferung des Reisegepäcks können Gegenstand der Schlichtung sein. Alle im Verband Deutscher Reeder organisierten Mitgliedsunternehmen nehmen an der privatrechtlichen Schlichtung teil.

Europaweiter Ausbau der Alternativen Streitbeilegung

Nach neuem EU-Recht soll das Instrument der Alternativen Streitbeilegung künftig in nahezu allen Wirtschaftssektoren EU-weit zur Verfügung stehen: Die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, die im Juli 2013 in Kraft getreten ist, definiert Qualitätskriterien und verpflichtet die Mitgliedstaaten, ab Juli 2015 flächendeckend Zugang zu Einrichtungen der Alternativen Streitbeilegung zu gewährleisten. Zusammen mit der Verordnung über Online-Streitbeilegung sollen diese Regelungen den Binnenmarkt unterstützen und den Rechtschutz für Verbraucherinnen und Verbraucher verbessern.

Derzeit sind Einrichtungen der Alternativen Streitbeilegung EU-weit uneinheitlich organisiert. Bundesweit aktive Schlichtungsstellen in Deutschland sind neben der SÖP zum Beispiel die Schlichtungsstelle Energie e.V. oder der Versicherungsombudsmann e.V. In weiteren Sektoren wie zum Beispiel dem Bankenbereich oder dem Kfz-Gewerbe bestehen Einrichtungen auf Ebene der Bundesländer. Die mit außergerichtlicher Streitbeilegung befassen Stellen werden überwiegend als Güte-, Schieds-, Ombuds- oder Schlichtungsstellen bezeichnet. Eine Übersicht der ausgewählten Einrichtungen ist im Serviceteil des Berichts enthalten.



Weiterführende Informationen

www.soep-online.de

www.schlichtungsstelle-energie.de

www.versicherungsombudsmann.de

NEUTRALE ANLAUFSTELLE: „DER ONLINE-SCHLICHTER“

Ob Bücher und Bekleidung oder die nächste Urlaubsreise: Online-Shopping wird immer beliebter. Doch wo viel gekauft und reserviert wird, bleiben Unstimmigkeiten nicht aus. Um Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Geltendmachung ihrer Rechte zu unterstützen, fördert die Landesregierung die Schlichtungsstelle „Der Online-Schlichter“.



Verbraucherschutzminister Jochen Hartloff mit Projektleiter Felix Braun bei einem Besuch des „Online-Schlichters“ in Kehl

Seit 1. März 2013 haben Verbraucherinnen und Verbraucher aus Rheinland-Pfalz die Möglichkeit, bei Rechtsstreitigkeiten über online geschlossene Verträge vom Angebot der außergerichtlichen Streitbeilegung zu profitieren. Die Schlichtung findet ebenfalls online statt und kann kostenfrei in Anspruch genommen werden. Voraussetzung ist, dass das betreffende Unternehmen in Deutschland ansässig ist. Außerdem steht das Schlichtungsangebot Verbraucherinnen und Verbrauchern EU-weit offen, sofern Vertragspartner ein Unternehmen mit Sitz in Rheinland-Pfalz ist.

Mehrwert für Verbraucher und Unternehmer

Die Schlichtungsstelle „Der Online-Schlichter“ wird vom Zentrum für Europäischen Verbraucher-

schutz in Kehl getragen und ist bei der Europäischen Kommission als „mustergültige“ Schlichtungsstelle notifiziert. Sie vermittelt schnell, kompetent und unabhängig zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen, wenn bilateral keine Verständigung erreicht werden konnte.

Ziel ist, mithilfe neutraler und fachlich qualifizierter Schlichter zu einer unkomplizierten und gütlichen Einigung zu kommen, die von beiden Seiten akzeptiert wird. Dementsprechend ist die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für alle Parteien freiwillig und der Rechtsweg bleibt offen. Da eine wertige und erfolgreiche Schlichtung das Verbrauchervertrauen stärkt, bringt sie einen Mehrwert auch für Unternehmen.

Wie funktioniert das Verfahren?

Die Schlichtungsstelle ist unter www.online-schlichter.de erreichbar. Verbraucherinnen und Verbraucher können ihr Anliegen über ein Web-Formular einreichen. Nach erfolgter Eingangsprüfung nehmen die Schlichter Kontakt mit dem betreffenden Unternehmen auf, um auf Grundlage des geltenden Rechts eine rasche Klärung herbeizuführen. Beide Parteien werden stets über den aktuellen Verfahrensstand und die Reaktionen der Gegenseite auf dem Laufenden gehalten.

Die beim „Online-Schlichter“ eingereichten Streitfälle betreffen in der Regel für den E-Commerce typische Probleme wie Nichtlieferung, Gewährleistung oder Widerruf. Der Streitwert liegt dabei meistens unter 500 Euro und somit in einer Größenordnung, bei der Verbraucherinnen und Verbraucher oftmals auf die Rechtsverfolgung verzichten. Der Online-Schlichter konnte 2013 in rund 70 Prozent der bearbeiteten Fälle eine gütliche Einigung und Umsetzung bewirken. Die Verfahrensdauer betrug im Schnitt 60 Tage, wobei manche Fälle auch binnen 24 Stunden gelöst werden konnten.

Neben dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz sind die Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin und Hessen sowie wirtschaftsseitig der Gütesiegelanbieter Trusted Shops, die DEVK Versicherungen und der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland Unterstützer der seit 2009 bestehenden Schlichtungsstelle. Die Zuständigkeit des „Online-Schlichters“ ist auf Fälle mit Bezug zu den genannten Partnern begrenzt. Im Koalitionsvertrag von Dezember 2013 hat die Bundesregierung festgehalten, dass der „Online-Schlichter“ bundesweit einheitlich ausgeweitet werden soll.

Weiterführende Informationen

www.online-schlichter.de
www.mjv.rlp.de
www.cec-zev.eu

**VERBRAUCHERTÄUSCHUNG:
AUGEN AUF IM SUPERMARKT**

Ob schlecht lesbare Grundpreisangaben oder irreführende Verpackungsgrößen – nicht selten werden Verbraucherinnen und Verbraucher über den tatsächlichen Preis der Ware hinweggetäuscht. Rheinland-Pfalz fordert daher, die rechtlichen Vorgaben zur Grundpreisangabe zu präzisieren.

Grundpreis: Der Schlüssel zum Preisvergleich

Seit der Freigabe der Verpackungsgrößen für Lebensmittel im April 2009 liefert der Grundpreis, das heißt der Preis pro Maßeinheit Liter/Kilogramm, die Schlüsselinformation für den Preisvergleich. Ein Gang in den Supermarkt zeigt jedoch, dass Grundpreisangaben häufig gänzlich fehlen, falsch berechnet oder schlecht lesbar sind.

Um Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor Irreführung und Täuschung zu schützen, hat sich der Bundesrat im Juli 2012 für eine Konkretisierung der Regelungen der Preisangabenverordnung ausgesprochen. Die Entschließung geht zurück auf eine Initiative des Landes Rheinland-Pfalz in Zusammenarbeit mit weiteren Bundesländern. Insbesondere sollen das Größenverhältnis von Grund- und Endpreisangabe sowie gut lesbare Mindestschriftgrößen gesetzlich festgeschrieben werden. Um die Vergleichbarkeit von Produkten zu erhöhen, sollen außerdem einheitliche Mengeneinheiten als Bezugsgrößen vorgeschrieben werden. Damit wurden die Forderungen der 7. Verbraucherschutzministerkonferenz von September 2011 parlamentarisch eingebracht. Die Bundesregierung hat die Entschließung des Bundesrates bislang nicht aufgegriffen.

Achtung: Mogelpackung!?

Verpackungen, die über die wirkliche Menge oder Beschaffenheit des Inhalts hinwegtäuschen, nennt man Mogelpackungen. Sie führen, ebenso wie vermutete Unterfüllungen, häufig zu Verbraucher-

beschwerden. In Rheinland-Pfalz geht das Landesamt für Mess- und Eichwesen den Beschwerden nach und führt entsprechende Produktkontrollen durch. In der Regel beginnen die Eichbehörden bei Füllgraden unterhalb von 70 Prozent mit ihren Ermittlungen zum Tatvorwurf der Verbrauchertäuschung. Ungeachtet des Füllgrades der fraglichen Fertigpackungen muss aber im Einzelfall die Absicht einer Verbrauchertäuschung nachgewiesen werden.

Ist eine Packung nur zur Hälfte gefüllt, entsteht leicht der Eindruck, dass eine Mogelpackung erworben wurde. Besitzt die Umverpackung jedoch ein Sichtfenster, durch welches man den Füllgrad erkennen kann, steht die Täuschungsabsicht des Herstellers trotz des geringen Füllgrades nicht mehr in Rede. Ebenso verhält es sich mit jeglicher Art von Weichpackungen, bei denen der

Füllstand vor dem Erwerb ertastet werden kann. Zudem werden aufgrund existierender Richtlinien bei speziellen Produkten wie beispielsweise Pralinen und Kosmetika Füllverhältnisse von 1:2 bis 1:8 toleriert.

Auch bei Täuschungseffekten durch Packungsänderungen kann das Landesamt in der Regel nicht regulierend eingreifen. Bestimmte Lebensmittel werden zwischenzeitlich in Packungen mit kleineren, für den Single-Haushalt passenden Füllmengen angeboten, wobei die Verpackung bei geschickter Gestaltung den bisherigen Packungsgrößen stark ähneln kann. Generell haben diese Packungen jedoch keinen zu geringen Füllgrad und sind somit gesetzeskonform. Wirkliche Mogelpackungen werden daher nur noch selten vorgefunden.





LEBENSMITTEL UND
BEDARFSGEGENSTÄNDE



RÜCKVERFOLGBARKEIT BEI LEBENSMITTELN

Eine grundlegende Anforderung des EU-Hygienerechts beinhaltet, dass Lebensmittelunternehmer auf allen Stufen der Produktion und des Vertriebs die Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln gewährleisten müssen. Die Warenflüsse in der Lebensmittelindustrie sind inzwischen sehr komplex.

Anfang des Jahres 2013 erhielten die deutschen Behörden über das europäische Schnellwarnsystem für Lebensmittel eine Meldung über mögliche falsch gekennzeichnete Fertigprodukte mit Pferdefleisch. Doch wie kommt „das Pferd“ ins Fleisch? Am Beispiel der Nachweise von Pferdefleisch lässt sich zugleich die Arbeit der Kontrollbehörden anschaulich dokumentieren.

Kennzeichnung ist Pflicht

Pferde, die als Haustiere gehalten werden, können auch zur Lebensmittelgewinnung genutzt werden. Wenn das Fleisch von Pferden verkauft (zum Beispiel als „Rheinischer Sauerbraten“) oder in Lebensmitteln wie Wurstwaren oder Fertigprodukten mit Fleischanteil verarbeitet wird, muss es aber immer auch als „Pferdefleisch“ deklariert werden. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen erkennen können, von welcher Tierart das Fleisch oder die Milch bei Produkten aus oder mit Milch stammt.

Bei den 2013 aufgefallenen Produkten war Fleisch vom Pferd in die Produktionskette gelangt und als Rindfleisch gekennzeichnet worden. Wie in vielen anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union waren in Deutschland ebenfalls Produkte auf dem Markt, in denen Pferde-DNS (das heißt Pferdespezifische Gensequenzen) nachgewiesen wurde.

Auch in den Produkten eines rheinland-pfälzischen Herstellers wurden Gensequenzen vom Pferd nachgewiesen. Die für die Lebensmittelüberwachung zuständigen Tierärzte prüften unter anderem die Lieferdokumente, angeliefertes Fleisch und Endprodukte. Dabei wurde kein Pferdefleisch gefunden. Auf den Lieferscheinen war Rindfleisch angegeben. Selbst dann, wenn Fleisch nur grob zerkleinert an einen Verarbeitungsbetrieb

geliefert wird, ist eine Unterscheidung zwischen Rindfleisch und Pferdefleisch optisch kaum mehr möglich. Dazu ist in der Regel eine Analyse im Labor erforderlich.

Nachweis nicht deklarierter Zutaten

Die Untersuchung vom Tier stammender Lebensmittel auf Fleisch- bzw. Tierart gehört zu den Standarduntersuchungen im Landesuntersuchungsamt. Dabei waren im Verlauf der Jahre wechselnde Fragestellungen zur Zusammensetzung, zu Verunreinigungen oder bezüglich Verbrauchererwartung beziehungsweise Verbrauchertäuschung zu betrachten. Zum Beispiel ging es nach BSE um den Nachweis von Rindfleisch in Wurstwaren, später um die Einhaltung der Auslobung „rein Geflügel“, die Tierartenzusammensetzung bei Döner oder um Verfälschungen bei Feta-Käse.

Im Landesuntersuchungsamt wird ein molekularbiologisches Verfahren (Polymerase-Chain-Reaction) eingesetzt, das aufgrund seiner Empfindlichkeit bereits geringste Spuren von Gensequenzen nachweisen kann. Ein positiver Fund solcher Gensequenzen kann per se noch keine Aussage über den mengenmäßigen Anteil der betreffenden Zutat (wie zum Beispiel Pferdefleisch) im untersuchten Erzeugnis treffen. Dafür bedarf es einer weitergehenden Analytik.

Im Landesuntersuchungsamt ist mit dem „Mikroarray“ eine Untersuchungstechnik etabliert, mit der bei einer Probe in einem einzigen Untersuchungsdurchgang das Vorhandensein von 24 verschiedenen Tierarten (Rind, Schwein, Huhn, Pute, Schaf, Ziege, Pferd, Esel, Hase, Kaninchen, Rothirsch, Reh, Damhirsch, Büffel, Bison, Axishirsch, Rentier, Moschusente, Stockente, Gans, Fasan, Straus, Känguru, Springbock) überprüft werden



kann. Der Mikroarray speziell für Milcherzeugnisse erfasst sechs Tierarten (Rind, Schaf, Ziege, Pferd, Esel, Büffel). Die Aussagekraft über die Korrektheit der Tierangaben bei der Lebensmittelkennzeichnung ist damit bei gleichem Aufwand deutlich größer geworden.

Wann liegt Verbraucher-täuschung vor?

Was drin ist, muss auch drauf stehen und was drauf

steht, muss auch drin sein. So lautet stark verkürzt die „Formel“ für die Kennzeichnung von Lebensmitteln. Aber nicht in allen Beanstandungsfällen mischt ein Lebensmittelhersteller mit der Absicht, Verbraucherinnen und Verbraucher zu täuschen, nicht deklarierte oder minderwertige Zutaten in ein Lebensmittel. Oft gelangen Spuren von einem (nicht gekennzeichneten) Lebensmittel in ein anderes, zum Beispiel wenn nach der Produktion eines Lebensmittels mit Schweinefleisch nachfolgend ein Produkt mit Rindfleisch hergestellt wird. In den untersuchten Produkten aus Rheinland-Pfalz wurden nur Spuren von Gensequenzen vom Pferd nachgewiesen. In solchen Fällen ist eher von einer produktionstechnisch unvermeidbaren Kontamination auszugehen.

Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln

Jeder Lebensmittelunternehmer ist verpflichtet, auf seiner Herstellungs- oder Vertriebsstufe nachvollziehen zu können, woher die Rohstoffe für ein Produkt stammen und an welchen Betrieb ein Erzeugnis geliefert wurde. Diese sogenannte Rückverfolgbarkeit wird von Tierärzten der Lebensmittelüberwachung und Lebensmittelkontrolleuren anhand von Lieferscheinen in den Betrieben geprüft. Wichtig ist, dass die Rohstoffe und Produkte innerhalb kurzer Zeit lückenlos nachverfolgt werden können, um im Falle von gesundheitlicher Gefährdung nicht sichere Lebensmittel schnell und umfassend zurückzu-

fen oder vom Markt nehmen zu können oder um Verbrauchertäuschung zu vermeiden.

An welcher Stelle in der Lebensmittelkette das Pferdefleisch fälschlicherweise als Rindfleisch deklariert wurde, ist bei den komplexen und weit verzweigten Handelswegen und -kontakten nur schwierig nachzuvollziehen. Wichtig: In dem besagten rheinland-pfälzischen Herstellungsbetrieb wurde selbst kein Pferdefleisch gefunden.

Aktionsplan Pferdefleisch

Im Februar 2013 wurde von Bund und Ländern in Deutschland ein nationaler Aktionsplan „Aufklärung – Transparenz – Information – Regionalität“ beschlossen. In einem EU-weit koordinierten Untersuchungsprogramm wurden Fleischprodukte auf Beimischungen nicht gekennzeichneten Pferdefleisches untersucht. In Rheinland-Pfalz wurden nicht erst im Rahmen des Aktionsplans Proben von Fertigerzeugnissen auf Anteile von Zutaten nicht deklariierter Tierarten untersucht. So wurden im Landesuntersuchungsamt im Januar und Februar 2013 insgesamt 154 Proben auf die Tierart Pferd untersucht. 137 Proben davon wurden auf die DNS 24 verschiedener Tierarten, darunter auch Pferd analysiert. Bei 150 Proben wurde kein Eiweiß der Tierart Pferd nachgewiesen. Bei vier Proben, bei denen auf der Verpackung die Verarbeitung von Pferdefleisch deklariert war, wurde Pferde-DNS nachgewiesen.



Verbraucherschutzminister Jochen Hartloff und der Präsident des Landesuntersuchungsamts Dr. Stefan Bent

FUTTERMITTEL: TEIL DER LEBENSMITTELKETTE

Die bedarfsgerechte Versorgung von Tieren mit sicheren Futtermitteln ist eine wichtige Voraussetzung, damit wir tierische Produkte gesund genießen können. Lebensmittelsicherheit beginnt daher bereits bei der Futtermittelkontrolle: Die amtliche Kontrolle prüft ziel- und risikoorientiert, ob die Vorschriften eingehalten werden.



Die Durchführung der amtlichen Futtermittelkontrolle in Rheinland-Pfalz basiert auf dem „Kontrollprogramm Futtermittel für die Jahre 2012–2016“, das zur Gewährleistung einer einheitlichen Überwachungstätigkeit von den zuständigen Behörden des Bundes und der Länder erstellt wurde. Es wird regelmäßig unter Berücksichtigung der Kontrollergebnisse der Vorjahre, der konkreten Bedingungen einzelner Länder, der Empfehlungen der EU sowie aktueller Problemstellungen im Futtermittelsektor aktualisiert.

Nach dem europäischen Lebensmittel- und Futtermittelrecht trägt der Futtermittelunternehmer die Verantwortung dafür, dass von Futtermitteln keine Gefahren ausgehen – weder für die von Tieren gewonnenen Lebensmittel (zum Beispiel Milch, Eier, Fleisch) noch für die Tiere selbst. Futtermittelunternehmer, zum Beispiel Mischfutterhersteller, Futtermittelhändler oder Land-

wirte, müssen daher sicherstellen, dass keine unzulässigen Stoffe (zum Beispiel verbotene tierische Bestandteile, nicht mehr zugelassene oder für die jeweilige Tierart nicht zugelassene Futtermittelzusatzstoffe) und keine unerwünschten Stoffe (zum Beispiel Schwermetalle, Dioxine, PCB, Mykotoxine) in die Futtermittel und damit in die Lebensmittelkette gelangen. Aufgabe der zuständigen Kontrollbehörden ist es dabei, zu überwachen und zu überprüfen, ob die Futtermittelunternehmer die rechtlichen Vorgaben einhalten.

Zu kontrollierende Betriebe

Im Jahr 2012 waren in Rheinland-Pfalz über 9000 Primärproduzenten von Futtermitteln (Landwirte) als Futtermittelunternehmen registriert. Von diesen Betrieben hielten circa 6900 Betriebe Tiere. Die anderen Landwirte sind Futtermittelunternehmer, da sie Getreide oder andere pflanzliche Erzeugnisse als Futtermittel in Verkehr bringen.

Außerhalb der Landwirtschaft waren 197 Herstellerbetriebe von Einzelfuttermitteln (unter anderem Getreide- und Ölmühlen), 58 Herstellerbetriebe von Mischfuttermitteln sowie rund 770 Handelsbetriebe und Spediteure registriert. Von den registrierten Betrieben unterlagen insgesamt 15 Betriebe zusätzlich einer Zulassungspflicht (zum Beispiel Hersteller von Futtermittelzusatzstoffen und -vormischungen).

Die amtlichen Kontrollen erfolgen insbesondere durch Inspektionen bei den Futtermittelunternehmen sowie durch Warenuntersuchungen einschließlich Probenahmen zu Analyse Zwecken und zur Überprüfung der Einhaltung von Kennzeichnungsvorschriften.

Betriebsinspektionen

Im Jahr 2012 hat die für die Futtermittelkontrollen zuständige Aufsichts- und Dienstleistungsdirektion in 845 rheinland-pfälzischen Futtermittelunternehmen Inspektionen durchgeführt. Neben den Kontrollen in gewerblichen Unternehmen fanden diese Vor-Ort-Kontrollen in 300 Vieh haltenden und 135 landwirtschaftlichen Betrieben, die Futtermittel anbauen und in Verkehr bringen (insbesondere Getreide), statt. Zu diesen Kontrollen gehören auch die Kontrollen, die bei Landwirten nach der Verordnung (EG) Nr. 73/2009, also bei Direktzahlungsempfängern, vorgeschrieben sind (Cross Compliance).



Bei den Inspektionen wurden 54 in der Regel geringfügige Verstöße (zum Beispiel gegen Kennzeichnungsvorschriften) festgestellt. Erfreulicherweise gingen die Beanstandungen im Bereich der Futtermittelhygiene (zum Beispiel Abdeckung von Getreidelagern zum Schutz vor Vögeln und anderen Tieren) zurück.

Probenahme von Futtermitteln

Den zweiten Kontrollschwerpunkt der Futtermittelüberwachung bilden die Probenahme von Futtermitteln und deren Analyse. So wurden nach dem „Kontrollprogramm Futtermittel für die Jahre 2012–2016“ rund 290 Proben von Einzelfuttermitteln und 340 Proben von Mischfuttermitteln entnommen. Weitere Futtermittel wurden gezielt hinsichtlich ihres Gehalts an gentechnisch veränderten Organismen (GVO) und der vorgeschriebenen Kennzeichnung, an Rückständen des Pflanzenschutzmittels Glyphosat oder der Gehalte an Dioxinen und PCB untersucht. Bei GVO wurden keine Verstöße gegen die Kennzeichnungsvorschriften und keine nicht zugelassenen GVO festgestellt. Ebenso wurden in den untersuchten Futtermitteln keine Überschreitungen der Höchstgehalte für Glyphosat sowie Dioxine und PCB ermittelt.

Anfang des Jahres 2013 wurde das Mykotoxin Aflatoxin B1 in Mais aus Südosteuropa nachgewiesen. Das Mykotoxin wird vom Schimmelpilz *Aspergillus flavus* gebildet. Es wirkt krebserregend und immunschwächend. Daher gelten sehr niedrige Grenzwerte. Ein Eintrag vom Futter in die Lebensmittelkette soll so minimiert werden. Der Schimmelpilz produziert das Mykotoxin unter feucht warmen Bedingungen. Aflatoxinkontaminationen kommen daher insbesondere in subtropischen und tropischen Gebieten vor. Rheinland-Pfalz war von Futtermittellieferungen mit dem verunreinigten Mais nur in geringem Maße betroffen. Höchstwertüberschreitungen wurden in den vorgefundenen Futtermitteln nicht festgestellt. Routinemäßig werden jährlich etwa 50 Futtermittel auf Aflatoxin untersucht. Im Berichtszeitraum wurden keine Höchstwertüberschreitungen festgestellt.

„Recht auf einwandfreie Lebensmittel“ Wie Verbraucher sich offiziell beschweren können

Interview mit Dr. Stefan Bent, Präsident des Landesuntersuchungsamtes Rheinland-Pfalz (LUA)



Herr Dr. Bent, Sie haben das bestimmt selbst schon einmal erlebt: Sie kaufen ein und stellen zu Hause fest, dass der Joghurt ver-schimmelt oder der Schinken verfärbt ist. Was können besorgte Verbraucherinnen und Verbraucher in so einem Fall tun?

Als Verbraucher haben Sie ein Recht auf einwandfreie Lebensmittel. Obwohl Lebensmittelhersteller und Gastronomen in aller Regel großen Wert auf Hygiene und sorgfältige Eigenkontrollen legen, kommt es immer wieder vor, dass Produkte augenscheinlich nicht in Ordnung oder gar gefährlich sind. Wenn Sie überzeugt sind, dass ein gekauftes oder serviertes Lebensmittel verdorben ist, sollte der erste Ansprechpartner der Händler oder der Gastwirt sein. Wenn das keinen Erfolg hat, können Sie sich bei den staatlichen Lebensmittelüberwachungsbehörden beschweren. Die Kreis- bzw. Stadtverwaltungen sind dafür die richtigen Stellen. Sie nehmen Beschwerden entgegen und können das „corpus delicti“ als so genannte Beschwerdeprobe zur Untersuchung ans LUA schicken.

Worüber beschweren sich Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel?

Häufig handelt es sich um Fremdkörper in Lebensmitteln oder offensichtlich verdorbene Waren. Es gibt aber auch besonders kuriose Fälle wie zum Beispiel die vergoldete Zahnprothese, die ein nichtsahnender Verbraucher aus einer Fischkonserve „angelte“. Beschwerden machen zum Glück aber nur einen geringen Teil der Proben aus, die zu uns kommen.

Welche Informationen sollte man bei einer Beschwerde bereithalten?

Je mehr Angaben die Verbraucher machen können, desto besser. Wenn möglich, sollte das entsprechende Produkt samt Kassenzettel und

Verpackung mitgebracht werden. Auf der Verpackung finden sich nämlich wichtige Hinweise zum Hersteller, zur Mindesthaltbarkeit, zur Charge und zur Zusammensetzung. Auch der Zustand der Verpackung und der Ware selbst liefert wichtige Hinweise. Ruch oder schmeckte das Lebensmittel eigenartig? Oder war es augenscheinlich schon verdorben? Um den Ursachen auf den Grund gehen zu können, müssen die Behörden auch wissen, wie die Ware zu Hause gelagert wurde.

Wozu werden alle diese Angaben benötigt?

Während das LUA die Probe untersucht, können die Behörden vor Ort den betreffenden Herstellerbetrieb, den Supermarkt oder das Restaurant überprüfen. Handelt es sich zum Beispiel um ein verpacktes Produkt aus dem Handel, müssen davon schnellstmöglich weitere Proben zum Vergleich untersucht werden. Dann kann man besser abschätzen, ob möglicherweise die gesamte Charge von einem Produktionsfehler betroffen ist.

Was kostet eine Beschwerde?

Nichts – außer dem Weg zu Ihrer Kreis- oder Stadtverwaltung. Für die Untersuchung selbst entstehen den Verbrauchern keine Kosten.

Was passiert nach Abschluss der Untersuchungen?

Normalerweise werden die Verbraucher über das Ergebnis der Untersuchungen von der Kreis- oder Stadtverwaltung informiert, bei der sie die Beschwerdeprobe abgegeben haben. Die Verwaltungen sind es auch, die darüber entscheiden, ob und mit welchen Konsequenzen ein Gastwirt oder Hersteller zu rechnen hat. Besteht tatsächlich ein größeres Problem, kann das bis zu einer europäischen Schnellwarnung gehen.

SCHWERPUNKTKONTROLLEN IN RHEINLAND-PFALZ

Die Lebensmittelkontrolle hat gesundheitliche Gefahren wie zum Beispiel mikrobielle Belastungen ebenso im Blick wie den Täuschungsschutz bei der Verwendung von Fleisch oder Milch nicht deklarierter Tierarten. Schwerpunktkontrollen, bei denen ein ausgewählter Aspekt besonders intensiv überprüft wird, sind dabei ein wichtiges Element der risikoorientierten Lebensmittelüberwachung in Rheinland-Pfalz.

Die amtliche Betriebskontrolle dient der Überprüfung der Einhaltung der Bestimmungen des Lebensmittelrechts zur Gewährleistung eines hohen Maßes an Schutz für die Gesundheit der Menschen und Schutz vor Täuschung. Der risikobasierte Ansatz besagt, dass dort, wo ein besonderes Risiko ermittelt wird, verstärkt und gezielt zu kontrollieren ist. In Rheinland-Pfalz wurden daher in den Jahren 2012/13 Schwerpunktkontrollen zu vorgeschnittenem Obst und Gemüse, Dönerfleisch und Pferdeschlachtungen durchgeführt.

Vorgeschnittenes Obst und Gemüse

Ob Ananas, Melone, Birne oder Apfel, inzwischen gehören die Becher mit Obststücken ebenso wie Schalen mit geschnittenem Gemüse zum Angebot in vielen Supermärkten, an Bahnhöfen oder Straßenständen. Für viele Verbraucherinnen

und Verbraucher bieten sie eine willkommene Möglichkeit, unterwegs ohne großen Aufwand Obst bzw. Gemüse mundgerecht zu verzehren. Bei geschnittenem verzehrfertigem Obst und Gemüse, das in Fertigpackungen zur Selbstbedienung oder an Ständen angeboten wird, handelt es sich um leicht verderbliche

Lebensmittel. Im Jahr 2012 wurden daher in einer Schwerpunkttaktion 32 Betriebe in Rheinland-Pfalz, die Obst oder Gemüse zum direkten Verzehr aufschneiden, von den für die Lebensmittelüberwachung zuständigen Behörden kontrolliert. Überprüft wurden neben der Personal- und Produktionshygiene zum Beispiel auch die Rückverfolgbarkeit und die Eigenkontrollen, welche die



Lebensmittelunternehmer eigenverantwortlich durchführen. In zwei Betrieben wurden Mängel in der Personalhygiene, in einem Viertel der überprüften Betriebe wurden Mängel in der Produktionshygiene festgestellt. Entsprechend der Mängelausprägungen erfolgten mündliche oder schriftliche Verwarnungen.

Die Erkenntnisse aus der Schwerpunktkontrolle fließen zudem in die weitere Planung für die Untersuchung amtlich entnommener Proben und Betriebskontrollen ein.

Hygiene in Döner-Verkaufsstellen

Die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland haben schon mal einen „Döner“ gegessen. „Döner Kebab“ oder „Döner“ bestehen aus dünnen, auf einen Drehspieß aufgesteckten Fleischscheiben. Hierbei gibt es allerdings unterschiedliche Fertigungsweisen und Vorgaben: So wird bei „Hähnchen- bzw. Puten-Döner Kebab“ im Gegensatz zu „Döner“ aus Lamm- oder Rindfleisch kein wie Hackfleisch zerkleinertes Fleisch zugesetzt. Der Anteil an Geflügelhaut am Geflügel-Döner darf außerdem maximal 18 Prozent betragen. Als weitere Zutaten sind beim Herstellen von „Döner Kebab“ Salz, Gewürze, Eier, Zwiebeln, Öl, Milch und Joghurt erlaubt.

Wichtig für den Genuss eines Lebensmittels ist aber nicht nur die Zusammensetzung, sondern auch der Umgang mit den Lebensmitteln beim Transport, der Lagerung, Herstellung und Zubereitung.

Die Fleischabschnitte werden in einem Produktionsbetrieb auf Spieße gesteckt. Das Gewicht eines Drehspießes beträgt meist zwischen fünf kg und 50 kg. Nach dem Stecken werden Döner-Spieße für die Imbisseinrichtungen üblicherweise



mit Folie umhüllt und tiefgefroren. Wichtig ist, dass die Fleischabschnitte und die Geflügelhaut auf dem Drehspieß nicht längere Zeit bei Temperaturen gehalten werden, die eine Vermehrung von Keimen ermöglichen, und die Einzelportionen Fleisch und Geflügelhaut nur gut durcherhitzt verzehrt werden.

Die Hygiene in Imbissbetrieben, die Geflügelfleischdöner behandeln, wurde 2012 unter anderem bei einer Schwerpunktkontrolle in 28 Imbissbetrieben in Rheinland-Pfalz, vorrangig in einer Stadt, überprüft. Kontrolliert wurden neben der Personal- und Produktionshygiene zum Beispiel die Rückverfolgbarkeit und die Mitarbeiterschulung. Lebensmittelunternehmer sind verpflichtet, Betriebsangestellte, die mit Lebensmitteln umgehen, entsprechend ihrer Tätigkeit zu überwachen und in Fragen der Lebensmittelhygiene zu unterweisen oder zu schulen.

Nur bei einem Betrieb wurden keine Abweichungen festgestellt.

Hingegen wurden bei elf Betrieben Abweichungen bei den Kühltemperaturen, bei sieben Betrieben Mängel in der Personal- und bei elf Betrieben Mängel in der Produktionshygiene festgestellt. Bei der Hälfte der überprüften Betriebe lagen Mängel bei der Mitarbeiterschulung vor. Es erfolgten entsprechend der Mängelausprägung mündliche oder schriftliche Verwarnungen.

Die Erkenntnisse aus der Schwerpunktkontrolle fließen in die weitere Planung für die Untersuchung amtlich entnommener Proben und Betriebskontrollen ein.

Schlachtung von Pferden in Rheinland-Pfalz

In Rheinland-Pfalz gibt es mehrere Schlachtbetriebe, in denen Pferde geschlachtet werden, wenngleich Pferdefleisch im Vergleich zu Fleisch vom Rind, Schwein oder Geflügel in weitaus geringerem Maße angeboten wird. Es gelangen unter

anderem Pferde, die für die Zucht oder Sport nicht geeignet sind oder deren Haltung für die Besitzer zu teuer wird, zur Schlachtung.

Aufgrund der Ereignisse im Zusammenhang mit dem Nachweis von Spuren von Pferdefleisch in Fertigerzeugnissen mit Fleischanteil wurde in Rheinland-Pfalz im Jahr 2013 eine Schwerpunktkontrolle zu Pferdeschlachtungen durchgeführt. Überprüft wurden zehn Betriebe, in denen im ersten Quartal insgesamt 162 Pferde geschlachtet wurden. Die Hälfte der Schlachtungen in diesem Zeitraum erfolgte in demselben Schlachtbetrieb. Sieben der 162 Schlachtpferde kamen aus dem Ausland.

Bei allen Pferden lagen die notwendigen Dokumente ordnungsgemäß vor der Schlachtung vor und alle waren zur Lebensmittelgewinnung bestimmt. Diese Bestimmung ist bei als Haustieren gehaltenen Equiden (Pferde, Esel und ihre Kreuzungen) in den sogenannten Equidenpass einzutragen und hat Auswirkung auf eine gegebenenfalls erforderliche Behandlung des Tieres mit Medikamenten. Ein einmal eingetragener Ausschluss von der Lebensmittelgewinnung kann nicht rückgängig gemacht werden.

Bei der Schwerpunktkontrolle wurde vor allem die Rückverfolgbarkeit überprüft. Dabei muss nachvollziehbar sein, an welches Lebensmittelunternehmen das Fleisch von den geschlachteten Tieren geliefert wurde. Das Pferdefleisch aus rheinland-pfälzischen Schlachtungen wird im eigenen Betrieb verarbeitet oder zur weiteren Verarbeitung an Betriebe in Rheinland-Pfalz, angrenzende Bundesländer oder auch nach Frankreich geliefert.

Im Rahmen der Schwerpunktkontrolle wurden von den beteiligten Behörden keine Auffälligkeiten bezüglich der Rückverfolgbarkeit oder Abweichungen hinsichtlich der ordnungsgemäßen Kennzeichnung von Produkten, die unter Verwendung von Pferdefleisch hergestellt wurden, mitgeteilt.



WEINKONTROLLE: PRIORITÄT IM WEINBAULAND NR. 1

Zwei Drittel der gesamten deutschen Weinerzeugung wird in Rheinland-Pfalz hergestellt, im Schnitt 650 Millionen Liter pro Jahr. Auch der Verarbeitung von Weinbauerzeugnissen in sehr leistungsfähigen Kellereien an Mosel, Rhein und Nahe kommt eine bedeutende Rolle zu: Hier werden rund 380 Millionen Liter ausländische Weine abgefüllt. Der Weinkontrolle obliegt daher eine besondere Verantwortung.

Kontrolle ist erfahrungsgemäß am effektivsten, wenn sie direkt bei der Produktion und Verarbeitung vor Ort ansetzt. Im Jahr 2012 wurden von den Weinkontrolleurinnen und -kontrolleuren 5876 Betriebskontrollen bei Winzern und Genossenschaften, Weinhandlungen und Kellereien oder in der Gastronomie durchgeführt. 4346 Proben wurden entnommen und im Labor des Landesuntersuchungsamtes von den auf die Untersuchung von Wein spezialisierten Lebensmittelchemikerinnen und -chemikern analysiert. Mit den Untersuchungen wird zum einen geprüft, ob der jeweilige Wein ordnungsgemäß hergestellt wurde, und zum anderen, ob er auch korrekt bezeichnet ist. Bei

jedem fünften Wein wurde eine Unregelmäßigkeit festgestellt, was somit eine Beanstandung zur Folge hatte.

Beanstandungen

Die Beanstandungen bei Bezeichnungsverstößen variieren zwischen leichteren Kennzeichnungsverstößen bis hin zu schweren Verbrauchertäuschungen wie der bewussten Angabe einer falschen Rebsorte oder Herkunft. Als besonders gravierend sind unzulässige Eingriffe in die stoffliche Beschaffenheit der Weine anzusehen. So wurde in 18 Fällen festgestellt, dass Prädikatsweinen wie Spät- oder Auslesen Zucker zur Erhöhung des Alkoholgehaltes oder zur Süßung zugesetzt wurden. Sechsmal wurde der Zusatz von Monoethylenglykol und 16-mal der Zusatz von Glycerin nachgewiesen. Der Zusatz solcher Stoffe erfolgt, um einen Wein vollmundiger und somit wertiger zu machen. 14-mal wurde festgestellt, dass Weine mit Wasser gestreckt wurden. Sehr schwerwiegend wird von der Weinkontrolle auch der Zusatz weinfremder Aromen bewertet, was immerhin in 25 Fällen nachgewiesen wurde. Verfälschungen, aufgrund derer gesundheitliche Gefahren für die Verbraucherinnen und Verbraucher drohen, kommen bei Wein nur äußerst selten vor.

Eiswein: Ein besonderer Tropfen

Ein Spitzenprodukt des rheinland-pfälzischen Weinbaus – der Eiswein – stand 2012 besonders im Fokus der Weinüberwachung. Der Winter im Erntejahrgang 2011 war der mildeste Winter seit 40 Jahren und damit ungewöhnlich mild und nass. Mit einher ging eine stetige Verschlechterung des Gesundheitszustandes der in den Weinbergen verbliebenen Traubenpartien, der bis zur völligen Fäulnis reichte. Für die Sachverständigen des LUA



war klar: Weder der Zustand der Trauben noch die Temperaturen erfüllten die Voraussetzungen für eine Eisweinherstellung. Dass dennoch landesweit über 400 000 Liter Eisweinmost gekeltert wurde, zog umfangreiche Kontrollen in den Betrieben nach sich mit der Folge, dass etliche Partien vom LUA als nicht eisweingeignet beanstandet wurden. Ein Teil der Fälle zog gerichtliche Auseinandersetzungen nach sich. Um zukünftig die Kontrollmöglichkeiten zu verbessern, hat die Lan-

desregierung reagiert und eine zusätzliche Meldepflicht eingeführt, nach der die Weinbaubetriebe die für die Eisweinlese vorgesehenen Weinberge vor der Ernte melden müssen.

Für die Zukunft ist die wesentliche Botschaft: Der gute Ruf des Eisweins muss geschützt werden. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen in die hohe Qualität rheinland-pfälzischen Eisweins vertrauen können.

ZOONOSEN UND LEBENSMITTEL BEDINGTE KRANKHEITEN

Sie sind mit dem bloßen Auge kaum erkennbar, aber ihre krankmachenden Eigenschaften können enorm sein: Gemeint sind Erreger übertragbarer Infektionskrankheiten. In Rheinland-Pfalz ist der Schutz vor Lebensmittel bedingten Krankheiten und Zoonosen daher eine Gemeinschaftsaufgabe.

Die Umwelt von Mensch und Tier ist voller Mikroorganismen. Die meisten von diesen haben keine oder sogar positive Wirkungen auf uns. Myriaden von Bakterien und Pilzen helfen uns, durch Säuerung oder Gärung unser Essen haltbar und schmackhaft zu machen. Andere helfen uns, diese Nahrung zu verdauen, und wiederum andere klären danach auch noch unsere Abwässer.

Keime können jedoch auch krankmachen. Da sich Tier und Mensch in vielen Dingen sehr ähnlich sind, gibt es auch eine ganze Reihe an Bakterien, Viren und Pilzen, die vom Tier auf den Menschen und auch umgekehrt übertragen werden können. Solche Krankheiten nennt man Zoonosen. Als Beispiele wären die Tuberkulose und die Salmonellose zu nennen. Weiter gibt es die Möglichkeit, dass sich Verderbniserreger in zu lange oder falsch gelagerten Lebensmitteln übermäßig vermehren und dann selbst oder durch ihre Stoffwechselprodukte beim Menschen zu Erkrankungen führen.

Zweifelsohne ist daher der Schutz vor Lebensmittel bedingten Krankheiten und Zoonosen eine der Kernaufgaben der amtlichen Lebensmittelüber-



wachung. Hand in Hand mit der Tiergesundheitsüberwachung sowie den Gesundheitsämtern gilt es,

- Zoonosen schon auf Ebene der landwirtschaftlichen Produktion zu bekämpfen,
- im weiteren Verlauf der Lebensmittelkette gegebenenfalls vorhandene Erreger abzutöten beziehungsweise deren weitere Verbreitung zu verhindern und
- bei Hinweisen auf Lebensmittel bedingte Krankheiten unverzügliche Maßnahmen einzuleiten, um weitere Infektionen zu verhindern und die Eintragsquelle zu ermitteln.

LEBENSMITTELHYGIENE: „YOPI“ IM FOKUS

Hygiene ist eine wichtige Voraussetzung für die Gesundheit und trägt dazu bei, Lebensmittelinfektionen durch verdorbene Waren oder Erreger vorzubeugen. Im Fokus der Lebensmittelüberwachung stehen daher in ganz besonderem Maße Einrichtungen zur Gemeinschaftsverpflegung.

Ein ganz spezielles Aufgabenfeld der amtlichen Lebensmittelüberwachung stellen Betriebe dar, die in Gemeinschaftsverpflegungen Essen für Kinder, Jugendliche oder Senioren zubereiten oder in der häuslichen Kindertagespflege Kinder bei sich aufnehmen und diese – das gehört dazu – auch mit Lebensmitteln versorgen. Die in der Wissenschaft als „YOPI“ bezeichnete Personengruppe stellt besonders hohe Ansprüche an die Hygiene der Lebensmittel. „YOPI“ steht für junge (young), ältere (old), schwangere (pregnant) sowie in ihrem Abwehrsystem geschwächte (immunocompromised) Menschen. Die amtliche Lebensmittelüberwachung prüft durch Kontrollen vor Ort und durch die Entnahme von Proben, ob diesen hohen



hygienischen Anforderungen Rechnung getragen wird. So fanden allein im Jahr 2012 in rheinland-pfälzischen Seniorenheimen, Schulen und Kindertagesstätten 2653 Kontrollen statt, darüber hinaus wurden 28 Lebensmittelproben entnommen.

Handreichung entwickelt

Ein seit Ende 2011 in den Medien stark beachtetes Thema waren die gesetzlichen Anforderungen an die Lebensmittelhygiene in der häuslichen Kindertagespflege. Das Verbraucherschutzministerium hat gemeinsam mit dem Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen, mit Vertreterinnen und Vertretern der Lebensmittelüberwachung und der Jugendämter eine Handreichung erarbeitet, die wesentliche Aspekte aufgreift und Unsicherheiten ausräumt. Auf dieser Grundlage kann möglichst viel Raum für die eigentlichen Aufgaben der Tagespflegepersonen erhalten bleiben, ohne das geltende Lebensmittelhygienerecht aus den Augen zu verlieren.



Weiterführende Informationen

Handreichung unter:
www.mjv.rlp.de/Verbraucherschutz/Lebensmittel-und-Bedarfsgegenstaendeueberwachung/Merkblaetter/

KAMPAGNE „RHEINLAND-PFALZ ISST BESSER“

Essen ist weit mehr als gesunde Ernährung: Essen ist ein Stück Kultur. Mit der Kampagne „Rheinland-Pfalz isst besser“ möchte die Landesregierung Verbraucherinnen und Verbrauchern die Bedeutung und den Wert der Lebensmittel und der Ernährung vermitteln sowie für die Verwendung regionaler, umweltschonender Produkte werben.

Angesichts einer dramatischen Entwicklung von Fehlernährung und ernährungsbedingten Krankheiten wie Diabetes Typ II sowie einer gigantischen Ressourcen- und Lebensmittelverschwendung brauchen wir eine Neuausrichtung der Ernährungspolitik hin zu guten und nachhaltigen Lebensmitteln. Auch dazu soll die auf der Internationalen Grünen Woche 2013 gestartete Kampagne beitragen. Die steigende Nachfrage nach Qualitätsprodukten aus der Region bietet darüber hinaus Perspektiven für die heimische Landwirtschaft, das Ernährungshandwerk wie Bäcker und Metzger, den Einzelhandel sowie die Gastronomie. Mit der Ernährung können wir außerdem zum Klimaschutz beitragen.

Kampagnen „Schule isst besser“ und „Kita isst besser“

Unser Essverhalten wird von frühester Kindheit an geprägt. Ernährungsbildung hat deshalb eine



Schlüsselfunktion, um mehr Wertschätzung und einen bewussteren Umgang mit Lebensmitteln zu erreichen. Der Landesregierung ist es ein wichtiges Anliegen, Angebote für Schulen, Kinder, Jugendliche und Familien zu schaffen, um einen gesunden Lebensstil von Beginn an zu unterstützen. Das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Ernährung, Weinbau und Forsten fördert unterschiedliche Projekte wie zum Beispiel den „Speiseplancheck“, das heißt die Bewertung von Speiseplänen an Schulen durch die Vernetzungsstelle Schulverpflegung. Darüber hinaus werden die Vernetzungsstelle Schul- und Kitaverpflegung sowie die Schul- und Kitaträger bei ihrer Aufgabe unterstützt, in den Ganztagschulen und Kindertagesstätten für ein gesundes und ausgewogenes Mittagessen zu sorgen.

Im Rahmen der Initiative „Kita isst besser“ hat die Landesregierung ein Coaching-Projekt gestartet. Das Ernährungsministerium und das Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen möchten mit diesem Projekt eine weitere Unterstützung dafür geben, dass eine gute, umfassende und nachhaltig wirkende Ernährungsbildung und eine gesundheitsförderliche Ernährung dauerhaft in allen Kitas des Landes etabliert werden. Dazu werden pro Jahr 15 Kitas von einem Coach dabei unterstützt, ein nachhaltiges Ernährungsbildungskonzept für die jeweilige Einrichtung zu entwickeln, zu etablieren und als Multiplikatoren zu wirken. Für dieses Projekt werden den Kitas jeweils bis zu 5000 Euro zur Verfügung gestellt.

EU-Schulobstprogramm

Seit dem Schuljahr 2010/2011 setzt Rheinland-Pfalz das EU-Schulobstprogramm flächendeckend an allen Grund- und Förderschulen des Landes um. Einmal pro Woche erhalten 165 000 Schü-

lerinnen und Schüler an rund 1100 Schulen im Rahmen des Schul- und Kitaobstprogrammes eine Portion Obst oder Gemüse. Über die Ausschreibung der Lieferungen wird sichergestellt, dass die Obst- und Gemüselieferungen zu 50 Prozent aus der Region und zu 30 Prozent aus ökologischem Anbau stammen.

Die verbindliche pädagogische Begleitung des Programms in Form von Ernährungsbildung im Unterricht wird weiter ausgebaut. Seit September 2012 wird das EU-Schulobstprogramm in Rheinland-Pfalz schrittweise auf Kindertagesstätten ausgeweitet. Seit September 2013 erhalten über 1400 Kindertagesstätten mit mehr als 100 000 Kindern einmal pro Woche eine Portion Obst oder Gemüse.

Lebensmittelverschwendung vermeiden

Ebenso wichtig wie eine gesunde Ernährung und die Freude an guten und frischen Lebensmitteln sind der bewusste Umgang mit Nahrungsmitteln und ihre Wertschätzung. Die Landesregierung macht sich dafür stark, dass auch Themen wie der Schutz der Ressourcen bei der Lebensmittelherstellung und -verarbeitung und die Wertschätzung von Lebensmitteln berücksichtigt werden. Auf allen Stufen der Lebensmittelkette werden Lebensmittel weggeworfen. In Deutschland landen jährlich insgesamt 11 Millionen Tonnen Lebensmittel im Müll. Das entspricht 275 000 Lastwagen, die einen Tross von 4500 Kilometern Länge ergeben würden.

Das Ernährungsministerium hat deshalb in Kooperation mit dem Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung sowie der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz einen Dialogprozess mit Akteuren der Lebensmittelkette angestoßen, um das Problem der Lebensmittelverluste entlang der Wertschöpfungskette aktiv anzugehen. Auf diese Weise sollen konkrete Lösungen zur Reduzierung von Lebensmittelverschwendung in den unterschiedlichen Teilbereichen der Wertschöpfungskette erarbeitet werden. Von der Ernährungsberatung an den Dienstleistungszentren Ländlicher Raum wurde zum Thema

Lebensmittelverschwendung eine interaktive Ausstellung mit Begleitheft entwickelt, die seit Februar 2013 in jedem der sechs Dienstleistungszentren zum kostenlosen Verleih zur Verfügung steht.

Qualitätsverbesserung im Seniorenbereich

Die Qualitätsverbesserung der Ernährung im Seniorenbereich ist ein weiteres wichtiges Anliegen der Landesregierung. Seit März 2012 werden über das Projekt „Gut versorgt ins hohe Alter“ in bisher 20 regionalen Seminaren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Pflege, Küche und Hauswirtschaft in Einrichtungen für ältere, pflegebedürftige Menschen fit gemacht für eine ausgewogene Verpflegung der Bewohnerinnen und Bewohner. Seit März 2013 wird ergänzend auch für Einrichtungen für ältere, pflegebedürftige Menschen ein Speiseplancheck angeboten. Gefördert wird das Projekt vom Ernährungsministerium in Kooperation mit dem Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie.

Mehr Bio- und regionale Produkte in Großküchen

Um die Bedeutung regionaler Produkte in der Gemeinschaftsverpflegung stärker zu betonen, sollen zukünftig noch mehr regionale Lieferanten gewonnen werden. Hierfür wurden verschiedene neue Projekte gestartet, beispielsweise das Internetportal www.regionalmarkt.rlp.de, das Projekt zur Erschließung von Gemeinschaftsverpflegung für regionale und ökologisch erzeugte Produkte oder die Initiative „Erfolgreich auf dem Land: Wertschöpfung durch Wertschätzung“.

Der Einsatz von regionalen und ökologisch erzeugten Lebensmitteln in der Außer-Haus-Verpflegung soll weiter gestärkt werden. Um dieses Ziel zu erreichen, hat das Ernährungsministerium im Dezember 2012 das Modell-Projekt „Regional und Bio – Wir bitten zu Tisch“ gestartet. Damit will die Landesregierung Verantwortliche in Großküchen motivieren, Bioprodukte aus Rheinland-Pfalz im Speiseplan dauerhaft zu integrieren. Es sollen positive Beispiele geschaffen werden, wie Betriebe dafür sorgen können, dass sich ihre Mitarbeite-

Inhaltliche Schwerpunkte der Kampagne „Rheinland-Pfalz isst besser“	
Kita isst besser – Ernährungs- bildung von Anfang an	<ul style="list-style-type: none"> • Ausweitung des Schulobstprogramms auf Kitas • schrittweiser Ausbau der Ernährungsbildung in Kitas
Schule isst besser – Gesunde Schulverpflegung ausbauen	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung und Beratung der Schulträger durch die Vernetzungsstelle Schulverpflegung • Einführung des „Speiseplanchecks“ für Schulkantinen • Umsetzung des EU-Schulobstprogramms an allen rheinland-pfälzischen Grund- und Förderschulen seit 2010 • Förderung von Lehrerfortbildungen in der Ernährungsbildung
Jung und Alt isst besser – Gesund Essen im Job und privat	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsangebot der Ernährungsberatung der Dienstleistungszentren Ländlicher Raum für Verbraucher/innen • Beratung von Kantinenpersonal landesweit bei der Umstellung auf regionale und Bio-Produkte • Förderung der Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale
Regionale Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung von Maßnahmen, die die Marktchancen und die Marktposition der rheinland-pfälzischen Landwirtschaft verbessern.
Lebensmittelwertschätzung	<ul style="list-style-type: none"> • Öffentlichkeits- und Informationsarbeit für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln • Dialogprozess mit Akteuren der Lebensmittelkette
Tierschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Klare Kennzeichnung der Haltungsbedingungen bei Lebensmitteln tierischer Herkunft

rinnen und Mitarbeiter in der Kantine gesund und ausgewogen ernähren können. In Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft Ökologischer Landbau Rheinland-Pfalz wurde deshalb ein vielfältiges Angebot aus Informationsveranstaltungen, Seminaren, Exkursionen zu Lieferanten und Vor-Ort-Beratungen zusammengestellt, mit dem Küchenteams und Küchenleitungen sowie Betriebsleitungen möglichst individuell beraten und informiert werden können.

Daten zum Ernährungsverhalten

Jüngste Studien zeigen: Für die Hälfte der Deutschen ist Essen Nebensache. Nach der Studie „Iss was, Deutschland?“ beklagen 50 Prozent der

Berufstätigen, an ihrem Arbeitsplatz nicht in Ruhe essen zu können. Die schlechten Bedingungen am Arbeitsplatz rangieren in der Liste der Gründe, die Berufstätige insgesamt von einer gesunden Ernährung abhalten, an dritter Stelle. Gleichzeitig steigt die Zahl der ernährungsbedingten Krankheiten weiter an. Ungefähr zwei Drittel der jährlichen Krankheitskosten im Gesundheitssystem werden durch ernährungsbedingte Krankheiten verursacht.

Weiterführende Informationen

www.rheinland-pfalz-isst-besser.de

MEHR TRANSPARENZ IN DER LEBENSMITTELÜBERWACHUNG?

An jedem Ort zu jeder Zeit ohne großen Aufwand erfahren zu können, wie die Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung bei der Untersuchung von Proben oder der Kontrolle von Betrieben ausgefallen sind oder ob ein Lebensmittelunternehmer gegen das Lebensmittelrecht verstoßen hat – das wünschen sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die Diskussion um Aushänge in Lebensmittelgeschäften und Gastronomiebetrieben, mit denen die Kontrollergebnisse für Verbraucherinnen und Verbraucher in ein Piktogramm oder einen Farbbalken „übersetzt“ werden, ist noch immer nicht abgeschlossen. Nach wie vor bestehen Bedenken bei den Wirtschaftsbeteiligten. In den Medien wurde der Begriff „Pranger“ bereits mehrfach gebraucht.

Rheinland-Pfalz befürwortet die Einführung eines sogenannten Kontrollbarometers, allerdings im Rahmen eines bundesweit einheitlichen Systems mit einem einheitlichen Symbol oder einheitlicher Darstellung. Ein Flickenteppich aus verschiedenen Systemen soll möglichst vermieden werden.

Aber es geht nicht nur um die Veröffentlichung der Ergebnisse von Betriebskontrollen. Der Wunsch nach mehr Transparenz umfasst auch Informationen zum Beispiel über Höchstwertüberschreitungen in Lebensmitteln.

Rechtsverstöße durch Grenzwertüberschreitungen müssen veröffentlicht werden

Durch das am 1. September 2012 in Kraft getretene Gesetz zur Änderung des Rechts der Verbraucherinformation wurde unter anderem das Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) mit dem Ziel ergänzt, für die Verbraucherinnen und Verbraucher einen schnelleren, erweiterten und leichteren Zugang zu Informationen zu bringen. Die Umsetzung dieser durch den Bundesgesetzgeber vorgenommenen Gesetzesänderung durch die Praxis bereitet jedoch große Probleme.

Der neue Paragraph 40 Absatz 1a LFGB verpflichtet die Behörden, die Öffentlichkeit zu informieren, wenn der Verdacht besteht, dass erheblich gegen

hygienische Anforderungen verstoßen worden ist oder gesetzlich vorgeschriebene Grenzwerte, Höchstgehalte oder Höchstmengen überschritten werden.

Schon bald nach Inkrafttreten zeigte sich aufgrund einer Vielzahl von Entscheidungen von Verwaltungsgerichten in ganz Deutschland, dass grundlegende Bedenken hinsichtlich der Vereinbarkeit der neuen Vorschrift mit EU-Recht bestehen und dass auch ihre Verfassungsmäßigkeit nicht zweifelsfrei gegeben ist. Aufgrund eines Beschlusses des Oberverwaltungsgerichts Koblenz haben die rheinland-pfälzischen Vollzugsbehörden seit Anfang April 2013 ihre Veröffentlichungen nach dieser Vorschrift vorläufig eingestellt.

Davon völlig unberührt ist jedoch der eigentliche Vollzug des Lebensmittelrechts. Lebensmittelhygienische Missstände werden durch die rheinland-pfälzischen Überwachungsbehörden selbstverständlich weiterhin kontrolliert und sanktioniert. Dasselbe gilt für die öffentlichen Warnungen vor gesundheitsschädlichen Lebensmitteln.

Seit Mitte des Jahres 2013 arbeiten Bund und Länder gemeinsam an einer Überarbeitung der Vorschrift, um dem Recht der Verbraucherinformation die größtmögliche Geltung zu verschaffen. Die Umsetzung dieser Arbeiten wird durch die neue Bundesregierung erfolgen.

RECHT DER VERBRAUCHERINFORMATION

Entspricht die Zusammensetzung meiner Sonnencreme den gesetzlichen Bestimmungen? Hat die günstige Kettensäge gefährliche Mängel? Das neue Verbraucherinformationsgesetz stärkt die Informationsrechte der Verbraucherinnen und Verbraucher und erweitert den Auskunftsanspruch gegenüber Behörden.

Am 1. September 2012 trat das Gesetz zur Änderung des Rechts der Verbraucherinformation in Kraft. Hierdurch ist unter anderem das Verbraucherinformationsgesetz (VIG) geändert worden. Die Gesetzesänderungen sollen für die Verbraucherinnen und Verbraucher einen schnelleren, erweiterten und leichteren Zugang zu Informationen bringen. Auskunftspflichtig sind in Rheinland-Pfalz alle staatlichen und kommunalen Behörden, die Aufgaben im Anwendungsbereich des VIG wahrnehmen.

Erweiterter Anwendungsbereich

Der bislang auf Lebensmittel, Futtermittel, Kosmetika und Bedarfsgegenstände beschränkte Anwendungsbereich wurde auf Verbraucherprodukte nach dem Produktsicherheitsgesetz ausgedehnt. Auskunft kann damit in Zukunft auch zu technischen Verbraucherprodukten wie etwa Heimwerkerartikel, Haushaltsgeräte und Möbel verlangt werden. Es muss nunmehr auch Auskunft zur Zusammensetzung von Lebensmitteln, kosmetischen Mitteln und Bedarfsgegenständen, zu ihrer Beschaffenheit, den physikalischen, chemischen und biologischen Eigenschaften einschließlich ihres Zusammenwirkens und ihrer Einwirkung auf den Körper erteilt werden.

Formlose Antragstellung möglich

Der bislang schriftlich zu stellende Antrag kann jetzt auch formlos, zum Beispiel telefonisch oder mittels E-Mail, gestellt werden. Ein besonderes Interesse an der begehrten Information muss nicht geltend gemacht werden. Nach wie vor muss der Antrag jedoch erkennen lassen, auf welche Informationen er gerichtet ist, also beispielsweise die betroffene Firma oder Branche oder das konkrete Produkt benennen. Außerdem sollen im Antrag Name und Anschrift des Antragstellers



angegeben werden. Es empfiehlt sich, für etwaige Rückfragen auch eine Telefonnummer anzugeben.

Kürzere Fristen, schnellere Information

Das Verfahren zur Anhörung der von den Anträgen auf Erteilung von Informationen betroffenen Wirtschaftsunternehmen wird aus Verbrauchersicht effizienter ausgestaltet. Während bisher verbindlich eine Frist von einem Monat zur schriftlichen Anhörung galt, können Anhörungen nunmehr auch kurzfristig und mündlich erfolgen. In besonders dringlichen Fällen kann von den zuständigen Behörden sogar ganz von einer Anhörung abgesehen werden.

Herausgegeben werden müssen die Ergebnisse amtlicher Kontrollen der Lebensmittelüberwachung bei allen Messergebnissen, die Grenzwerte, Höchstmengen oder Höchstgehalte enthalten. Die Berufung von Unternehmen auf Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse wird erheblich eingeschränkt. Generell gilt nun, dass ein Geheimnisschutz nicht in Betracht kommt, wenn das öffentliche Interesse an einer Herausgabe der Information überwiegt. Die Entscheidung hierüber liegt nicht beim betroffenen Unternehmer, sondern bei der informationspflichtigen Behörde. Das

Gesetz stellt aber auch klar, dass beispielsweise Rezepturen und sonstiges exklusives technisches oder kaufmännisches Wissen weiterhin geschützt bleiben und hierüber keine Informationen erteilt werden.

Einfache Anfragen kostenfrei

Bislang waren in Rheinland-Pfalz grundsätzlich Gebühren für Amtshandlungen nach dem VIG zu erheben. Bei einfachen Auskünften stand die Gebührenerhebung im Ermessen der Behörden, wobei für einfache mündliche Auskünfte Gebühren nur erhoben werden durften, sofern sie einen erheblichen Mehraufwand verursachten. Die neue Kostenregelung im VIG hat im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher großzügige Freigrenzen für einfache Anfragen geschaffen. Künftig werden Anfragen mit einem Verwal-

tungsaufwand bis zu 250 Euro beziehungsweise alle Anfragen zu Abweichungen von gesetzlichen Vorschriften wie etwa Sicherheitsmängel oder Hygienemängel mit einem Verwaltungsaufwand bis zu 1000 Euro bundesweit einheitlich kostenfrei beantwortet. Über diese Freigrenzen hinaus gilt das Prinzip der Kostendeckung, das heißt unabhängig vom wirtschaftlichen Wert, den eine Auskunft hat, muss der tatsächlich entstandene Verwaltungsaufwand ausgeglichen werden. Bei Überschreitung der Freibeträge sind Verbraucherinnen und Verbraucher aber vorab über die voraussichtlichen Kosten zu informieren und können dann selbst entscheiden, ob der Antrag entweder zurückgenommen oder in seinem Umfang einschränkt werden soll. Aus Kostengründen muss also niemand auf die Stellung einer Anfrage verzichten.

DIE NEUE KOSMETIKVERORDNUNG

Kosmetika sind aus dem täglichen Leben nicht wegzudenken: Sie können das Wohlbefinden erhöhen und tragen erheblich dazu bei, den Körper zu pflegen und vor Umwelteinflüssen zu schützen. Seit Juli 2013 gibt es neue gesetzliche Regelungen.

Bereits seit dem Jahr 1976 unterliegen Kosmetika europaweit harmonisierten Rechtsvorschriften. Seit dem 11. Juli 2013 gilt die neue Verordnung (EG) Nr. 1223/2009, die sogenannte Kosmetikverordnung, unmittelbar in allen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union.

Wie bisher ist eine Vielzahl gefährlicher und gesundheitsschädlicher Substanzen gemäß der Verordnung verboten. Manche Stoffe dürfen nur mit Einschränkungen verwendet werden. Farbstoffe, Konservierungsmittel und UV-Filter dürfen nur eingesetzt werden, wenn sie nach toxikologischer Bewertung und Zulassung in entsprechenden Listen genannt werden. Alle nicht in der Verordnung reglementierten Inhaltsstoffe kosmetischer Mittel müssen im Rahmen einer vom Hersteller zu beauftragenden Sicherheitsbewertung nach festgelegten Kriterien bewertet werden. Erst

danach darf ein kosmetisches Mittel an Verbraucherinnen und Verbraucher abgegeben werden.

Neues EU-Meldeverfahren

Neu festgelegt wurde ein Meldeverfahren, wonach jedes in der Europäischen Union produzierte und jedes in die EU eingeführte kosmetische Mittel in einer Datenbank gemeldet werden muss. Die Daten stehen dann zum Beispiel den Giftinformationszentren und – eingeschränkt – auch den zuständigen Überwachungsbehörden zur Verfügung.

Ebenfalls seit Juli 2013 gelten europaweit gemeinsame Kriterien zur „Begründung von Werbeaussagen“ im Zusammenhang mit kosmetischen Mitteln. Die Kriterien sollen sicherstellen, dass Werbeaussagen innerhalb der EU einheitlich beurteilt werden, um Verbraucherinnen und Verbraucher vor irreführenden Aussagen zu schützen.



Information durch Kennzeichnung

Die vorgeschriebene Produktkennzeichnung soll Verbraucherinnen und Verbraucher in die Lage versetzen, durch verständliche Informationen eine fundierte Kaufentscheidung zu treffen. Die Angabe eines in deutscher Sprache angegebenen oder aus der Aufmachung ersichtlichen Verwendungszweckes zählt zu den wichtigsten Informationen.

Die Inhaltsstoffe des kosmetischen Mittels werden in der Bestandteilliste genannt. Sie werden dort mit ihren sogenannten INCI-Namen (International Nomenclature for Cosmetic Ingredients) angegeben. Zu diesen für die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher auf den ersten Blick unverständlichen Inhaltsstoffnamen finden sich weitere Informationen in frei zugänglichen Datenbanken im Internet, unter anderem auf der Inhaltsstoff-Datenbank der Europäischen Kommission (siehe Infokasten).

Mit der Ergänzung (Nano) nach dem INCI-Namen eines Inhaltsstoffes werden Verbraucherinnen und Verbraucher darüber informiert, dass dieser Inhaltsstoff aus sehr kleinen (nanoskaligen) Teilchen besteht. Diese Kennzeichnungsvorschrift gilt ebenfalls seit Juli 2013.

Informationen zur Haltbarkeit des Produktes liefert das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD), das bei kosmetischen Mitteln, die weniger als 30

Monate in der original verschlossenen Packung haltbar sind, angegeben werden muss. Die meisten Kosmetika sind länger haltbar und nicht mit einem MHD gekennzeichnet. Bei ihnen muss der Zeitraum, in dem das Produkt nach dem erstmaligen Öffnen ohne Gesundheitsrisiken verwendet werden kann, angegeben werden. Die Angabe erfolgt in Monaten und/oder Jahren in einem stilisierten Tiegelsymbol. Vor allem bei kosmetischen Mitteln, die erfahrungsgemäß sehr lange verwendet werden, empfiehlt es sich deshalb, den Zeitpunkt des erstmaligen Öffnens auf dem Behältnis zu vermerken.

Das Chargenkennzeichen ist wichtig für die Rückverfolgbarkeit des Produktes. Wenn sich Verbraucherinnen und Verbraucher etwa über ein kosmetisches Mittel bei der zuständigen Behörde beschweren möchten, ist es sehr wichtig, dass sie die Chargennummer des verwendeten Kosmetikums benennen.

Vor allem bei kosmetischen Mitteln, die eingeschränkt zugelassene Inhaltsstoffe enthalten, ist die Angabe von Warnhinweisen und Anwendungsbedingungen in deutscher Sprache vorgeschrieben. Diese Hinweise sollten stets sorgfältig gelesen und unbedingt beachtet werden.

Risikoorientierte Kontrollen

Rund 350 kosmetische Mittel untersuchen die Sachverständigen des Landesuntersuchungsamtes jedes Jahr. Die Auswahl der Proben erfolgt nach Risikogesichtspunkten. Produkte für besonders empfindliche Verbraucherinnen und Verbraucher oder Mittel mit höherem Risiko, zum Beispiel durch die Art der Anwendung oder Besonderheiten der Zusammensetzung, werden stärker berücksichtigt. Ergebnisse der Untersuchungen können den jeweiligen Jahresberichten des Landesuntersuchungsamtes Rheinland-Pfalz entnommen werden, die im Internet veröffentlicht sind.

Weiterführende Informationen

www.lua.rlp.de

www.ec.europa.eu/consumers/cosmetics/cosing

GESUNDHEITSRISIKO: ILLEGALE ARZNEIMITTEL

Gefälschte Arzneimittel stellen ein ernst zu nehmendes Risiko für Verbraucherinnen und Verbraucher dar. Besonders im Internet verbreitet sich der Handel mit teilweise gesundheitsgefährdenden Produkten. Neben strengen Kontrollen setzt die Landesregierung daher auf Patientenaufklärung.

Internethandel

Gefälschte Medikamente haben sich in den vergangenen Jahren zu einem ernst zu nehmenden, weltweiten Problem entwickelt. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) geht davon aus, dass inzwischen in Entwicklungsländern bis zu 80 Prozent aller Arzneimittel wirkstofffreie oder gefährliche Fälschungen sind. Als Einfallstor für Arzneimittelfälschungen hat sich in Europa der Verkauf über virtuelle Apotheken erwiesen.

Im Bereich des illegalen Arzneimittelverkehrs, besonders bei Bestellungen im Internet, meldet die Zentralstelle der Länder für Gesundheitsschutz im Jahr 2012 bei Arzneimitteln und Medizinprodukten weiterhin steigende Tendenzen. Gefälscht wird alles: Lifestyle-Medikamente wie

Potenz- und Schlankeitsmittel genauso wie blutdruck- und cholesterinsenkende Arzneimittel, Malaria-, Tuberkulose-, HIV-Medikamente und Präparate zur Krebsbehandlung. Die Bandbreite der Medikamentenfälschungen reicht von Plagiaten über schwerwiegende Qualitätsmängel bei den verarbeiteten Stoffen bis hin zu falschen Inhaltsangaben der Arzneimittel. Die Gewinnspannen bei Arzneimittelfälschungen sind höher als beim Handel mit harten Drogen und längst in Händen von weltweit operierenden Fälschersyndikaten.

Zollfahndungen

Europäische Zollbehörden beschlagnahmten im Jahr rund 27 Millionen gefälschter Arzneimittelpackungen, mit ständig steigender Tendenz. Da



aber tatsächlich nur drei Prozent des gesamten Warenstromes mit Arzneimitteln überprüft werden können, ist zu vermuten, dass die Dunkelziffer höher liegt. Wer im Internet Medikamente von dubiosen Anbietern bestellt, kann unter Umständen selbst in Kontakt mit den Zollbehörden kommen. Bei der Prüfung von verdächtigen Sendungen werden dem Landesuntersuchungsamt immer mehr Proben vom Zoll, der Polizei oder den Staatsanwaltschaften übermittelt. Oft handelt es sich dabei um anabole Steroide, die als Dopingmittel im Fitnessbereich missbräuchlich verwendet werden. Der Besitz solcher Stoffe ist jedoch ein Strafbestand und das jeweilige Strafmaß bemisst sich seit Einführung der Doping-Mengenverordnung an der Menge des sichergestellten Dopingmittels.

Überwachung in Rheinland-Pfalz

In Rheinland-Pfalz wird die legale Vertriebskette für Medikamente und nicht-aktive Medizinprodukte vom Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung im Sinne des Verbraucherschutzes streng überwacht und dadurch die bestmögliche Sicherheit gewährleistet. Auch die Apothekerinnen und Apotheker prüfen als letzte Sicherheitsstufe vor der Abgabe an die Patientin oder den Patienten jährlich über sieben Millionen Arzneimittel.

EU für Sicherheitsmerkmale

Selbst für Fachleute ist es oft schwierig, Fälschungen bei Medikamenten zu erkennen. Patientinnen und Patienten können unseriöse Internetseiten von seriösen kaum unterscheiden. Das EU-Parlament hat sich 2011 für eine Stärkung im Kampf gegen Arzneimittelfälschungen ausgesprochen und eine Richtlinie gegen das Eindringen gefälschter Arzneimittel in den Markt verabschiedet, die bis Ende 2015 in den jeweiligen Mitgliedsstaaten national umzusetzen ist. So sollen fälschungsgefährdete Medikamente in Zukunft mit Sicherheitsmerkmalen ausgestattet werden, die eine individuelle Identifikation der Einzelpackung vor der Endabgabe in der Apotheke erlauben. Erprobt werden derzeit europaweit Systeme, die über einen sogenannten zweidimensionalen QR-Code



verfügen, der vor der Abgabe des Arzneimittels zur Verifizierung eingesehen wird.

Patientenaufklärung

Auch während Urlaubsreisen im Ausland besteht der Anreiz, vermeintlich günstige, in Deutschland verschreibungspflichtige Arzneimittel zu kaufen. Hierbei ist aber erhöhte Vorsicht geboten, da beim Kauf über dubiose beziehungsweise unseriöse Bezugsquellen ein hohes Risiko besteht, minderwertige oder sogar gefälschte Präparate zu erhalten.

In einer gemeinsamen Initiative klären das Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie, die Landesärztekammer und die Landesapothekerkammer Rheinland-Pfalz Patientinnen und Patienten über das Gesundheitsrisiko durch Arzneimittelfälschungen auf. Auch das Verhalten bei einem Verdacht auf Arzneimittelfälschung wird im Flyer erklärt. Die zuständigen Behörden sollen sofort informiert werden, um ein gezieltes und schnelles Eingreifen zu ermöglichen. Zur Information der Bürgerinnen und Bürger wird der Flyer „Gefälschte Medikamente“ rheinland-pfälzischen Arztpraxen und Apotheken kostenfrei zur Verfügung gestellt und kann beim Gesundheitsministerium angefordert werden. Der Flyer kann ebenfalls auf der Internetseite des Ministeriums unter „Publikationen“ kostenfrei heruntergeladen werden.



VERBRAUCHERBERATUNG UND -BILDUNG

VERBRAUCHERBERATUNG BIS 2015 GESICHERT

Die Verbraucherzentrale genießt breite Akzeptanz und einen hohen Stellenwert: Durch die Beratungstätigkeit unterstützt sie Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Wahrnehmung ihrer Rechte und hilft, frühzeitig Fehlentwicklungen am Markt aufzudecken. Damit dies auch in Zukunft so bleibt, garantiert das Land in einer Vereinbarung Planungssicherheit bis 2015.

Im Mai 2013 unterzeichneten Verbraucherschutzminister Jochen Hartloff und Ulrike von der Lühe, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., eine Zielvereinbarung, welche die Grundfinanzierung der Verbraucherzentrale für die Jahre 2013 bis 2015 sichert und die Schwerpunkte der Zusammenarbeit festschreibt. Damit stärken die Landesregierung und die Verbraucherzentrale ihre Kooperation und bauen den Verbraucherschutz und die Rechtsdurchsetzung weiter aus.

Der gesicherte finanzielle Rahmen über jährlich 1,7 Millionen Euro verschafft der Verbraucherzentrale Planungssicherheit und dient unter anderem dem kontinuierlichen Aufbau und Erhalt von Personalkompetenzen. Somit kann die Verbraucherzentrale auch in Zukunft ein flächendeckendes und verlässliches Beratungsangebot vorhalten und unseriösen Geschäftsmodellen wachsamem Auge begegnen. Die Erfahrungen der Verbraucherzentrale sind auch für die Schwerpunktsetzung der Politik von zentraler Bedeutung.

Neu: Prozesskostenfonds eingerichtet

Gestärkt wird insbesondere die Rechtsdurchsetzung, denn gegen unseriöse Vertragsgestaltungen oder irreführende Werbung kann die Verbraucherzentrale künftig auch mit Abmahnungen und Unterlassungsklagen vorgehen. Hierzu stellt das Land mit einer einmaligen zweckgebundenen Einlage sicher, dass die Verbraucherzentrale nicht das Prozesskostenrisiko tragen muss. Neben Rheinland-Pfalz sieht bisher nur ein weiteres Bundesland eine derartige Unterstützung vor.

Unterstützung mit Rat und Tat

In den letzten Jahren suchten im Schnitt weit über 100 000 Verbraucherinnen und Verbraucher pro Jahr den Rat der Verbraucherzentrale bzw. ihrer

Beratungsstellen und Stützpunkte im Land. Die Zahlen setzen sich zusammen aus rund 90 000 Beratungen (persönlich, telefonisch, per Email und schriftlich), rund 25 000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern an Vorträgen und Veranstaltungen sowie mehr als 1700 Medienkontakten. Daneben informieren sich über 400 000 Verbraucherinnen und Verbraucher auf der Internetseite der Verbraucherzentrale, auf der auch Musterbriefe heruntergeladen werden können.

Seit der Einrichtung des Verbraucherschutzministeriums im Jahr 2006 wurde die Grundfinanzierung um 15 Prozent oder 225 000 Euro gesteigert. Insgesamt erhält die Verbraucherzentrale vom Land Rheinland-Pfalz über 70 Prozent mehr an Zuwendungsmitteln. Auch der Ausbau in der Fläche und damit die Erreichbarkeit der Verbraucherzentrale in den ländlichen Regionen konnte weiter verbessert werden. Zu Beginn des Jahres 2014 eröffnen in den Räumen der Kreisverwaltung Bad Kreuznach und im Konvikt in Prüm zwei weitere Stützpunkte. Dort werden gegen Voranmeldung Beratung und Informationen angeboten.

Interkulturelle Öffnung

Außerdem hat die Verbraucherzentrale einen internen Prozess zur interkulturellen Öffnung eingeleitet. In einem mehrstufigen Prozess, der vom Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen unterstützt wird, sollen die interkulturelle Öffnung in allen Organisationsbereichen verankert und bestehende Projektansätze weiterentwickelt werden.

Weiterführende Informationen

vz-rlp.de

VERBRAUCHERBERATUNG: IMMER EINE GUTE ADRESSE

Dass sich die Verbraucherpolitik der Landesregierung als Querschnittsaufgabe versteht, spiegelt sich auch in der Breite und Vielzahl der unterschiedlichen Informations- und Beratungsangebote wider. Exemplarisch werden ausgewählte Schwerpunkte der Verbraucherzentrale und anderer Träger vorgestellt.

Projekt „Digitale Medien“

Mit finanzieller Unterstützung des Verbraucherschutzministeriums bietet die Verbraucherzentrale seit 2007 im Projekt „Digitale Medien“ Informationen und Beratungen zu rechtlichen und technischen Problemen im Medienbereich an.

Schwerpunkte der persönlichen, schriftlichen und telefonischen Rechtsberatung im Berichtszeitraum waren insbesondere Abmahnungen bei

Urheberrechtsverletzungen sowie komplexe vertragliche Fragen in den Bereichen Rundfunk und Mobilfunk. Hoher technischer Informationsbedarf bestand rund um das hochauflösende Digitalfernsehen (HDTV) sowie zur Einstellung der analogen Satellitenausstrahlung zum 30. April 2012. Zu vielen Schwerpunkten war die Verbraucherzentrale daher wieder mit Informationsveranstaltungen und auf Messen im Land präsent. Neben Jugendlichen, Eltern sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren stehen besonders Seniorin-



„Wissen, worauf es ankommt“ Über die Arbeit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Interview mit Ulrike von der Lüche, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Frau von der Lüche, mit welchen Fragen kommen die Menschen in Ihre Beratungsstellen?

Nach wie vor ziehen unseriöse Geschäftemacher mit unerlaubter Telefonwerbung, unseriösen Inkasso-Schreiben und perfide Abzocker im Internet Menschen massenweise über den Tisch. Viele Anfragen gab es auch zur Pleite von Teldafax und Flexstrom sowie zu den Themen Altersvorsorge, Riester-Rente und Pflege-Bahr, Heim- und Pflegeverträge sowie zur Kennzeichnung von Lebensmitteln.

Wie kann die Verbraucherzentrale helfen?

Oft sind eine juristische Einschätzung und Bewertung sowie die Beratung unserer Experten gefragt. Wir beraten die Menschen individuell und unterstützen sie bei der Umsetzung ihrer Rechte und

Ansprüche gegenüber Anbietern. Mit Musterbriefen geben wir Hilfe zur Selbsthilfe, in vielen Fällen machen wir auch die Ansprüche der Ratsuchenden bei den Anbietern geltend, widerrufen oder fechten Verträge an und führen die Korrespondenz.

Was machen Sie, wenn Ihnen Missstände gemeldet werden?

Als Sensor tragen wir diese Missstände in die Öffentlichkeit und warnen vor unseriösen Maschen. Außerdem informieren wir die Politik über Defizite in der Gesetzgebung und setzen uns für Verbesserungen ein. Unlauteren Wettbewerb, falsche Preisangaben und Verstöße bei den AGBs können wir dank eines vom Land finanzierten Prozesskostenfonds seit kurzem selbst abmahnen und bei Gericht einklagen.

nen und Senioren im Fokus des Projekts, für die zielgruppenspezifische Beratungsveranstaltungen beispielsweise zu den Themen Breitband und LTE, Smartphone- und Internetnutzung oder Hausnotruf angeboten wurden.

In Form von Marktchecks überprüft die Verbraucherzentrale außerdem, ob auch die Anbieter ausreichend Informationen vorhalten und für Transparenz sorgen. So fand im September 2012 ein Marktcheck zu möglichen Zusatzkosten bei Handyverträgen statt. Hierzu untersuchte die Verbraucherzentrale Kostenhinweise auf den Internetseiten von 40 Mobilfunkanbietern, wobei zum Teil zu hohe und unzulässige Kosten aufgedeckt wurden. Verbraucherschutzminister Hartloff nahm dies zum Anlass, über die Verbraucherschutzministerkonferenz mehr Kostentransparenz bei Handyverträgen und die Einführung eines



Verbraucherschutzminister Jochen Hartloff und Verbraucherzentrale-Vorstand Ulrike von der Lühne bei der Unterzeichnung der Vereinbarung im Mai 2013

Wie wichtig ist für Ihre Arbeit ein Marktwächter?

Die Finanzmarktkrise zeigt nicht nur im Finanzbereich, wie wichtig eine funktionierende Aufsicht ist. Auch am Beispiel der Pleiten von Flexstrom und Teldafax kann man dies gut nachvollziehen. Wenn die Verbraucherzentrale eine mit ausreichendem Personal ausgestattete Marktwächterrolle ausüben kann, lassen sich solche Fehlentwicklungen auch auf anderen Märkten noch früher genauer analysieren und an die Politik zurück spiegeln.

Wie können sich Ratsuchende an die Verbraucherzentrale wenden?

Wir beraten persönlich, telefonisch und schriftlich. Unsere Beratungsstellen sind in Bad Kreuznach, Kaiserslautern, Koblenz, Ludwigshafen, Mainz, Pirmasens und Trier zu finden. Außerdem haben wir Stützpunkte in Betzdorf, Cochem, Germersheim, Hachenburg und Prüm. Dort beraten wir einmal wöchentlich in fremden Räumen, zum Beispiel im

Rathaus oder in der Kreisverwaltung. Außerdem sind wir mit Vorträgen, Aktionen, Ausstellungen und Infoständen unterwegs und bieten viele Informationen in Faltblättern. Natürlich finden Ratsuchende zu vielen Themen ausführliche Informationen auf unserer Internetseite www.vz-rlp.de. Auf Twitter ist die Verbraucherzentrale unter www.twitter.com/VZRLP zu finden.

Wie finanziert sich die Verbraucherzentrale?

Die Verbraucherzentrale finanziert sich überwiegend aus öffentlichen Mitteln, der größte Teil davon kommt aus dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Erfreulicherweise konnte die derzeitige finanzielle Zuwendung des Landes in Höhe von 1,7 Millionen Euro dank einer Vereinbarung mit dem Land bis zum Jahr 2015 sichergestellt werden. Gut angelegtes Geld, denn ein Euro investiertes Steuergeld bringt laut einer Erhebung in den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Saarland einen Verbrauchernutzen zwischen 14 und 17 Euro.

standardisierten Vertragsinfolationsblattes für Telekommunikationsverträge einzufordern. Laut Koalitionsvertrag will die Große Koalition in Zukunft Produktinfolationsblätter unter anderem im Telekommunikationsbereich vorsehen.

Ab Januar 2014 gibt es zusätzlich ein neues Beratungsangebot zur Optimierung von Festnetz-, Mobilfunk- und Internetverträgen. Die Beratung findet in den Beratungsstellen und Stützpunkten vor Ort statt und berücksichtigt die individuelle Haushaltssituation sowie die jeweiligen Nutzungsgewohnheiten.

Unabhängige Finanzberatung

Die Entwicklungen in der Finanzmarkt- und Eurokrise haben zu einer extrem hohen Verunsicherung bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt. Im Rahmen des Projekts „Unabhängige Finanzberatung“ eröffnet die Verbraucherzentrale daher landesweit die Möglichkeit zu einer persönlichen Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung.

Die unübersichtliche Anzahl von Finanzprodukten sowie das gestiegene Misstrauen in die Beratungstätigkeit der Banken haben das Verbraucherschutzministerium veranlasst, durch die Verbraucherzentrale eine anbieterunabhängige Beratung

aufbauen zu lassen. Die individuelle Beratung war auch in den beiden letzten Jahren stark gefragt. Zum einen wollen Verbraucherinnen und Verbraucher ihre bestehenden Depots und Verträge überprüfen lassen, zum anderen nehmen sie eine Vorabberatung in Anspruch, bei der unter Berücksichtigung der konkreten Situation gemeinsam mit der Beraterin eine Strategie für die passende Geldanlage entwickelt wird.

Die Projekte „Digitale Medien“ und „Unabhängige Finanzberatung“ haben im Rahmen der Vereinbarung mit der Verbraucherzentrale von Mai 2013 eine Bestandsgarantie erhalten, so dass die Weiterführung und die Finanzierung bis Ende 2015 gesichert sind.

Weiterführende Informationen

www.vz-rlp.de

Schuldnerberatung

Arbeitslosigkeit, dauerhaftes Niedrigeinkommen, Trennung, Scheidung oder unpassendes Konsumverhalten – viele Ursachen können dazu führen, dass finanzielle Verpflichtungen nicht mehr erfüllt werden können. Die Schuldnerberatung bietet Hilfe und Unterstützung in der Not.

Im Jahr 2012 waren in Rheinland-Pfalz ungefähr 160 000 Haushalte überschuldet. Berechnet man jeden Haushalt mit rund zwei Personen, sind knapp 320 000 Menschen von Überschuldung betroffen. Trotz Reduzierung ihrer Lebensstandards können sie ihre Schulden nicht begleichen. Mögliche Folgen für die Betroffenen und ihre Familien sind Armut und soziale Ausgrenzung sowie Lasten für die Wirtschaft und die Gesellschaft.

In Rheinland-Pfalz stehen Verbraucherinnen und Verbrauchern 61 anerkannte Schuldnerberatungsstellen zur Seite, die ihre Leistungen unentgeltlich anbieten. 52 von ihnen werden als anerkannte Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen vom



„Gemeinsam gegen Betrüger und Abzocker“ Über die Kooperation von Landeskriminalamt und Verbraucherzentrale

Interview mit Wolfgang Hertinger, Präsident des
Landeskriminalamts Rheinland-Pfalz (LKA)



Herr Hertinger, Sie arbeiten schon seit einigen Jahren mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zusammen. Wie gestaltet sich diese Zusammenarbeit?

In der Praxis funktioniert diese Zusammenarbeit auf verschiedenen Ebenen gut und problemlos. So nimmt die Verbraucherzentrale zum Beispiel an turnusmäßigen Besprechungen mit dem LKA teil und stellt regelmäßig Referentinnen und Referenten für Arbeitstagungen der Polizeilichen Kriminalprävention. Auch durch gemeinsame Aufklärung und Öffentlichkeitsarbeit haben Polizei und Verbraucherberatung schon gut zusammengearbeitet. Mit vereinten Kräften wollen wir auch in Zukunft gegen betrügerische Angebote wie unseriöse Gewinnspiele, untergeschobene Verträge oder Trojaner-Mails vorgehen.

Im Oktober 2013 haben Sie eine gemeinsame Kooperationsvereinbarung unterzeichnet und Ihre Zusammenarbeit nochmals bekräftigt. Worin liegt der besondere Mehrwert?

Häufig wenden sich Bürgerinnen und Bürger, die einen Schaden erlitten haben, an die Verbraucherzentrale. Sie wissen oft nicht, dass sie auf eine neue Betrugsmasche hereingefallen sind. Insofern bin ich der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz sehr dankbar dafür, dass sie ihre auf diese Weise gewonnenen Erkenntnisse über neue Tatbegehungsweisen der Polizei mitteilt. Dies versetzt uns in die Lage, frühzeitig repressiv und präventiv zu handeln.

In welchen Bereichen sind Sie zurzeit gemeinsam aktiv?

Gerade bei der Vorbeugung von Betrugs- und Eigentumsdelikten verfolgen Polizei und Verbraucherberatung gemeinsame Ziele. Hier wollen wir die Bürgerinnen und Bürger für die Gefahren für Eigentum und Vermögen sensibilisieren, die Kenntnisse über Tatbegehungsweisen verbessern und ihnen wirksame Schutzmöglichkeiten aufzeigen.

Was ist für die Zukunft geplant?

Die Zusammenarbeit soll im Interesse der Bürgerinnen und Bürger in den Bereichen Informationsaustausch, Presse und Öffentlichkeitsarbeit sowie Aus- und Fortbildung noch weiter intensiviert werden.

Für die Zukunft gibt es Pläne, das Thema Einbruchschutz mit Hilfe der Polizei stärker in die Arbeit der Verbraucherzentrale einzubeziehen. Vorträge der Verbraucherzentrale zu Versicherungen und für Bauherren sollen künftig mit Hilfe eines Referenten der Polizei um diesen Baustein ergänzt werden. Angedacht sind auch regelmäßige Beratungsstunden der Polizei bei der Verbraucherzentrale.

Für 2014 sind außerdem gemeinsame Auftritte beim Deutschen Präventionstag in Karlsruhe und am Tag des Einbruchsschutzes im Herbst geplant. Hier werden Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt jeweils einen gemeinsamen Informationsstand betreiben.

Sozialministerium finanziert. Darüber hinaus fördert Rheinland-Pfalz seit 2009 zusätzlich 15 Beratungsstellen in der Glücksspielsucht. Außerdem finanziert das Ministerium bei der Verbraucherzentrale in Mainz eine Telefon-Hotline zum Verbraucherinsolvenzverfahren.

Für das Schuldnerberatungsangebot in Rheinland-Pfalz stehen im Landeshaushalt im Jahr 2012 insgesamt rund zwei Millionen Euro zur Verfügung.



Darüber hinaus wird die Zahl der geförderten Beratungskräfte jährlich um zwei halbe Stellenanteile ausgebaut. Zudem verpflichtet das rheinland-pfälzische Sparkassengesetz die Sparkassen zur finanziellen Unterstützung der Beratungsstellen, wodurch jährlich rund 1,3 Millionen Euro an Fördermitteln hinzukommen.

Als einziges Bundesland hat Rheinland-Pfalz ein Schuldnerfachberatungszentrum (SFZ) an der Universität Mainz als „Forschungs- und Dokumentationsstelle“ für Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenz. Das SFZ stellt die wissenschaftliche Begleitung der Schuldnerberatung sicher. Vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Veränderungen entwickelt das SFZ zum Beispiel sozialpädagogische Handlungsansätze in der Schuldnerberatung,

erhebt statistische Daten zur Überschuldungssituation und wertet sie aus. Die Informationen des SFZ sind bundesweit von Interesse.

Weiterführende Informationen

www.sfz.uni-mainz.de

Telefon-Hotline zum Verbraucherinsolvenzverfahren

Telefon 0180 20 20 766*

*0,06 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, maximal 0,42 Euro aus dem Mobilfunk

Energieberatung

Energieberatung ist mittlerweile eine feste Einrichtung in Rheinland-Pfalz und aus der Beratungslandschaft kaum mehr wegzudenken. 2013 wurde zusätzlich ein kostenfreies Beratungstelefon eingerichtet.

Für viele Bürgerinnen und Bürger ist sie der erste Anlaufpunkt bei der Energieeinsparung in den eigenen vier Wänden: Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Mit Unterstützung des Landes konnte sie in den Jahren 2012 und 2013 weiterhin kostenlos angeboten werden; dies ist bundesweit einmalig.

Ziel ist ein flächendeckendes und verbraucher-nahes Beratungsangebot. In den Jahren 2011 und



2012 konnten insgesamt fünf neue Energieberatungsstützpunkte eröffnet werden. Mit nunmehr 67 Stützpunkten ist sichergestellt, dass das Angebot von allen Bürgerinnen und Bürgern in Rheinland-Pfalz wahrgenommen werden kann.

In den Jahren 2011 und 2012 konnte die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz insgesamt 10 847 Beratungen zum Thema Energie durchführen. Schwerpunkt bei den Beratungen sind der Wärmeschutz (34 %) und die Haustechnik (26 %). Viele Verbraucheranfragen betrafen auch das Thema Erneuerbare Energien (18 %) und Fördermöglichkeiten. Weiterhin großes Interesse finden die Seminare für private Hausbesitzerinnen und Hausbesitzer bzw. Neubauinteressierte.

Seit Frühjahr 2013 können Verbraucherinnen und Verbraucher auch am kostenfreien Energietelefon Fragen stellen: von Verbrauchsabrechnungen über Details zur Heizungserneuerung oder Wärmedämmung bis hin zu Förderprogrammen oder rechtlichen Vorgaben, die bei Modernisierung und Neubau zu beachten sind. Viele Antworten geben die Energieexperten der Verbraucherzentrale direkt am Telefon.

Das Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung unterstützt die Verbraucherzentrale in den Jahren 2013–2015 mit jährlich rund 500 000 Euro. Damit kann die Verbraucherzentrale ihr Angebot rund um das Thema Energie verstetigen und weiter ausbauen.

In diesem Zeitraum wird auch ein neues Pilotprojekt zur Energiekostenberatung durchgeführt, bei dem Haushalten mit Zahlungsproblemen oder Versorgungssperren gezielt geholfen wird. Weitere Informationen hierzu auf Seite 32f.

Weiterführende Informationen

Energiehotline: 0800 6075600 (kostenlos)

Montag 9–13 und 14–17 Uhr

Dienstag 10–13 und 14–18 Uhr

Donnerstag 10–13 und 14–17 Uhr

Ernährungsberatung

Die Ernährungsberatung der Verbraucherzentrale will das Bewusstsein für die Herkunft unserer Lebensmittel und den Umgang mit ihnen schärfen sowie Genuss und Ernährungskultur vermitteln. Gleichzeitig gehört die Beratung bei Lebensmittelskandalen wie Antibiotikarückständen in Geflügelfleisch, EHEC oder Dioxin in Eiern immer wieder zu den Aufgaben der Ernährungsberatung.



Großen Wert legt die Verbraucherzentrale auf zielgruppengerechte und ansprechende Informationsangebote für Jung bis Alt. Daher beginnt die Verbraucherzentrale mit ihren Beratungs- und Bildungsangeboten bereits mit Kursen zur Säuglingsernährung. In Kindertagesstätten und Grundschulen informiert die Verbraucherzentrale Kinder spielerisch über eine gesunde Ernährung. Aber auch Zielgruppen wie Seniorinnen und Senioren oder Migrantinnen und Migranten kommen nicht zu kurz. Schon seit vielen Jahren spielt das Thema Nachhaltigkeit in der Beratung eine große Rolle. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wollen ihren individuellen Beitrag zu Klimaschutz oder artgerechter Tierhaltung leisten.

In Marktchecks nehmen die Ernährungsexpertinnen vor allem spezielle Kinderlebensmittel

wie Milchprodukte, Frühstückscerealien oder Süßigkeiten sowie die Werbung unter die Lupe. Erkenntnisse aus diesen Erhebungen nutzt die Verbraucherzentrale für die Beratungs- und Informationsarbeit vor Ort. Statt freiwilliger Selbstverpflichtungen der Industrie setzt sie auf bessere gesetzliche Rahmenbedingungen hinsichtlich Werbung und Zusammensetzung der Produkte.

Darüber hinaus beschäftigt sich die Verbraucherzentrale mit dem Thema Lebensmittelverschwendung. In zahlreichen Aktionen und mit Informationsangeboten wird vermittelt, was jede und jeder persönlich zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung tun kann. Daneben ist die Verbraucherzentrale Kooperationspartnerin des Ministeriums für Landwirtschaft, Ernährung, Weinbau und Forsten bei der Dialogreihe „Lebensmittel mehr wertschätzen und weniger verschwenden“. An dem internen Dialogprozess werden Vertreterinnen und Vertreter aus den Bereichen Erzeugung, Verarbeitung, Handel und Gastronomie beteiligt mit dem Ziel, konkrete Ideen zur Reduzierung der Lebensmittelverschwendung auf den unterschiedlichen Stufen der Lebensmittelkette zu entwickeln.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz erhält eine Landesförderung in Höhe von bis zu 168 800 Euro im Jahr.

Landesberatungsstelle „Barrierefrei Bauen und Wohnen“

In den nächsten Jahren wird der Bedarf an geeigneten Wohnraum stark ansteigen. Barrierefreies Bauen legt den Grundstein für ein lebenslanges und komfortables Wohnen. Eine intelligente Planung verursacht kaum Mehrkosten und macht nachträgliche, teure und aufwändige Umbauten meist überflüssig.

Welche Maßnahmen der Wohnraumanpassung sind sinnvoll? Welche Hilfsmittel erleichtern das Leben in den eigenen vier Wänden? Zu diesen und weiteren Fragen berät die Landesberatungsstelle „Barrierefrei Bauen und Wohnen“ mit einem



erfahrenen Team von Architektinnen und Architekten. Beratungsgespräche finden entweder in den regionalen Beratungsstellen statt oder werden in dringenden oder schwierigen Fällen vor Ort durchgeführt. Auch telefonisch oder schriftlich kann beraten werden. Dabei wird konkret auf die individuelle Wohnsituation eingegangen und eine erste Planung erstellt, wie sich zum Beispiel ein stufenloser Eingang oder eine bodengleiche Dusche gestalten lässt. Ebenso steht die Landesberatungsstelle bei Neu- und Umbauten beratend zur Seite und gibt Hinweise, wie die Wohnraumanpassungen finanziert werden können. Alle Beratungen sind kostenlos und firmenneutral.

Insgesamt führt das Beraterteam über 2000 Beratungen pro Jahr durch. In landesweit elf Städten stehen die Beraterinnen und Berater als Ansprechpartner für Gespräche zur Verfügung. Sie können über ein Servicetelefon zur Terminvereinbarung kontaktiert werden.

Innovative Ideen für barrierefreie und komfortable Produkte, die den Alltag sowohl im Haushalt als

auch in Beruf und Freizeit verbessern, sowie eine breite Nutzbarkeit für alle Zielgruppen standen im April 2012 im Vordergrund des Wettbewerbs „Universelles Design: Gut zu gebrauchen“. Für den Wettbewerb waren Studierende der rheinland-pfälzischen Hochschulen sowie Schülerinnen und Schüler der Berufsbildenden Schulen aufgerufen worden, barrierefreie Produkte zu entwickeln, die für mehr Komfort im Alltag sorgen. Insgesamt 69 kreative Arbeiten wurden von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingereicht, von denen acht Arbeiten in zwei Kategorien – für Studierende sowie für Schülerinnen und Schüler – prämiert wurden.

Träger der Beratungsstelle ist die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz; Kooperationspartner die Architektenkammer. Die Landesberatungsstelle erhält Projektmittel des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie.

Weiterführende Informationen

www.barrierefrei-rlp.de

Service- und Beratungstelefon: 06131 223078

Beratungsstellen „LebensWohnraum“ und „Gemeinschaftliches Wohnen“

Im Alter nicht alleine wohnen, sondern in einer Gemeinschaft, in der sich unterschiedliche Generationen und auch Menschen mit und ohne Behinderungen gegenseitig unterstützen, dies wünschen sich immer mehr Menschen. Das rheinland-pfälzische Sozialministerium hat ein Unterstützungsnetzwerk aufgebaut, das bei der Entwicklung gemeinschaftlicher Wohnprojekte behilflich ist.

Wohngemeinschaften für pflegebedürftige Menschen erhalten Unterstützung von der landesweiten Beratungsstelle PflegeWohnen in Mainz. Sie berät ambulant betreute Wohngemeinschaften in Rheinland-Pfalz, bietet eine fachkundige Unterstützung für Pflegebedürftige und deren Angehörige an und informiert über aktuelle Projekte und Veranstaltungen.

Interessentinnen und Interessenten für neue gemeinschaftliche Wohnformen können sich an die Beratungsstelle Gemeinschaftliches Wohnen Pfalz in Landau und darüber hinaus an die Beratungsstelle LebensWohnraum in Mainz wenden. Zudem stehen ehrenamtliche mobile Beraterinnen und Berater in den Regionen Landau, Rheinhessen, Trier und Westerwald vor Ort als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für alle Fragen zu gemeinschaftlichen Wohnprojekten zur Verfügung. Breite Informationen enthält auch die Wohnprojektemappe der Beratungsstelle LebensWohnraum, in der alle Wohnprojekte und -initiativen aus Rheinland-Pfalz verzeichnet sind, inklusive praktischer Tipps zur Umsetzung. Ebenso erhältlich ist ein regelmäßiger Newsletter.

Ein besonderes Augenmerk gilt der Wanderausstellung zu gemeinschaftlichen Wohnprojekten in Rheinland-Pfalz, die über die Landesarbeitsgemeinschaft angefragt werden kann.

Ein großes Bündnis von interessierten Partnerinnen und Partnern aus Rheinland-Pfalz gestaltete mit über 90 Veranstaltungen die zweite Aktionswoche Wohnen im September 2012. Themen waren unter anderem Wohnprojekte und ihr Finanzierungskonzept, Aufbau unterstützender Netzwerke im ländlichen Raum oder die Zukunft des Wohnens im Bestand.



Nach Kenntnis der Landesregierung gibt es in Rheinland-Pfalz derzeit 29 gemeinschaftliche Wohnprojekte und über 40 Initiativen, die sich auf den Weg machen, ein Wohnprojekt umzusetzen.

Weiterführende Informationen

www.aktionswoche-wohnen.rlp.de
www.drk-lebenswohnraum.de
Telefon 06131 269-33
www.lzg-rlp.de
Telefon 06131 2069-29

Pflegestützpunkte

In Rheinland-Pfalz gibt es flächendeckend und wohnortnah 135 Pflegestützpunkte. Sie sind zentrale Anlaufstellen rund um die Pflege und bieten eine gemeinsame, unabhängige und trägerübergreifende individuelle Pflegeberatung an.

Eine wesentliche Aufgabe der Pflegestützpunkte ist, gemeinsam mit dem hilfebedürftigen Menschen und dessen Angehörigen einen individuellen Versorgungsplan zu erarbeiten und über das regional vorhandene Leistungsspektrum zu informieren. Die Pflegeberatung wird auch im Rahmen einer aufsuchenden Beratung und somit in der eigenen Häuslichkeit der betroffenen Personen durchgeführt. Auch bei Schwierigkeiten mit Anbietern von Pflegeleistungen oder mit



Pflegeeinrichtungen stehen Pflegestützpunkte unterstützend zur Seite. Bei der Beratung von ausländischen Familien sowie Spätaussiedlerfamilien arbeiten die Pflegestützpunkte eng mit den Fachdiensten der Migrationsberatung zusammen, um Sprachbarrieren zu überwinden und kulturelle Besonderheiten zu berücksichtigen.

Daneben werden vorhandene Strukturen rund um das Thema Pflege und der Aus- und Aufbau von Netzwerken, besonders im Bereich des ehrenamtlichen und bürgerschaftlichen Engagements, gefördert und in die Arbeit des Pflegestützpunktes eingebunden. Das gilt auch für Selbsthilfegruppen, -organisationen und -kontaktstellen. Die Arbeit des Pflegestützpunktes trägt zudem dazu bei, die Teilhabe von behinderten und älteren Menschen mit Pflegebedarf am Leben in der Gesellschaft zu stärken und neues zivilgesellschaftliches Engagement zu ermöglichen.

Weiterführende Informationen

www.pflegestuetzpunkte.rlp.de

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen

Mit dem Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen steht die Verbraucherzentrale pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen für Fragen rund um die Pflege und das Wohnen in Wohnformen zur Verfügung.

Menschen, die Rat suchen oder eine Beschwerde haben, können sich neben den Pflegestützpunkten auch an das Informations- und Beschwerdetelefon der Verbraucherzentrale wenden. Beraten wird unter anderem zum Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (LWTG) sowie zum Vertragsrecht nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG). Die Beratung erfolgt kostenfrei und vertraulich in telefonischer wie schriftlicher Form. Das Informations- und Beschwerdetelefon Pflege gibt es bereits seit 2003.

„Wir werden bunter und vielfältiger“ Über Verbraucherangebote für Migrantinnen und Migranten

Interview mit Miguel Vicente, Landesbeauftragter für Migration und Integration des Landes Rheinland-Pfalz



Herr Vicente, fast ein Fünftel der deutschen Bevölkerung hat einen Migrationshintergrund, in Ballungszentren ist der Anteil noch höher. Was bedeutet diese Entwicklung für den Verbraucherschutz?

Zum demographischen Wandel gehört nicht nur, dass wir immer weniger und immer älter werden, sondern auch bunter und vielfältiger. Diese Entwicklung stellt alle Institutionen vor die Aufgabe, sich auf die unterschiedlichsten Bedürfnisse der Menschen einzustellen, damit jeder und jede ihre Angebote nutzen kann. Das meinen wir, wenn wir über Interkulturelle Öffnung der Dienste und Einrichtungen reden.

Welche Besonderheiten gibt es für einen migrationssensiblen Verbraucherschutz?

Während die Verbraucherberatung von großen Teilen der Bevölkerung als selbstverständliche Anlaufstelle rund um Verbraucherfragen genutzt wird, ist sie bei zugewanderten Menschen vielfach noch unbekannt. Anlaufstellen für Verbraucherfragen melden oft, dass Migrantinnen und Migranten erst die Beratung aufsuchen, wenn konkrete Probleme aufgetreten sind, und weniger um sich vor dem Abschluss von Verträgen oder vor Kaufentscheidungen zu informieren. Fehlende Informationen sind aber oftmals Ursache vieler Benachteiligungen von Migrantinnen und Migranten: Der Abschluss überteuerter Kredit- oder unsinniger Versicherungsverträge, mangelnde Kenntnisse über wichtige Fragen bei Mietverträgen oder über Stolperfallen in Telekommunikationsverträgen sind nur einige Beispiele.

Wie kann sich der Verbraucherschutz weiter interkulturell öffnen?

Die Beratungsangebote stärker auf die Zielgruppe auszurichten scheint mir wichtig, um die Einrichtung und ihre Dienstleistungen bei Migrantinnen und Migranten zunächst bekannter zu machen. Helfen kann hierbei die Zusammenarbeit mit Selbstorganisationen der Migranten, von Elternvereinen bis hin zu Moscheegemeinden. So können Verbraucherzentralen in bestimmten Abständen ihre Beratungen in diesen Einrichtungen anbieten. Wichtig sind auch Kontakte zu Medien in den jeweiligen Herkunftssprachen. Immer mehr dieser Medien zeigen sich sehr aufgeschlossen, Verbraucherthemen in ihre Programmgestaltung aufzunehmen. Und natürlich ist es auch wichtig, ausgewählte Beratungs- und Informationsangebote in einzelnen Herkunftssprachen anzubieten. Ein gutes Beispiel ist die kürzlich eingerichtete Patientenberatung in türkischer Sprache in Ludwigshafen durch die „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“.

Welche Erfahrungen gibt es in Rheinland-Pfalz?

Da nenne ich gerne unsere rheinland-pfälzische Verbraucherzentrale, die ein besonderes Augenmerk auf die Zielgruppe der Migrantinnen und Migranten richtet. Sie hat beispielsweise enge Kooperationen mit Migrantenorganisationen aufgebaut: So ist der Landesverband der Integrationsbeiräte (AGARP) Mitglied der Verbraucherzentrale geworden. Außerdem bietet die Verbraucherzentrale Beratung in einzelnen Herkunftssprachen an und sucht den direkten Kontakt mit der Zielgruppe, indem sie zum Beispiel Veranstaltungen während der Interkulturellen Woche durchführt. Das sind sehr gute Ansätze.

Sofern die Zuständigkeit der Verbraucherzentrale nicht gegeben ist, vermittelt diese die Fragen und Probleme je nach Themengebiet an die Beratungs- und Prüfbehörden nach dem LWTG, den Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen beziehungsweise die Pflege- oder Krankenkassen. Ebenso arbeitet die Verbraucherzentrale eng und vertrauensvoll mit den vorgenannten Behörden, Kassen und Einrichtungen zusammen.

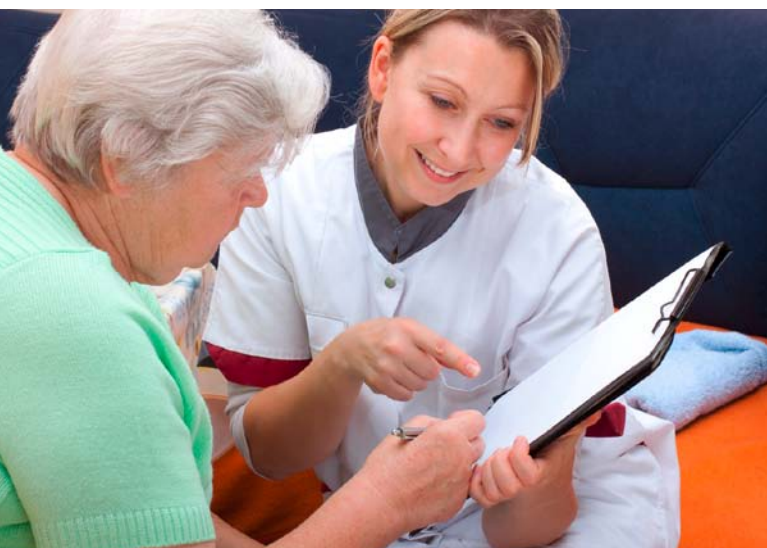
Weiterführende Informationen

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen
Telefon 06131 284841
montags bis freitags von 10 bis 13 Uhr sowie
donnerstags von 14 bis 17 Uhr
pflege@vz-rlp.de

„Seniorenberatung vor Ort“

Seit 2010 gibt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz Seniorinnen und Senioren Tipps, wie man sich vor unseriösen Angeboten schützen kann und bietet Unterstützung für Betroffene.

In dem sehr erfolgreichen Projekt „Seniorenberatung vor Ort“ bietet die Verbraucherzentrale in allen Regionen in Rheinland-Pfalz Veranstaltungen und Beratungstage auf Anfrage von ört-



Verbraucherschutzstaatssekretärin Beate Reich mit Verbraucherzentrale-Vorstand Ulrike von der Lühe und zwei Beraterinnen vor Ort in Koblenz

lichen Vereinen, Organisationen und Kommunen an. Seniorinnen und Senioren werden in ihrem gewohnten Umfeld aufgesucht, so dass auch ältere Menschen erreicht werden können, die ansonsten nicht die Beratungsleistungen der Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen würden.

Um besser vor unseriösen Geschäftemachern gewappnet zu sein, können sich die Gruppen aus einer Vielzahl von seniorenrelevanten Einzelthemen wie Kaffeefahrten, Telefonwerbung, Gutscheine, Gewinnversprechungen und Gewährleistungspflichten nach Bedarf einen Vortrag zusammenstellen.

Dank der Mittel des Verbraucherschutzministeriums ist das Angebot kostenlos und kann in bestehende regelmäßige Treffen integriert werden, was dem niedrighschwelligem Ansatz entgegenkommt. Seit dem Bestehen des Angebots konnten mehr als 15 000 Seniorinnen und Senioren erreicht werden. Im Jahr 2014 sollen neben den Vortragstätigkeiten auch zwei „Marktchecks“ zu seniorenrelevanten Themen durchgeführt werden.

Weiterführende Informationen

E-Mail: seniorenprojekt@vz-rlp.de
Tel.: 06131 2848-444

PFLICHTSTOFF: VERBRAUCHERBILDUNG AN SCHULEN

Neben der Verbraucherberatung ist Verbraucherbildung ein wichtiges Anliegen der Landesregierung. In einer immer komplexer werdenden Konsumwelt brauchen Kinder und Jugendliche frühzeitig Orientierungs- und Entscheidungshilfen, um sie für eine bewusste und kritische Urteilsbildung zu befähigen. Verbraucherbildung ist daher ein wesentliches Bildungsziel an allgemeinbildenden Schulen in Rheinland-Pfalz.

Um Schülerinnen und Schüler für ein verantwortungsvolles Konsumhandeln zu sensibilisieren und ihnen die nötigen Kompetenzen zu vermitteln, hat die Landesregierung bereits im Dezember 2010 die fächerübergreifende Richtlinie „Verbraucherbildung an allgemeinbildenden Schulen“ in Kraft gesetzt. Die Richtlinie greift den Kerngedanken der Verbraucherbildung auf: Konsumentinnen und Konsumenten sollen befähigt werden, ihre Entscheidungen kritisch, selbstbestimmt, gesundheitsfördernd, qualitätsorientiert, nachhaltig und sozial verantwortlich zu treffen.

Verbraucherthemen in allen Fächern

Die Richtlinie macht Verbraucherbildung landesweit in allen allgemeinbildenden Schulen und allen Jahrgangsstufen zum festen Bestandteil im Schulalltag. Fachübergreifend werden dabei Kompetenzen zu den Bereichen Ernährung und Gesundheit, Finanzkompetenz und Konsum sowie Datenschutz erworben. So kann Verbraucherbildung als Querschnittsaufgabe lebens- und alltagsnah in der Schule vermittelt werden und Kinder und Jugendliche auf ihre Rolle als Verbraucherin und Verbraucher vorbereiten.

Lehrkräftequalifizierung „Verbraucherbildung“

Um Schulen und Lehrkräfte bei der Umsetzung der Richtlinie und bei der Entwicklung eines schuleigenen Curriculums zu unterstützen, wurde zum Schuljahr 2012/13 das Modellprojekt „Verbraucherbildung“ aufgelegt. Die Universität Koblenz-Landau entwickelte dafür im Auftrag des Bildungs-, des Verbraucherschutz- und des Ernährungsministeriums eine onlinegestützte Qualifizierungsmaßnahme, die Lehrkräfte in allen Bereichen der Verbraucherbildung praxisnah weiterbildet. Die 1. Staffel wurde im November 2013

erfolgreich abgeschlossen. Auch zukünftig wird die Qualifizierungsmaßnahme Lehrkräften und Schulen zur Verfügung stehen, sodass ein landesweites Netz für verstärkte Verbraucherbildung entsteht.

Materialkompass „Verbraucherbildung“

Seit Oktober 2011 können Lehrkräfte auch auf eine umfangreiche Online-Datenbank des Verbraucherzentrale-Bundesverbandes zurückgreifen, um ihren Schülerinnen und Schülern das richtige Rüstzeug zum Beispiel für den Umgang mit Geld, Internet und Handys zu vermitteln. Dieser Materialkompass enthält geprüftes Unterrichtsmaterial zu den Themen Finanzkompetenz, Medienkompetenz, Ernährung, nachhaltiger Konsum und Verbraucherrechte.

Empfehlung zur Verbraucherbildung an Schulen

Zur weiteren Verankerung der Verbraucherbildung im Unterricht hat die Kultusministerkonferenz im September 2013 eine „Empfehlung zur Verbraucherbildung an Schulen“ beschlossen, die zentrale Ziele und Grundsätze sowie Maßnahmen für die Bildungsverwaltung und -politik definiert. Aus Verbraucherschutzsicht besonders wichtig ist, dass schulische Verbraucherbildung neutral, also frei von wirtschaftlichen Interessen, unternehmensunabhängig und ohne ideologische Einflussnahme erfolgt. Hierfür hatte sich auch die Verbraucherschutzministerkonferenz mit Beschluss von Mai 2013 stark gemacht.

Weiterführende Informationen

www.verbraucherbildung.bildung-rp.de

www.verbraucherbildung.de/materialkompass

MEDIENKOMPETENZ MACHT WEITER SCHULE

Ob Computer, Notebook, Tablet, Handy oder Smartphone: Medienkompetenz ist eine Kernkompetenz und gehört zum Prozess einer umfassenden Persönlichkeitsentwicklung. Mit dem 10-Punkte-Programm der Landesregierung stehen Befähigung und Verantwortung im Umgang mit digitalen Medien an immer mehr rheinland-pfälzischen Schulen auf dem Lehrplan.

Die digitale Welt ist inzwischen fester Bestandteil der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen: Sie mailen, chatten und posten, was sie aktuell umtreibt. Der Umgang mit digitalen Medien ist heute, auch im Beruf, eine Selbstverständlichkeit. Medienkompetenz gilt nach Lesen, Schreiben und Rechnen als die vierte Kulturtechnik, die systematisch erlernt, entwickelt und geübt werden muss, damit sowohl Chancen als auch Risiken der Medien erkannt und diese verantwortungsvoll genutzt werden können. Daher hat die Multimedia-Initiative der Landesregierung „rlpinform“ im Innenministerium in enger Zusammenarbeit mit dem Bildungsministerium, dem Verbraucherschutzministerium, der Verbraucherzentrale und der Polizei unterschiedliche Projekte zur Medienkompetenzförderung eingeführt.

10-Punkte-Programm der Landesregierung
Seit 2007 wird das 10-Punkte-Programm der

Landesregierung „Medienkompetenz macht Schule“ federführend vom Bildungsministerium umgesetzt und bis 2016 fortgeführt. Es hat sich die umfassende und ganzheitliche Förderung der Medienkompetenz aller an schulischer Bildung Beteiligter zum Ziel gesetzt.

An allen Schulen werden Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte und Eltern befähigt, verantwortungsbewusst mit digitalen Medien und dem Internet umzugehen. 472 ausgewählte weiterführende Schulen aus ganz Rheinland-Pfalz wurden zusätzlich mit neuester Technik ausgestattet. Begleitend stehen Beraterinnen und Berater an Schulen, im Pädagogischen Landesinstitut Rheinland-Pfalz und in den Medienkompetenznetzwerken bei Bedarf vor Ort zur Seite.

Online lernen, aber wie?

Im Rahmen des Programms durchläuft jede Schule drei Projektjahre mit halbjährlich stattfindenden



Verbraucherschutzminister Jochen Hartloff und Bildungsstaatssekretär Hans Beckmann mit Moderator Ben und zwei Medienscouts beim Safer Internet Day 2013

denden Arbeitstagungen, die sich nach thematischen Schwerpunkten der einzelnen Projektrunden richten. Die Projektschulen aus den Jahren 2012 und 2013 erstellen dabei vor allem Unterrichtsszenarien und -beispiele unter dem Motto „Lernen mit Online-Medienbausteinen“ beziehungsweise „Medien öffnen Schule“. Erstmals wird in der Projektrunde des Jahres 2013 auch der Einsatz von Tablet-Geräten erprobt.

Bis Ende 2013 konnten über 51 000 Teilnahmen an Fortbildungsmaßnahmen und Arbeitstagungen des Pädagogischen Landesinstituts Rheinland-Pfalz zum Thema digitale Medien gezählt werden. Es wurden über 2140 Lehrkräfte (darunter über 470 Lehramtsanwärterinnen und Lehramtsanwärter) zu Jugendmedienschutzberaterinnen und -beratern fortgebildet, die an ihren Schulen als Ansprechpartner für ihr Kollegium und Schülerinnen und Schüler fungieren.

Medienscouts aktiv

Das Projekt „Medienscouts Rheinland-Pfalz“ ist Teil des 10-Punkte-Programms „Medienkompetenz macht Schule“. Bis Ende 2013 wurden rund 1360 Schülerinnen und Schüler an 78 Schulen zu sogenannten Medienscouts ausgebildet. Sie sollen ihre Mitschülerinnen und Mitschüler für einen verantwortungsbewussten Umgang mit dem Internet sensibilisieren, denn auf das Mediennutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen kann gerade über Gleichaltrige wirkungsvoll Einfluss genommen werden.

MedienkomP@ss dokumentiert Medienkompetenz

Schülerinnen und Schülern wird künftig der Erwerb eines „Medienkompass“ als Zusatzqualifikation zum Schulzeugnis angeboten, indem sie die Möglichkeit erhalten, ihre Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich Medienkompetenz zu entwickeln, sie Schritt für Schritt auszubauen und sie auf der Grundlage verbindlicher Standards nachzuweisen. Basis des „Medienkompass“ ist ein einheitlicher, curricularer Lehrplan zu verschiedenen Kompetenzfeldern, der die Primarstufe und die Sekundarstufe I umfasst. Er wurde vom Pädagogischen Landesinstitut Rheinland-Pfalz entwickelt und im

Mai 2013 mit einem Online-Portal gestartet. Im Schuljahr 2013/2014 wird der „Medienkompass“ zunächst an insgesamt 17 Schulen der Primarstufe (Grund- und Förderschulen) einem Praxistest unterzogen. Ab dem Schuljahr 2014/2015 soll der „Medienkompass“ allen Schulen der Primarstufe zur Verfügung stehen und in der Sekundarstufe I erprobt werden.

Angebote für Eltern

Ein weiteres Angebot zur Förderung von Medienkompetenz ist die Veranstaltung von kostenfreien Elternabenden. Elternvertreterinnen und -vertreter, Fördervereine, Schulleitungen und Lehrerkollegien aller Schulen in Rheinland-Pfalz können Elternabende oder -nachmittage zur Information und Fortbildung über ein Online-Portal buchen. In über 700 Veranstaltungen machten sich bis Mitte 2013 mehr als 27 000 Eltern zu unterschiedlichen Themen kundig, wie zum Beispiel Internet und Web 2.0, Chat und Instant Messaging, Datenschutz und Datenverantwortung, Kostenfalle Internet und Handy, Computerspiele oder Umgang mit jugendgefährdenden Inhalten.

Wegweiser für alle Schulen

Ferner wurde ein umfangreiches Handbuch „Schule. Medien. Recht“ erstellt, das allen Schulen zur Verfügung steht. Dabei handelt es sich um einen Wegweiser für den Einsatz digitaler Medien an Schulen, der grundlegende juristische Sachkenntnisse vermitteln und Schulen die Orientierung in Rechtsfragen vereinfachen will. Das Handbuch wird ständig weiterentwickelt und ergänzt.

Weiterführende Informationen

www.medienkompetenz.rlp.de
www.eltern.medienkompetenz.rlp.de
www.medienscouts.rlp.de
www.medienkompass.bildung-rp.de
www.lernenonline.bildung-rp.de
www.omega.bildung-rp.de
www.pl.rlp.de
www.zukunft.rlp.de

DIGITAL, VERNETZT, BETEILIGT: JUGENDARBEIT 2.0

Nicht nur in der Schule, auch in der außerschulischen Jugendarbeit sowie in Kindertagesstätten setzt die Landesregierung auf die systematische Vermittlung von Medienkompetenzen, um dem weitreichenden Einfluss digitaler Medien auf die Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen gerecht zu werden.



Jugendliche nutzen das Internet und soziale Netzwerke alltäglich und selbstverständlich. Sie posten, liken, teilen – und viele von ihnen wollen dabei auch etwas bewegen. Durch die Vermittlung von Medienkompetenzen sollen Kinder und Jugendliche dabei unterstützt werden, Medien bewusst zu nutzen sowie die Inhalte zu gestalten und zu bewerten.

Schon bei den Kleinsten fängt es an

Kinder kommen bereits in frühem Alter mit Medien in Kontakt. Kindertagesstätten bieten hier die Chance, Kinder an neue Medien langsam heranzuführen und sie auf einen souveränen Umgang mit Medien sowie eine reflektierte Haltung hinsichtlich des Medienkonsums vorzubereiten. Fachkräften in Kindertagesstätten werden hierfür durch das Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen strukturiert vielfältige Fort- und Weiterbildungsangebote im Rahmen des Curriculums für ein landesweites Fortbildungszertifikat für Erzieherinnen und Erzieher gemacht. Insbesondere aber im Bereich der Jugendarbeit bedeutet die rasante Entwicklung der neuen

Medien eine wichtige Herausforderung. Gerade ältere Kinder und Jugendliche sollen lernen, neue Medien selbstbestimmt, kreativ, reflektiert und sozialverantwortlich zu nutzen. Die Vermittlung von Medien- und Datenschutzkompetenz in der Jugendarbeit und im erzieherischen Jugendschutz entspringt dem Grundsatz, dass Bildung in den Dienst der umfassenden Entfaltung der Persönlichkeit des jungen Menschen gestellt wird.

„Medienbildung in der Jugendarbeit“

An alle Fachkräfte der Jugendarbeit in Rheinland-Pfalz richtet sich daher ein neues Angebot des Jugendministeriums: Ziel ist die verstärkte Medienbildung in der Jugendarbeit und die Sensibilisierung für Fragen des Jugendmedienschutzes. In einer Pilotphase für ein landesweites Fortbildungsprogramm startete 2012 der Zertifikatskurs „Medienbildung in der Jugendarbeit“. Mit diesem qualifizierenden Angebot will das Land Rheinland-Pfalz Fachkräfte der Jugendarbeit bei ihrer praktischen Arbeit mit Jugendlichen unterstützen. Das Curriculum besteht aus vier Modulen (Mediatisierte Lebenswelten von Jugendlichen, Jugendmedienschutz in der Praxis, Aktive Medienarbeit am Projekt, Partizipation mithilfe von Medien oder Multiplikatoren-schulung zur Ausbildung von Medienscouts).

Weiterführende Informationen

www.medienbildung-jugendarbeit.de/
www.ljr-rlp.de/landesjugendring/foerdern/projekte.html
www.lokal-global.de
www.medienundbildung.com
www.kita.rlp.de/Qualifizierung150.0.html

GEMEINSCHAFTSANLIEGEN: DIGITALE BILDUNG

Um Schülerinnen und Schüler für Datenschutzgefahren und Kostenfallen im Internet zu sensibilisieren, unterstützt die Landesregierung die Workshop-Angebote der Verbraucherzentrale sowie des Landesdatenschutzbeauftragten. Außerdem wurde ein gemeinsames Internetangebot zu „Smartphones und Apps“ begründet.

Beide Workshop-Angebote sind ein wichtiger Baustein der digitalen Verbraucherbildung und liefern wertvolle Ergänzungen der vielen pädagogischen Maßnahmen, die im Landesprogramm „Medienkompetenz macht Schule“ zusammengefasst sind. Die Workshops werden vom Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz beziehungsweise die Datenschutz-Workshops zusätzlich auch vom Bildungsministerium gefördert. Die Angebote sind für interessierte Schulen und Gruppen kostenfrei.

Schüler-Workshops des Landesdatenschutzbeauftragten

Gerade die kritische Datenschutzbildung gewinnt angesichts des technischen Fortschritts und neuer nutzerdatenbasierter Geschäftsmodelle zunehmend an Bedeutung. In den Datenschutz-Workshops wird daher speziell die datenschutzrechtliche Seite der digitalen Mediennutzung beleuchtet: Hierzu gehören Themen wie beispielsweise Möglichkeiten des Selbstdatenschutzes, Cybermobbing oder auch aktuelle datenschutzpolitische Fragen.

Nachdem das Angebot Ende 2010 für weiterführende Schulen ins Leben gerufen wurde, steht es seit 2012 auch Grundschulen offen. Bislang haben insgesamt fast 40 000 Kinder und Jugendliche rund 1300 Workshops besucht. Aufgrund der großen Resonanz wird das Angebot ab 2014 deutlich ausgebaut. Ausführliche Informationen zum Workshop-Angebot sowie zum digitalen Datenschutz sind über die Jugend-Homepage Youngdata.de des Landesdatenschutzbeauftragten abrufbar.

Schüler-Workshops der Verbraucherzentrale

Bei den Schüler-Workshops der Verbraucherzentrale stehen insbesondere Kostenfallen im

Internet, hier zum Beispiel bei Online-Games, weiter mögliche Urheberrechtsverletzungen und Vertragsstrafen sowie Risiken bei der Nutzung von sozialen Netzwerken, Smartphones und Apps im Vordergrund. Seit Initiierung im Jahr 2008 konnten in über 500 Veranstaltungen über 30 000 Schülerinnen und Schüler zu einem kritischen Nutzungsverhalten angeleitet werden.

Ende 2012 wurde das Angebot auf Schülerinnen und Schüler der Klassenstufe 4 ausgeweitet. Im Laufe eines Jahres konnten in circa 80 Grundschulen insgesamt rund 3400 Schülerinnen und Schüler erreicht werden.

Neu ist ebenfalls, dass die Workshops seither auch in der außerschulischen Jugendarbeit angeboten werden. Die Veranstaltungen wurden von



kommunalen Jugendeinrichtungen, Einrichtungen privater oder kirchlicher Träger und Jugendfeuerwehren abgerufen, so dass insgesamt über 1700 Jugendliche angesprochen werden konnten.

„Smartphones und Apps: Spione in der Hosentasche“

Um Verbraucherinnen und Verbraucher aller Altersgruppen über Risiken, aber auch über Rechte bei der mobilen Internetnutzung zu informieren, hat das Verbraucherschutzministerium in Kooperation mit der Verbraucherzentrale und dem Landesdatenschutzbeauftragten ein umfassendes Interne-

tangebot unter dem Titel „Smartphones und Apps: Spione in der Hosentasche“ ins Leben gerufen. Ein gleichnamiger Flyer hält zudem in Kürze praktische Tipps und Erläuterungen bereit. Vorgestellt wurde das neue Angebot mit einem Informationstag in der Mainzer Innenstadt im August 2012.

Weiterführende Informationen

www.mjv.rlp.de/smartphones

www.youngdata.de

www.vz-rlp.de

UNERLÄSSLICH: FINANZIELLE ALLGEMEINBILDUNG

Der verantwortliche Umgang mit Geld gehört für junge Menschen zu den entscheidenden Grundlagen für eine gelingende Lebensplanung. Ohne finanzielle Grundbildung ist eine kompetente Teilnahme am Wirtschaftsleben kaum noch möglich.

Geld spielt in fast jedem Lebensbereich eine Rolle. Schon Kinder müssen lernen, wie sie ihre vielfältigen Konsumwünsche mit ihrem Taschengeld in Einklang bringen. Kinder und Jugendliche sollen bereits in der Schule zu einem selbstständigen und eigenverantwortlichen Umgang mit Geld und kritischem Konsum befähigt werden, denn spätere finanzielle Fehlentscheidungen wirken sich nicht nur für die unmittelbar betroffenen Personen negativ aus, sondern sie haben auch schädliche Folgen für die Volkswirtschaft und die Gesellschaft insgesamt.

Schulen und Lehrkräften steht eine Vielzahl von Unterrichtsprojekten zur Förderung der finanziellen Allgemeinbildung zur Verfügung:

Die Aktion „Schule und Steuern“ zum Beispiel richtet sich an Schülerinnen und Schüler der Klassen 9 bis 12. Hier vermitteln rheinland-pfälzische Finanzbeamtinnen und Finanzbeamte praxisnah den Sinn von Steuern. Anhand von verständlichen Beispielen aus dem Alltag wird das Thema Steuern, das Steuersystem, die Steuerarten sowie der Zweck von Steuern anschaulich erarbeitet. In Zusammenarbeit mit der Universität Koblenz wurde ein Unterrichtskoffer erstellt, der das nötige didaktische und inhaltliche Rüstzeug liefert.

Die Deutsche Rentenversicherung Rheinland-Pfalz vermittelt mit dem Projekt „Rentenblicker“ Schülerinnen und Schülern und Berufsstärtern, was die gesetzliche Rentenversicherung neben der Altersrente heute schon für sie leistet – von der Rehabilitation über den Invaliditätsschutz bis hin zur Hinterbliebenenrente. Aber auch Themen wie die zusätzliche Altersvorsorge werden behandelt, um junge Menschen frühzeitig bei ihrer Lebensplanung zu unterstützen.



Ohne Geld geht gar nix – Jugendliche in der Konsumgesellschaft

Finanzkompetenz ist ebenfalls Teilbereich der ökonomischen Bildung. Seit vielen Jahren wird in Rheinland-Pfalz das äußerst erfolgreiche interaktive Fortbildungsprogramm „Ökonomische Bildung online“ (ÖBO) für Lehrerinnen und Lehrer von allgemeinbildenden Schulen angeboten. Die Fortbildung ist modular aufgebaut und umfasst die Handlungsfelder Private Haushalte, Betrieb und Unternehmen, Staat, Internationale Wirtschaftsbeziehungen und Berufsorientierung. Bis heute haben bereits 125 Lehrkräfte das Abschlusszertifikat für die erfolgreiche Teilnahme an allen fünf Modulen erhalten.

„Finanziell fit“ dank Prävention

Nicht nur im Kontext Schule, gerade auch beim Berufsstart spielen der Ausbau von Finanzkompetenzen und die Schuldenprävention eine wichtige Rolle. Insbesondere jüngere Menschen in

der Gruppe der 18- bis 25-Jährigen sind immer häufiger überschuldet. Ursachen dafür sind oft eine unwirtschaftliche Haushaltsführung, gepaart mit wenig Erfahrung im Umgang mit Geld. Den Betroffenen gelingt es meist nicht, Einkommen und Konsumverhalten in Einklang zu bringen. Oftmals investieren sie trotz begrenztem Einkommen hohe Summen in Automobile, Elektroartikel oder Handys. Mit Unterstützung der Sparda-Stiftung für Kunst, Kultur und Soziales wurden zwischen 2011 und 2013 insgesamt 20 Teams aus Familien-einrichtungen mit dem Programm „finanziell-fit“ qualifiziert, die ihr Wissen in Form von an Jugendliche und Familien weitergeben.

Weiterführende Informationen

www.verbraucherbildung.bildung-rp.de
www.oekonomische.bildung-rp.de
www.finanziell-fit.de

GESUND ESSEN LERNEN MIT SPASS UND GENUSS

Ganztageseinrichtungen wie Schulen und Kindertagesstätten eignen sich in besonderer Weise, Kindern und Jugendlichen vielfältige Kompetenzen in Theorie und Praxis für eine gesunde und ausgewogene Ernährung mit Spaß und Genuss zu vermitteln.

Um Schülerinnen und Schüler in den rheinland-pfälzischen Grund- und Förderschulen sowie Kindertagesstätten noch mehr Appetit auf frisches Obst und Gemüse zu machen, beteiligt sich Rheinland-Pfalz seit dem Schuljahr 2010/2011 am EU-Schulobstprogramm. Einmal pro Woche erhalten circa 165 000 Schülerinnen und Schüler an allen rund 1100 Grund- und Förderschulen eine Portion Obst oder Gemüse. Seit September 2012 wird das EU-Schulobstprogramm in Rheinland-Pfalz nach und nach auch auf Kindertagesstätten ausgeweitet. Das Land Rheinland-Pfalz unterstützt damit unter anderem die vielfältigen Aktivitäten der Schulen und Kindertagesstätten im Bereich der Ernährungsbildung.

Begleitend dazu werden weitere Unterrichtsprojekte wie zum Beispiel das ABC der Lebensmittel und „Was ist uns unser Essen wert?“ angeboten. Beim ABC der Lebensmittel handelt es sich um eine Unterrichtsreihe in Theorie und Praxis, die sich über die vier Grundschuljahre erstreckt. Neben den Grundlagen einer richtigen Ernährung lernen die Schülerinnen und Schüler wichtige – insbesondere regionale – Lebensmittel kennen und bereiten daraus einfache Gerichte selbst zu. Ergänzend hierzu werden Bauerhöfe und Handwerksbetriebe besichtigt. Das Projekt wird von der Ernährungsberatung Rheinland-Pfalz an den Dienstleistungszentren Ländlicher Raum (DLR) umgesetzt.



Das Projekt „Was ist uns unser Essen wert“ wurde im Rahmen der auf mehrere Jahre angelegten Kampagne „Nachhaltige Ernährung“ der Ernährungsberatung der Dienstleistungszentren Ländlicher Raum Rheinland-Pfalz für die Sekundarstufe I konzipiert. Das Projekt ist besonders dazu geeignet, Schülerinnen und Schüler über das Ausmaß der Lebensmittelverschwendung aufzuklären, mit ihnen über den Wert von Lebensmitteln zu diskutieren und sie für einen sachgerechten Umgang mit Lebensmitteln zu sensibilisieren und handlungsfähig zu machen.

Prävention von Essstörungen

Seit 2008 gibt es das Kooperationsprojekt „MaiStep“ zur Prävention von Essstörungen, das sich an Schülerinnen und Schüler der Klassen 7 und 8 richtet. Das von der Arbeitsgruppe der Kinder- und Jugendpsychiatrie der Universitätsmedizin Mainz in Kooperation mit dem Gesundheits- und Bildungsministerium sowie dem Mädchenhaus FEMMA initiierte Primärpräventionsprogramm umfasst fünf Sitzungen, die entweder von Psychologen der Uniklinik oder von geschulten Lehrkräften durchgeführt werden. Durch das bisherige MaiStep-Programm ist es nachweislich gelungen, das Risiko für die Entwicklung einer Essstörung zu vermindern. Zusätzlich konnte die Hemmschwelle, Therapieangebote wahrzunehmen, gesenkt werden. Jugendlichen, die bereits erste Symptome und Risikofaktoren zeigen, wird zukünftig durch die Kinder- und Jugendpsychiatrie eine spezifische Intervention angeboten. Ergänzt wird das Projekt durch angeleitete Selbsthilfegruppen für Angehörige von betroffenen Jugendlichen.

Weiterführende Informationen

www.gesundheitsfoerderung.bildung-rp.de
www.mulewf.rlp.de/landwirtschaft/schulobst/
www.rheinland-pfalz-isst-besser.de/
www.unimedizin-mainz.de/kinderpsychiatrie/forschung/maistep.html



ÜBERGEWICHT BEI KINDERN: KAMPF GEGEN DIE PFUNDE

Etwa 15 Prozent der Kinder und Jugendlichen in Deutschland leiden an Übergewicht – bei einem Drittel der Betroffenen ist das Übergewicht sogar krankhaft. Im Alter von circa sechs Jahren wird bereits bei etwa zehn Prozent der rheinland-pfälzischen Kinder Übergewicht festgestellt. Unterstützung bietet das Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz.



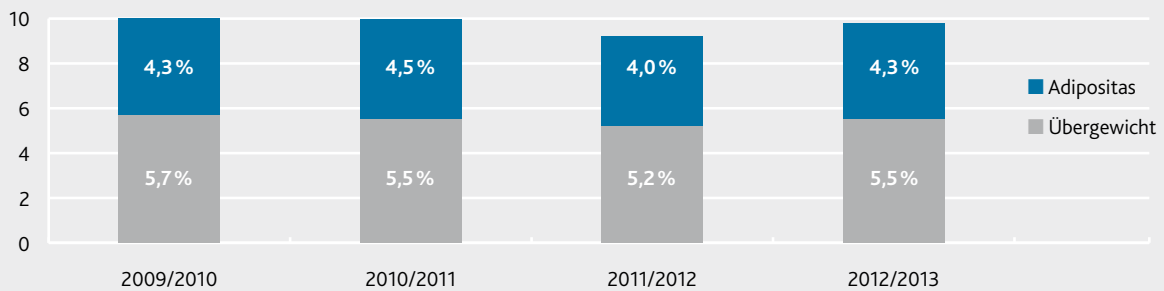
Übergewicht hat viele Facetten und Folgen: Es kann bei Kindern und Jugendlichen zu klassischen Zivilisationskrankheiten wie Bluthochdruck, orthopädischen Beschwerden oder im Erwachsenenalter zu Herzinfarkt und Schlaganfall führen. Auch kann Übergewicht die Entwicklung des Diabetes mellitus Typ II, eigentlich bekannt als „Altersdiabetes“, bereits in jungen Jahren auslösen. Nicht selten ist ein „Teufelskreis“ die Folge: Gesundheitsbedingter Verlust an Lebensqualität kann zu einem Rückzugsverhalten, zu Inaktivität und dadurch zu weiterer Gewichtszunahme führen. Damit wächst das Risiko einer seelischen Störung. Bei starkem Übergewicht mit krankhaften Auswirkungen spricht man von Adipositas.

Vorsorge im Vordergrund

Präventive Angebote für Kinder und Jugendliche sind besonders wichtig, um den Kampf mit den überschüssigen Pfunden frühzeitig aufzunehmen. Berücksichtigt werden dabei nicht nur individuelle Faktoren wie eine körperliche oder seelische Vorbelastung, sondern auch das familiäre und soziale Umfeld und Medieneinflüsse. Nur eine ganzheitliche Herangehensweise kann nachhaltige Erfolge erzielen: mit gesunder Ernährung, mehr Bewegung und einem ausgeglichenen Tagesrhythmus hin zu einem veränderten Lebensstil für die ganze Familie. Gerade bei Kindern ist die Chance vergleichsweise groß, dass sie durch möglichst frühe Änderung ihrer Ess- und Bewegungsgewohnheiten

Übergewicht bei Schuleingangsuntersuchungen

Schuljahre 2009/2010 bis 2012/2013



Quelle: MSAGD/Schuleingangsuntersuchungen Rheinland-Pfalz

zu einem gesunden Körpergewicht finden und ein gesundes Körperbewusstsein entwickeln.

Angebote für Übergewichtige

In Kooperation mit dem rheinland-pfälzischen Gesundheitsministerium, der Landeszentrale für Gesundheitsförderung e. V., dem Rhein Hessischen Turnerbund e. V., dem Qualitätszirkel Ernährung e. V. und dem Institut für Sportwissenschaft der Johannes Gutenberg-Universität Mainz hat das Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz ein Modellprojekt für übergewichtige Grundschülerinnen und -schüler in der Ganztagschule entwickelt und an fünf Schulen erprobt. Das Konzept wurde 2010 beim bundesweiten Wettbewerb „Unser Verein IN FORM“ ausgezeichnet. Einige Bewegungsgruppen werden von Schulen inzwischen selbstständig organisiert. Interessierte Schulen, die einen Präventionskurs anbieten möchten, können sich weiterhin zwecks Unterstützung und Beratung an das Netzwerk wenden.

Adipositasnetzwerk

Das Adipositasnetzwerk Rheinland-Pfalz e. V. ist seit Jahren in der Arbeit mit Multiplikatoren aktiv, so zum Beispiel mit Vorträgen und Lehrerfortbildungen zu „Bewegten Pausenspielen“ oder für Hebammen und Gesundheitsberufe zum Thema Stillen und Säuglingsernährung. Informationsmaterialien zum Beispiel Elterninfos werden unter anderem in Kooperation mit der Landeszentrale

für Gesundheitsförderung herausgegeben. Das Netzwerk lädt jährlich zu Fachveranstaltungen und Informationsveranstaltungen für Fachkräfte, Betroffene und Angehörige ein, zum Teil in Kooperation mit den im Vorstand vertretenen Organisationen und Institutionen: beispielsweise mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz zu Fragen der Ernährung und des Lebensmitteleinkaufs, zur Bewegung mit Turnvereinen (Rhein Hessischem Turnerbund), zu Aufklärungs- und Reha-Angeboten durch eine Fachklinik (Viktoria St. Bad Kreuznach), zur öffentlichen Gesundheitsförderung mit dem Öffentlichen Gesundheitsdienst (Gesundheitsamt Mainz-Bingen) und mit der Landeszentrale für Gesundheitsförderung.

2013 wurden bei der zehnjährigen Jubiläumsfeier auch Menschen mit Migrationshintergrund – als stark betroffene Zielgruppe – einbezogen und ein Projekt für sie in Kooperation mit der Landeszentrale für Gesundheitsförderung und der Pharmazeutischen Industrie gestartet, mit „Gesundheitspartys“ rund um gesunde Ernährung, Bewegung und Gesundheits-Achtsamkeit.

Weiterführende Informationen

www.adipositas-rlp.de
 Telefon: 06131 693334-214 oder
 Landeszentrale für Gesundheitsförderung e. V.
 Telefon: 06131 206918

KRITISCHER KONSUM: THEMA DER JUGENDARBEIT

Verbraucherschutzthemen sind in Rheinland-Pfalz integraler Bestandteil einer die Persönlichkeit stärkenden Kinder- und Jugendarbeit. Verbände und Organisationen tragen in vielfältiger Weise zur altersgerechten Vermittlung von Verbraucherkompetenzen bei.

Die Kinder- und Jugendarbeit ist darauf ausgerichtet, junge Menschen in ihrer Entwicklung zu einer eigen- und sozialverantwortlichen Persönlichkeit zu unterstützen. Dabei setzt sie an den Interessen und Bedürfnissen junger Menschen an. Sie gestaltet komplexe, von den jungen Menschen selbst gesteuerte, überwiegend handlungsorientierte Lernsituationen, die von Gruppenstunden und Ferienlagern über öffentlichkeitswirksame Großaktionen bis hin zu Projekten des gemeinschaftlichen Engagements reichen. Die Auseinandersetzung mit Gefährdungen ganz unterschiedlicher Art ist dabei über den Auftrag des erzieherischen Kinder- und Jugendschutzes einbezogen. Verbraucherschutzthemen sind in der Regel nicht ausdrücklich benannt, sind aber in originären Themen der Jugendarbeit enthalten.

Als Selbstorganisationen verpflichten sich konfessionelle und überkonfessionelle Verbände wie die Evangelische und die Katholische Jugend, die Naturfreunde, die BUNDjugend oder die Pfadfinderverbände dem sozial und ökologisch verantwortlichen Verbrauch und widmen sich – besonders unter dem Aspekt des „Kritischen Konsums“ – auch Verbraucherschutzthemen. So unterhält zum Beispiel der Bund der Deutschen Katholischen Jugend eine Website zu diesem Thema (www.kritischerkonsum.de), auf der sich eine Fülle von Hinweisen auf verbraucherschützende Aktionen finden. Ein Beispiel ist das Projekt der Katholischen Jungen Gemeinde der Stadt Wittlich, welche die Stadt in einer „72-Stunden-Aktion“ zur Fair-Trade-Stadt machte.

Breite Themenpalette

Insgesamt ist die Themenpalette aller Angebote breit angelegt: So geht es beispielsweise um die Themen „regionaler und saisonaler Konsum“,



„Verschwendung von Lebensmitteln“, „nachhaltiges Reisen“ oder „fair-fashion“ und „fairen Handel“. Die eigenständige kritische Urteils- und Handlungsfähigkeit der jungen Menschen auch als Verbraucherinnen und Verbraucher ist folglich ein „mitlaufender“ Aspekt, der ausgehend von den Interessen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ganz unterschiedliche Gestalt annehmen kann.

Die Landesregierung unterstützt die Träger der Jugendarbeit in der Ausgestaltung auch der hier angesprochenen verbraucherschutzrelevanten Themen unter anderem durch die Förderung der sozialen und politischen Bildungsmaßnahmen sowie durch die Schulungen ehrenamtlich engagierter junger Menschen auf Grundlage des Jugendförderungsgesetzes Rheinland-Pfalz. Zuletzt konnten im Rahmen dieser Angebote rund 185 000 junge Menschen erreicht werden.

VERBRAUCHERBILDUNG FÜR ALLE GENERATIONEN

Ausgelernt hat man nie, vor allem nicht bei den immer wieder neuen Fragestellungen des Verbraucherschutzes. Damit auch Erwachsene am Ball bleiben, werden verbraucherrelevante Querschnittsthemen in vielen anerkannten Weiterbildungseinrichtungen und Volkshochschulen zielgruppenbezogen thematisiert.

„Silver Surfer“

Seit 2011 bieten die Volkshochschulen in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz und dem MedienKompetenzNetzwerk Rheinhessen die Kurse „Silver Surfer – Sicher online im Alter“ an. Der Kurs richtet sich an ältere Menschen, die ihre Computer- und Internetkenntnisse vertiefen und lernen möchten, wie Risiken im Internet erkannt und vermieden werden können. Seit Programmbeginn im Sommer 2011 haben mehr als 740 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Kursen von Volkshochschulen teilgenommen. Der Landesverband der Volkshochschulen von Rheinland-Pfalz e.V. hat für die EDV-Kursleiterinnen und -leiter an den Volkshochschulen mehrere Einführungen in dieses Konzept in Kooperation mit dem MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen angeboten.

Erlertes weitergeben – auch diese wichtige Idee gehört zum Erfolgsrezept der Silver-Surfer-Kurse. So bildete die Landesseniorenvertretung auf Basis des Silver-Surfer-Konzepts Senioren-Internet-

Trainer aus. Diese Trainerinnen und Trainer helfen ehrenamtlich anderen Seniorinnen und Senioren, ganz nach dem Motto „Senioren helfen Senioren“. Insgesamt wurden 132 ehrenamtliche Senioren-Internet-Trainer seit 2011 ausgebildet.

Anlässlich einer erweiterten Neuauflage des Silver-Surfer-Lernbuchs und der Kurse fand im August 2012 in Mainz eine Fachtagung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren statt. Ziel der Veranstaltung war, auf ein Jahr „Silver Surfer“ zurückzublicken und einen lebendigen Austausch zwischen den Aktionspartnern sowie den Referentinnen und Referenten möglich zu machen. Neben Vorträgen und Podiumsdiskussionen stand die Vernetzung der vielen Aktionspartner in Rheinland-Pfalz im Mittelpunkt der Veranstaltung. An der Veranstaltung nahmen über 200 interessierte Personen aus ganz Rheinland-Pfalz teil.

Insgesamt haben im Projektzeitraum 2011 bis 2013 über 2500 Personen an Angeboten (Seminaren, Workshops, Präsentationen etc.) des Pro-



gramms „Silver Surfer – Sicher online im Alter“ teilgenommen.

Derzeit ist ein Zusatzmodul zum Thema „Mobiles Internet und Smarte Technologien“ in Arbeit, das im Frühjahr 2014 erscheint.

Seitens der Landesregierung wird der „Silver Surfer“ ressortübergreifend durch das Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur, das Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie sowie das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz unterstützt.

„Mein digitales Ich“

Der Selbstschutz steht im Fokus des Projekts „Mein digitales Ich – Sicher leben und kommunizieren im Internet“, das vom Landesverband der Volkshochschulen in Kooperation mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit entwickelt wurde und seit 2013 von mehreren Volkshochschulen angeboten wird. Die Auseinandersetzung mit den Vorteilen und Risiken der digitalen Entwicklung soll Menschen befähigen, kritisch mit Internetangeboten umzugehen und sich der eigenen Datenspuren im Internet bewusst zu werden. Der Landesverband führt die Kursleiterinnen und -leiter an den Volkshochschulen mit Seminaren in das Konzept ein.

„Natürlich, unbedenklich, schadstofffrei“

Das Haus Felsenkeller in Altenkirchen (Mitglieds-



einrichtung der Landesarbeitsgemeinschaft anderes lernen e.V.) zum Beispiel bietet in der Veranstaltung „Natürlich, unbedenklich, schadstofffrei – Was würden unsere Kinder kaufen?“ praxisnahe Informationen über mögliche Schadstoffe und ihre gesundheitlichen Gefahren in Spielzeug sowie im Kinderzimmer und zeigt Alternativen zum gewohnten Konsumverhalten auf.

„Altersvorsorge macht Schule“

„Altersvorsorge macht Schule“ ist ein bundesweites Programm der Volkshochschulen zur finanziellen Absicherung für das Alter. Die Initiative wird von weiteren Partnern wie dem Bundesverbraucherschutzministerium, dem Deutschen Volkshochschulverband, der Deutschen Rentenversicherung und der Verbraucherzentrale-Bundesverband unterstützt. In Rheinland-Pfalz haben sich in den letzten Jahren 30 Volkshochschulen an dem Projekt beteiligt.

Ernährungsbildung an Volkshochschulen

Ernährungsbildung an Volkshochschulen umfasst auch die Themen Verbraucherbildung und Nachhaltigkeit. Die Angebote zielen ab auf die Fähigkeit, die eigene Ernährung politisch mündig, sozial verantwortlich und demokratisch teilhabend unter komplexen gesellschaftlichen Bedingungen zu gestalten.

BEWEGUNG IM ALTER: MEHR LEBENSQUALITÄT

Bewegung sowie eine achtsame und gesundheitsförderliche Lebensführung mit gesunder Ernährung und Entspannung können die Lebensqualität im Alter steigern. Mit dem Projekt „Bewegungsförderung im Alter“ setzt die Landeszentrale für Gesundheitsförderung niedrigschwellige Angebote für mehr Bewegung im Alltag um.

Auch im Berichtszeitraum gab es wieder eine Vielzahl an Aktivitäten, die erlebbar machen, dass gemeinsame Bewegung auch neue soziale Kontakte und ein positives Selbsterleben schafft.



So wurden in einzelnen Gemeinden Qigong-Intensivkurse und auf Nachfrage auch Folgekurse gefördert. Bei Veranstaltungen wie „Bewegungsübungen im Sitzen“ oder „Tanzen über Fünfzig“ stand das Bewegen zu Musik als attraktivem Medium im Vordergrund. In den Verbandsgemeinden Simmern und Rengsdorf wurden kommunale Bewegungstage mit Seniorenparcours oder Brainwalking und in Ohmbach zudem der Ausbau eines Boule-Platzes durchgeführt. Viele Veran-

staltungen wurden in Kooperation mit Seniorenbeiräten oder Seniorentreffs umgesetzt. Alltagsbewegung für mehrere Generationen stand bei Gesundheitstagen und -messen im öffentlichen Raum im Mittelpunkt. Die Bewegungsaktionen wurden zusammen mit Gemeinden oder Schulen und Betrieben sowie Migrantennetzwerken durchgeführt. Hierfür wurde auch das bewährte Mitmachangebot „Stepper“, bei dem man auf nachgebauten Stufen um die Wette steppen kann, durch ein interaktives Angebot über Großbildschirm ergänzt. Über Videospiele mit lustigen Bewegungsszenen werden die Nutzerinnen und Nutzer des Steppers zu eigenen neuen Bewegungen animiert, die in das Spiel integriert werden.

Bewegung im öffentlichen Raum

Viele Angebote werden derzeit für eine Wiederentdeckung der Bewegung im öffentlichen Raum und die Wiederbelebung öffentlicher Räume wie Grünanlagen, Parks oder Grünflächen in Wohnsiedlungen weiterentwickelt. Gesundes Gärtnern, Qigong, Spiele und das gemeinsame Gestalten von ungenutzten Bewegungsflächen sind Beispiele, wie Bewegung im öffentlichen Raum wieder alltäglich werden kann. Neue Netzwerke für Bewegung im öffentlichen Raum zwischen Bewegungsinitiativen, Vereinen, Einrichtungen und Kommunen sollen dies unterstützen.

Verbraucherinformationen zur Bewegung

Das seit mehreren Jahren bewährte Bewegungsspiel wurde für eine niedrigschwellige Bewegungsanimation um Bälle, T-Shirts und neue Flyer ergänzt. Handreichungen zu gesundem Essen, zu Bewegung im Alltag, zu Sturzprophylaxe oder Bewegungsmöglichkeiten bei Demenz sind bei der Landeszentrale für Gesundheitsförderung für Fachkräfte sowie interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher abrufbar. Die Broschürenreihe „Gesundheit im Alter“ mit fünf einzelnen Heften wurde aktualisiert und neu aufgelegt.

Die Internetseite www.diebewegung.de motiviert zu mehr Bewegung im Alltag. Eine Landkarte mit derzeit 2900 meist kostenfreien regionalen Freiluftangeboten, Praxisberichte, Kontaktadressen oder Terminhinweise unterstützen die Verbreitung von Informationen zur Bewegungsförderung.

Weiterführende Informationen

www.diebewegung.de



SERVICE

LANDESREGIERUNG

Zentrale Tel.: 06131 16-0

Staatskanzlei, Mainz
www.rlp.de

Ministerium für Bildung, Wissenschaft,
Weiterbildung und Kultur, Mainz
www.mbwk.rlp.de

Ministerium der Finanzen, Mainz
www.fm.rlp.de

Ministerium des Innern,
für Sport und Infrastruktur, Mainz
www.isim.rlp.de

Ministerium für Integration,
Familie, Kinder, Jugend und Frauen,
Mainz
www.mifkjf.rlp.de

Ministerium für Soziales, Arbeit,
Gesundheit und Demografie, Mainz
www.msagd.rlp.de

Ministerium für Umwelt,
Landwirtschaft, Ernährung,
Weinbau und Forsten, Mainz
www.mulewf.rlp.de

Ministerium für Wirtschaft,
Klimaschutz, Energie und
Landesplanung, Mainz
www.mwkel.rlp.de

Vertretung des Landes Rheinland-Pfalz
beim Bund und bei der Europäischen
Union, Berlin
Tel.: 030 72629-1000
www.landesvertretung.rlp.de

Vertretung des Landes Rheinland-Pfalz
beim Bund und der Europäischen
Union, Brüssel/Belgien
Tel.: 032 27369729
www.landesvertretung.rlp.de

LANDESBEAUFTRAGTE

Bürgerbeauftragter des Landes
Rheinland-Pfalz, Mainz
Tel.: 06131 28999-0
www.derbuengerbeauftragte.rlp.de



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM DER JUSTIZ UND
FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ

Ein effektiver Verbraucherschutz steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Diese umfasst ebenso den gesundheitlichen Verbraucherschutz, hier insbesondere die Lebensmittelüberwachung, sowie die Stärkung der Verbraucherrechte.

Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Diether-von-Isenburg-Straße 1 · 55116 Mainz · Tel.: 06131 16-0 · www.mjv.rlp.de

Landesbeauftragter für
den Datenschutz und die
Informationsfreiheit des Landes
Rheinland-Pfalz, Mainz
Tel.: 06131 208-2449
www.datenschutz.rlp.de

Landesbeauftragter für Migration und
Integration des Landes Rheinland-
Pfalz, Mainz
Tel.: 06131 16-5626
www.mifkjf.rlp.de

Landesbeauftragter für die Belange
behinderter Menschen des Landes
Rheinland-Pfalz, Mainz
Tel.: 06131 16-5342
www.inklusion.rlp.de

AUSGEWÄHLTE EINRICHTUNGEN DES LANDES

Aufsichts- und
Dienstleistungsdirektion, Trier
Tel.: 0651 9494-0
www.add.rlp.de

SGD Nord
Zentralreferat Gewerbeaufsicht,
Koblenz
Tel.: 0261 120-0
www.sgd nord.rlp.de

SGD Süd
Zentralreferat Gewerbeaufsicht,
Neustadt a. d. W.
Tel.: 06321 99-0
www.sgd sued.rlp.de

Landesuntersuchungsamt, Koblenz
Tel.: 0261 9194-0
www.lua.rlp.de

Landesamt für Umwelt,
Wasserwirtschaft und
Gewerbeaufsicht, Mainz
Tel.: 06131 6033-0
www.luwrp.rlp.de

Landesamt für Mess- und Eichwesen,
Zentrale, Bad Kreuznach
Tel.: 0671 79486-0
www.lme.rlp.de

Landeskriminalamt, Mainz
Tel.: 06131 65-0
www.polizei.rlp.de

Landeszentrale für
Gesundheitsförderung
in Rheinland-Pfalz e. V., Mainz
Tel.: 06131 2069-0
www.lzg.rlp.de

Zentrale Homepage der Dienstleistungszentren: www.dlr.rlp.de

Dienstleistungszentrum Ländlicher
Raum Westerwald-Osteifel
Vernetzungsstelle Schulverpflegung,
Montabaur
Tel.: 02602 9228-0
www.schulverpflegung.rlp.de

Dienstleistungszentrum
Ländlicher Raum Eifel, Bitburg
Tel.: 06561 9480-0

Dienstleistungszentrum Ländlicher
Raum Mosel, Bernkastel-Kues
Tel.: 06531 956-0

Dienstleistungszentrum
Ländlicher Raum Rheinhessen-Nahe-
Hunsrück, Bad Kreuznach
Tel.: 0671 820-0

Dienstleistungszentrum Ländlicher
Raum Rheinpfalz, Neustadt a. d. W.
Tel.: 06321 671-0

Dienstleistungszentrum Ländlicher
Raum Westpfalz, Kaiserslautern
Tel.: 0631 3674-0

STADTVERWALTUNGEN

Frankenthal/Pfalz
Tel.: 06233 89-0
www.frankenthal.de

Kaiserslautern
Tel.: 0631 365-0
www.kaiserslautern.de

Koblenz
Tel.: 0261 129-0
www.koblenz.de

Landau/Pfalz
06341 13-0
www.landau.de

Ludwigshafen
Tel.: 0621 504-0
www.ludwigshafen.de

Mainz
Tel.: 06131 12-0
www.mainz.de

Neustadt an der Weinstraße
Tel.: 06321 855-0
www.neustadt.eu

Pirmasens
Tel.: 06331 84-00
www.pirmasens.de

Speyer
Tel.: 06232 14-0
www.speyer.de

Trier
Tel.: 0651 718-0
www.trier.de

Worms
Tel.: 06241 853-0
www.worms.de

Zweibrücken
Tel.: 06332 871-0
www.zweibruecken.de

KREISVERWALTUNGEN

Ahrweiler
Tel.: 02641 975-0
www.kreis-ahrweiler.de

Altenkirchen
Tel.: 02681 81-0
www.kreis-altenkirchen.de

Alzey-Worms
Tel.: 06731 408-0
www.kreis-alzey-worms.eu

Bad Dürkheim
Tel.: 06322 961-0
www.kreis-bad-duerkheim.de

Bad Kreuznach
Tel.: 0671 803-0
www.kreis-badkreuznach.de

Bernkastel-Wittlich
Tel.: 06571 14-0
www.bernkastel-wittlich.de

Birkenfeld
Tel.: 06782 15-0
www.landkreis-birkenfeld.de

Cochem-Zell
Tel.: 02671 61-0
www.cochem-zell.de

Donnersbergkreis
Tel.: 06352 710-0
www.donnensberg.de

Eifelkreis Bitburg-Prüm
Tel.: 06561 15-0
www.bitburg-pruem.de

Germersheim
Tel.: 07274 53-0
www.kreis-germersheim.de

Kaiserslautern
Tel.: 0631 7105-0
www.kaiserslautern-kreis.de

Kusel
Tel.: 06381 424-0
www.landkreis-kusel.de

Mainz-Bingen
Tel.: 06132 787-0
www.mainz-bingen.de

Mayen-Koblenz
Tel.: 0261 108-0
www.kvmyk.de

Neuwied
Tel.: 02631 803-0
www.kreis-neuwied.de

Rhein-Hunsrück-Kreis
Tel.: 06761 82-0
www.kreis-sim.de

Rhein-Lahn-Kreis
Tel.: 02603 972-0
www.rhein-lahn-info.de

Rhein-Pfalz-Kreis
Tel.: 0621 5909-0
www.rhein-pfalz-kreis.de

Südliche Weinstraße
Tel.: 06341 940-0
www.suedliche-weinstrasse.de

Südwestpfalz
Tel.: 06331 809-0
www.lksuedwestpfalz.de

Trier-Saarburg
Tel.: 0651 715-0
www.trier-saarburg.de

Vulkaneifel
Tel.: 06592 933-0
www.vulkaneifel.de

Westerwaldkreis
Tel.: 02602 124-0
www.westerwald-kreis.de

verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V., Mainz
Tel.: 06131 2848-0
www.vz-rlp.de

Beratungstelefon Banken, Baufinanzierung, Geldanlage und private Altersvorsorge
Tel.: 09001 77 8080-3
(1,50 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, evtl. abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen und den Netzen anderer Anbieter.)
(Mo 9–13 Uhr und Mi 13–17 Uhr)

Beratungstelefon zum Barrierefreien Bauen und Wohnen
Tel.: 06131 223078
(Mo, Mi und Do 10–13 Uhr)

Energiespar- und Bautelefon
Tel.: 0800 6075600
(Mo 9–13 Uhr und 14–17 Uhr, Di 10–13 Uhr und 14–18 Uhr, Do 10–13 Uhr und 14–17 Uhr)

Beratungstelefon zur Energieversorgung
Tel.: 01805 607560-25
(0,14 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, maximal 0,42 Euro pro Minute aus dem Mobilfunk).
(Mo 14–17 Uhr und Do 10–13 Uhr)

Beratungstelefon zu Fernsehen und Telefon
Tel.: 06131 2848-888
(Mo 10–16 Uhr)

Beratungstelefon Gesundheit
Tel.: 01805 607560-40
(0,14 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz; maximal 0,42 Euro pro Minute aus dem Mobilfunk)
(Di 10–13 Uhr)

Beratungstelefon Lebensmittel und Ernährung
Tel.: 01805 607560-30
(0,14 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, maximal 0,42 Euro pro Minute aus dem Mobilfunk).
(Mo 9–13 Uhr und Do 13–17 Uhr)

Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen
Tel.: 06131 284841
(Mo–Fr 10–13 Uhr und Do 14–17 Uhr)

Beratung zum Rundfunkbeitrag
Tel.: 06131 2848-884
(Di 14–18 Uhr und Do 9–13 Uhr)

Beratungstelefon Telekommunikation und Medien
Tel.: 09001 77 8080-4
(1,50 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, evtl. abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen und den Netzen anderer Anbieter.)
(Mo, Mi und Do 10–16 Uhr)

Beratungstelefon Verbraucherfragen und Reklamationen
Tel.: 09001 77 8080-1
(1,50 Euro pro Minute aus dem

deutschen Festnetz, evtl. abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen und den Netzen anderer Anbieter.)
(Mo, Mi und Do 10–16 Uhr)

Beratungstelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren
Tel.: 0180 2000766
(0,06 Euro pro Gespräch aus dem deutschen Festnetz, maximal 0,42 Euro pro Minute aus dem Mobilfunk)
(2. und 4. Dienstag im Monat 9–13 Uhr)

Beratungstelefon Versicherung
Tel.: 09001 77 8080-2
(1,50 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, evtl. abweichende Preise aus den Mobilfunknetzen und den Netzen anderer Anbieter.)
(Mo 9–13 Uhr und Mi 13–17 Uhr)

Beratungstelefon Versicherungsschutz bei Elementarschäden
Tel.: 06131 2848-868
(Di 14–17 Uhr und Fr 9–12 Uhr)

Unabhängige Patientenberatung Deutschland, Regionalstelle Ludwigshafen
Tel.: 0621 592965-0
(Mo und Mi 10–15 Uhr, Di und Do 14–17 Uhr)

ANSPRECHPARTNER AUF BUNDES- UND EU-EBENE

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Berlin
Tel.: 030 18580-0
www.bmjv.de

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft, Bonn und Berlin
Tel.: 0228 99529-0
Tel.: 030 18529-0
www.bmel.de

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit, Braunschweig
Tel.: 0531 21497-0
www.bvl.bund.de

Europäische Kommission, Vertretung in Deutschland, Berlin
Tel.: 030 2280 2000
www.ec.europa-eu/deutschland.de

VERBRAUCHERORGANISATIONEN

Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin
Tel.: 030 25800-0
www.vzbv.de

Die VERBRAUCHER INITIATIVE e.V. Bundesgeschäftsstelle Berlin
Tel.: 030 536073-3
www.verbraucher.org

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., Kehl
Tel.: 07851 99148-0
www.cec-zev.eu

**Zentrale Homepage der
Beratungsstellen und Stützpunkte
der Verbraucherzentrale Rheinland-
Pfalz e. V. :**
www.vz-rlp.de

BERATUNGSSTELLEN

Kaiserslautern, Fackelstraße 22
Tel.: 0631 92881

Koblenz, Entenpfuhl 37
Tel.: 0261 12727

Ludwigshafen, Bahnhofstraße 1
Tel.: 0621 512145

Mainz, Seppel-Glückert-Passage 10
Tel.: 06131 284820

Pirmasens , Exerzierplatzstraße 1
Tel.: 06331 12160

Trier, Fleischstraße 77
Tel.: 0651 48802

STÜTZPUNKTE

Bad Kreuznach, Kreisverwaltung
Tel.: 0671 803-1055

Betzdorf, Rathaus
Tel.: 02741 1221

Cochem, Kreisverwaltung
Tel.: 02671 605784

Germersheim, Luitpoldplatz 1
Tel.: 07274 53-172

Hachenburg, Historisches Rathaus
Tel.: 02662 50649

Prüm, Konvikt – Haus der Kultur
Tel.: 0651 48802 oder 06131 284820
E-Mail: vb-pruem@vz-rlp.de

LANDESBERATUNGSSTELLEN

Landesberatungsstelle Barrierefrei
Bauen und Wohnen, Mainz
Tel.: 06131 2230-78
www.vz-rlp.de

Landesberatungsstelle PflegeWohnen,
Mainz
Tel.: 06131 2069-29
www.lzg-rlp.de

Schuldnerfachberatungszentrum,
Johannes Gutenberg-Universität,
Mainz
Tel.: 06131 39-38427
www.sfz.uni-mainz.de

SCHLICHTUNGS- UND SCHIEDS- STELLEN

Schlichtungsstelle für den öffentlichen
Personenverkehr e. V., Berlin
Tel.: 030 6449933-0
www.soep-online.de

Schlichtungsstelle Energie e. V., Berlin
Tel.: 030 2757240-0
www.schlichtungsstelle-energie.de

Versicherungsombudsmann e. V.,
Berlin
Tel.: 030 206058-0
www.versicherungsombudsmann.de

Bundesnetzagentur für Elektrizität,
Gas, Telekommunikation, Post und
Eisenbahnen Verbraucherservice, Bonn
Tel.: 030 22480-500
www.bundesnetzagentur.de

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht,
Verbrauchertelefon
Tel.: 0228 29970299
www.bafin.de

Schlichtungsstelle bei der Deutschen
Bundesbank, Frankfurt am Main
Tel.: 069 2388-1907
www.bundesbank.de

Deutscher Sparkassen- und
Giroverband e. V., Berlin
Tel.: 030 20225-0
www.dsgv.de

Schlichtungsstelle der Sparkassen
in Rheinland-Pfalz, Zweibrücken
Tel.: 06332 40225
www.sv-rlp.de

Der Online-Schlichter
Tel.: 07851 991480
www.online-schlichter.de

Handwerkskammer Rheinhessen,
Mainz
Tel.: 06131 9992-0
www.hwk.de

Schiedsstelle für das Kfz-Gewerbe
Rheinhessen, Mainz
Tel.: 06131 99920
www.kfz-schiedsstellen.de

Ombudsmann Private Kranken- und
Pflegeversicherung, Berlin
Tel.: 01802 550444 (6 ct pro Anruf aus
dem dt. Festnetz)
www.pkv-ombudsmann.de

Schlichtungsausschuss zur
Begutachtung ärztlicher Behandlung,
Mainz
Tel.: 06131 28822-71
www.laek-rlp.de

Schlichtungsstelle der
Landeszahnärztekammer, Mainz
Tel.: 06131 96136-70
www.lzk-rheinland-pfalz.de

Landesapothekerkammer, Mainz
Tel.: 06131 27012-0
www.lak-rlp.de

IMPRESSUM**4. Verbraucherschutzbericht 2012/2013**

- des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz (MJV) mit Beiträgen
- der Staatskanzlei (STK)
 - des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft, Weiterbildung und Kultur (MBWWK)
 - des Finanzministeriums (FM)
 - des Ministeriums des Innern, für Sport und Infrastruktur (ISIM)
 - des Ministeriums für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen (MIFKJF)
 - des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (MJV)
 - des Ministeriums für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie (MSAGD)
 - des Ministeriums für Umwelt, Landwirtschaft, Ernährung, Weinbau und Forsten (MULEWF)
 - des Ministeriums für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung (MWKEL)
 - des Landesuntersuchungsamtes Rheinland-Pfalz (LUA)
 - des Landeskriminalamtes Rheinland-Pfalz (LKA)
 - des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz (LfDI)
 - des Landesbeauftragten für die Belange behinderter Menschen Rheinland-Pfalz
 - des Landesbeauftragten für Migration und Integration Rheinland-Pfalz

Herausgeber

Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Diether-von-Isenburg-Straße 1
55116 Mainz
Telefon: 06131 16-0
E-Mail: poststelle@mjv.rlp.de
Homepage: www.mjv.rlp.de

Redaktion und Koordination

Referat 578
Ausgewählte Bereiche des Verbraucherschutzes und der Verbraucherschutzpolitik, Verbraucherdiallog / Iris Nappe, Funda Römer, Ann-Christin Hölcker

Layout

Harald Klein Design, Mainz

Druck

Justizvollzugsanstalt Diez

Bildnachweis

- S. 1 pressmaster – Fotolia
S. 7 MJV
S. 8 MSAGD
S. 11 pressmaster – Fotolia
S. 12 Dan Race – Fotolia
S. 13 Alain Wacquier – Fotolia
S. 14 fotogestoeber – Fotolia
S. 15 Nmedia – Fotolia
S. 16 zwolafasola – Fotolia
S. 19 LfDI
S. 20 Visa Europe (oben)
Artur Marciniac (unten)
S. 22 eyetronic – Fotolia
S. 24 Robert Kneschke – Fotolia
S. 25 marcus_hofmann – Fotolia
S. 26 contrastwerkstatt – Fotolia
S. 27 Jirsak – iStockphoto
S. 28 MAST – Fotolia
S. 29 MSAGD
S. 30 Sergej Toporkov – Fotolia
S. 32 M. Schuppich – Fotolia
S. 33 BK – Fotolia
S. 34 monkeybusinessimages – iStockphoto
S. 36 Sergiy Serdyuk – Fotolia
S. 37 Halfpoint – Fotolia
S. 38 Felix Vogel – Fotolia
S. 39 ZEV
S. 41 Art Allianz – Fotolia
S. 42 uwimages – Fotolia
S. 44 lightpoet – Fotolia (oben)
Landesuntersuchungsamt (unten)
S. 45 RTimages – iStockphoto
S. 46 MULEWF
S. 47 LUA
S. 48 sil007 – Fotolia
S. 49 Silveryil – Fotolia (oben)
Ansebach – Fotolia (unten)
S. 50 dp@pic – Fotolia
S. 51 Alexander Raths – Fotolia
S. 52 Lucky Dragon – Fotolia (oben)
S. 53 shironosov – iStockphoto
S. 57 Robert Kneschke – Fotolia
S. 59 CandyBoxImages – iStockphoto
S. 60 monsieurseb – Fotolia
S. 61 Dan Race – Fotolia
S. 62 jackfrog – Fotolia
S. 64 VZ
S. 65 VZ
S. 66 eyetronic – Fotolia
S. 67 LKA
S. 68 Alexander Raths – Fotolia (oben)
Dalmatin.o – Fotolia (unten)
S. 69 larcobasso – Fotolia
S. 70 Jenny Sturm – Fotolia
S. 71 MSAGD
S. 72 STK
S. 73 MIFKJF
S. 74 VZ (oben)
Miriam Dörr – Fotolia (unten)

- S. 76 Pädagogisches Landesinstitut / Ronny Schwarz
S. 78 contrastwerkstatt – Fotolia
S. 79 vgajic – iStockphoto
S. 80 katyspichal – Fotolia
S. 82 Oksana Kuzmina – Fotolia (oben)
Shmel – Fotolia (unten)
S. 83 Pavel Losevsky – Fotolia
S. 85 goodluz – Fotolia
S. 86 MedienKompetenzNetzwerk
Mainz-Rheinhausen (links)
Robert Kneschke – Fotolia (rechts)
S. 87 Goodluz – iStockphoto (oben)
st-fotograf – Fotolia (unten)
S. 88 falkjohann.com – Fotolia
S. 89 Visual Concepts – Fotolia

Bezugsquelle

Eine kostenlose PDF-Version dieser Ausgabe finden Sie zum Download auf unseren Internetseiten: www.mjv.rlp.de

Für nicht gewerbliche Zwecke sind Vervielfältigungen und unentgeltliche Verbreitung, auch auszugsweise, unter Angabe der Quelle gestattet. Die Verbreitung, auch auszugsweise, über elektronische Systeme / Datenträger bedarf der Zustimmung. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Rheinland-Pfalz herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch Wahlbewerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von sechs Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen und Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

© Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz, Mainz 2014



RheinlandPfalz

MINISTERIUM DER JUSTIZ UND
FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ

Diether-von-Isenburg-Straße 1
55116 Mainz

poststelle@mjv.rlp.de
www.mjv.rlp.de