



Ostbelgien 

Jahresbericht 2020



Herausgabe April 2021





IMPRESSUM

Herausgeber	Verbraucherschutzzentrale VoG Neustraße 119 B-4700 Eupen Tel. 087/59 18 50 Fax 087/59 18 51 Web: www.vsz.be
Redaktion & Layout	Bernd Lorch René Kalfa Béatrice Demonthy
Korrektur	Marita Schulzen
Datum & Ort	April 2021, Eupen
Druck	Beschützende Werkstätte Meyerode



Inhaltsverzeichnis

Vorwort: 2020 und Corona - ein Jahr für die Geschichtsbücher	4
Trends	
Schuldnerberatung	6
Corona hinterlässt Spuren auch in der Verbraucherberatung	9
Markt & Recht	
Wenn die Flugreise durch Corona ins Wasser fällt.....	12
SRME & VSZ: Fazit nach einem Jahr Zusammenarbeit	13
Betrugsmaschen haben unter Corona zugenommen	14
Corona: Abbau von Dienstleistungen	15
Mietrecht	
Corona und Mietrecht	16
Projektarbeit	
Gesundes Essen für alle	17
Regionalwährung am Beispiel des Val'heureux.....	17
Beschwerdemanagement	
Zwei Beschwerden für 2020	18
Vertretung in Gremien	
BFKV, Made in Ostbelgien & Co.....	19
Netzwerke und Lobbyarbeit	
Verbraucherschutz auf regionaler und internationaler Ebene	21
Presse	
Solide Pressearbeit	22
Nachwort	
Zukunftsperspektiven	24
Zahlen, Daten, Fakten	
Allgemeine Statistiken 2020	26
Generalversammlungen	28
Verwaltungsrat.....	29
Personal.....	31
Bilanz nach Ergebnisrechnung.....	32
Gewinn- und Verlustrechnung 2020	34

VORWORT

2020 und Corona - ein Jahr für die Geschichtsbücher

Das Jahr 2020 wird in den Geschichtsbüchern der Verbraucherschutzzentrale einen besonderen Platz finden. Als am Donnerstag, dem 12. März 2020 die damalige geschäftsführende Premierministerin Sophie Wilmès den Nationalen Sicherheitsrat zusammenrief, ahnte niemand – auch wir in der Verbraucherschutzzentrale nicht – was denn nun auf die Bürgerinnen und Bürger des Landes zukommen würde.

Von einem Tag auf den anderen wurden Cafés und Restaurants geschlossen, Sport- und Kulturveranstaltungen abgesagt, der Gang ins Fitnessstudio oder zum Frisör war plötzlich Geschichte. Ganz zu schweigen von den Unwägbarkeiten im Tourismussektor, als die Reisebranche wenige Monate später regelrecht in sich zusammenfiel.

Für die Verbraucherschutzzentrale und das Personal stand fast das gesamte Jahr 2020 unter dem Eindruck der durch das Corona-Virus ausgelösten Gesundheitskrise.

So mussten wir im Frühjahr 2020 unsere Büros für Besucher rund sechs Wochen schließen, um den gesundheitlichen Anforderungen nachzukommen. Zudem war für das Personal plötzlich Kurzarbeit angesagt.

Die Folgen dieser Coronavirus-Pandemie trafen alle Bereiche der Verbraucherschutzzentrale in unterschiedlicher Form.

2020 haben insgesamt über 4.500 Bürgerinnen und Bürger die Dienste der Verbraucherschutzzentrale in Anspruch genommen. Auf den ersten Blick ist das ein Rückgang von 10 Prozent.

Der Hauptleidtragende ist der Bereich Nachhaltigkeit mit seiner Erlebniswerkstatt clip4ch@nge. So durften 2020 – abgesehen von den Monaten Januar und Februar – keine

außerschulischen Aktivitäten Dritter stattfinden. Nur zur Erinnerung: 2019 haben insgesamt 557 Jugendliche diese Erlebniswerkstatt besucht.

Aber auch die Schuldnerberatung verbucht einen Rückgang von 25 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Und das, obwohl die telefonischen Sprechstunden größtenteils aufrechterhalten geblieben sind.

Lediglich die Verbraucherinformation und -beratung konnte der Gesundheitskrise trotzen und einen Anstieg von 7 Prozent für sich vermelden. Aber selbst dieser Anstieg konnte den Rückgang der VSZ-Besucher nicht auffangen.

So widersprüchlich es auch klingen mag, aber der Grund für den Anstieg der Besucherzahlen in der Verbraucherberatung liegt in der Coronavirus-Pandemie und ihren Folgen. So zum Beispiel im Reiserecht in Bezug zu Stornierungen (+350 %) und auch – aber in geringerem Maße – in Bezug zum Mietrecht, wo der Verbraucher eine gewisse Rechtsunsicherheit befürchtete.

Positiv hingegen sind die stetig steigenden Besucherzahlen der VSZ-Homepage. Mehr als 40.000 Mal wurde die Webseite aufgerufen, was einem leichten Anstieg im Vergleich zu 2019 entspricht.

Es gibt aber noch ein anderes Thema, das 2020 im Fokus der Verbraucherschutzzentrale stand: die Übertragung der Kompetenzen an die Deutschsprachige Gemeinschaft.

Infolge der verschiedenen Staatsreformen sind immer mehr Kompetenzen an die Deutschsprachige Gemeinschaft übertragen worden, was zu einer Konsolidierung der Position der Verbraucherschutzzentrale geführt hat.

Ich möchte nur daran erinnern, dass zu Beginn der VSZ-Tätigkeit im Jahr 1992 kein einziges Arbeitsfeld der Verbraucherschutzzentrale zu den Kompetenzen der DG zählte. Das änderte sich, als mit der Übertragung der personenbezogenen Kompetenzen zur DG die Schuldnerberatung Sache der Gemeinschaften wurde. So fielen 30 Prozent der Aktivitäten der VSZ unter DG-Kompetenzen.

Mit der Übertragung der Raumordnung wurde die Deutschsprachige Gemeinschaft am 1. Januar 2020 auch zuständig für das Mietrecht. Alleine dieses Thema macht rund 35 Prozent unserer Beratungstätigkeit aus.

Nicht zuletzt ist die Unterrichtsministerin der DG auch zuständig für Bildung für nachhaltige Entwicklung, wo die VSZ mit der Ausstellung „Consumo ergo sum“ und später der Erlebniswerkstatt „clip4ch@nge“ wertvolle Pionierarbeit geleistet hat.

Mittlerweile kann behauptet werden, dass sich etwa 80 Prozent der Aktivitäten der Verbraucherschutzzentrale im Kompetenzbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft befinden.

Nur durch die Unterstützung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Wallonischen Region und der Partner der VSZ konnte das Jahr 2020 trotz dieser Krise so erfolgreich abgeschlossen werden.

Ein großes Dankeschön geht an unsere Mitglieder, die unsere Arbeit unterstützen, sowie an den Verwaltungsrat, der sich unermüdlich für die Belange der Verbraucherschutzzentrale VoG einsetzt.

Zuletzt möchte ich mich aber vor allem bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken. Sie haben in dieser schwierigen Zeit vor allem Ausdauer, Mut und Kreativität bewiesen. Ihnen gebührt mein besonderer Dank.

Herzlichst

René Kalfa
Geschäftsführer



TRENDS

Schuldnerberatung



Das Schuldnerprofil in der Schuldnerberatung der Verbraucherschutzzentrale hat sich im Vergleich zu 2019 etwas geändert: Es ist weiblich, Belgierin, sie ist älter als 45 Jahre, allein lebend, Arbeiterin, Invalide oder Arbeitslose. Ihr Einkommen liegt unter 1.500 € und ihre Schulden liegen unter 30.000 €. Die Ursache ihrer Überschuldung sieht sie in erster Linie in den unzureichenden Einkünften, Krankheit, Scheidung oder Arbeitslosigkeit.

Die neue Armut

Dieses Jahr haben wir keinen einzigen Fall von neuer Armut bei jenen Personen feststellen können, die sich bei uns gemeldet haben. Wir gehen davon aus, dass aufgrund der Pandemie einige Leute den Weg zur VSZ nicht gewagt haben. Ein anderer Faktor könnte die Haltung der Gläubiger sein, die mit ihren Schuldnern mehr Toleranz an den Tag gelegt haben. Das Konkurs-Moratorium soll dabei auch eine Rolle gespielt haben.

Art der Akten	DG Nord	DG Süd	ÖSHZ Süd	ÖSHZ FR	Total
Schuldnerberatungsdienst	34	5	0	15	54
Agricall/Finagri	2	1	2	0	5
Energieschulden	17	0	0	0	17
TOTAL	53	6	2	15	76

Geschlecht	2018		2019		2020	
	M	39	53 %	39	53 %	24
W	34	47 %	34	47 %	32	57 %
TOTAL	73	100 %	73	100 %	56	100 %

Haushalt	2018		2019		2020	
	alleinerz.	7	10 %	9	13 %	7
allein lebend	36	49 %	38	52 %	31	55 %
H. mit Kind	11	15 %	14	19 %	9	16 %
H. ohne Kind	19	26 %	12	16 %	9	16 %
TOTAL	73	100 %	73	100 %	56	100 %

Seit 2018 versucht die VSZ die neue Armut statistisch zu erfassen. Der Schuldnerberatungsdienst versteht unter neuer Armut: die Situation von Bürgern, die keine Entschuldungsprozedur durchlaufen können, weil ihr Einkommen zu niedrig ist.

Geschlecht

Im Gegensatz zu 2019 haben mehr Frauen (57 %) als Männer Hilfe bei der Schuldnerberatung gesucht.

Alter	2018		2019		2020	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
unter 25	1	1 %	2	3 %	0	0 %
25 - 34	9	12 %	13	18 %	10	18 %
35 - 44	16	22 %	12	16 %	7	12 %
45 - 54	18	25 %	19	26 %	15	27 %
55+	29	40 %	27	37 %	24	43 %
Gesamt	73	100 %	73	100 %	56	100 %

Haushalt

55 % aller Verschuldeten leben allein. Wenn man die Alleinerziehenden hinzuzählt, sind wir bei 68 %, die ohne Partner leben. Diese Form des Wohnens ist bedeutend teurer als wenn die Kosten von zwei Personen getragen werden.

Beruf	2018		2019		2020	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Angestellter	10	14 %	7	10 %	7	12 %
Arbeiter	10	14 %	15	21 %	14	25 %
Zeitarbeiter (Interim)	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Arbeitsloser	23	31 %	17	23 %	10	18 %
Invalide	15	20 %	18	25 %	13	23 %
Integrations-eink.	5	7 %	4	5 %	4	7 %
Rente	8	11 %	8	11 %	6	11 %
Selbstständiger	2	3 %	4	5 %	2	4 %
TOTAL	73	100 %	73	100 %	56	100 %

Alter

Die Mehrheit der Überschuldeten ist über 45 Jahre alt, diese Tendenz bestätigt sich von Jahr zu Jahr.

Beruf

Die Mehrheit der Überschuldeten sind Arbeiter (25 %), dicht gefolgt von Invaliden (23 %) und Erwerbslosen (18 %). Als Angestellte verzeichnen wir 12 % und 11 % sind Rentner.

Gründe

Angesichts der Arbeitssituation der Mehrheit der Überschuldeten ist es nicht verwunderlich, dass viele das unzureichende Einkommen (21 %) als Ursache für ihre Überschuldung sehen. Kreditaufnahme (16 %) und Krankheit (14 %) vervollständigen das Bild.

Gründe	2018		2019		2020	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
unzureichende Eink.	35	23 %	34	22 %	25	21 %
Arbeitslosigkeit	11	7 %	11	7 %	10	8 %
Krankheit	21	14 %	26	16 %	17	14 %
Scheidung	20	13 %	17	11 %	14	12 %
nicht angepasster Lebensstil	9	6 %	10	7 %	8	7 %
Bürgerschaft	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Erbschaft	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Konkurs	6	4 %	10	7 %	8	7 %
Kreditaufnahme	28	19 %	24	15 %	19	16 %
Anschaffungen	0	0 %	2	1 %	0	0 %
schlechte Konjunktur	8	5 %	5	3 %	4	3 %
Sterbefall	2	1 %	2	1 %	2	2 %
Steuernachzahlung	2	1 %	3	2 %	2	2 %
Umzug	2	1 %	1	1 %	0	0 %
Nicht zu klären	9	6 %	9	6 %	9	7 %
TOTAL	153	100 %	153	100 %	119	100 %

Schuldenshöhe

23 % der Schuldner haben eine Schuldenhöhe von über 50.000 €, während 48 % der Schuldner eine Schuldenhöhe von weniger als 20.000 € besitzen.

Schuldenshöhe	2018		2019		2020	
1 - 5.000 EUR					7	13 %
1 - 10.000 EUR	22	30 %	17	23 %	8	14 %
10.001 - 20.000 EUR	9	12 %	16	22 %	12	21 %
20.001 - 30.000 EUR	7	10 %	9	12 %	6	11 %
30.001 - 40.000 EUR	9	12 %	9	12 %	6	11 %
40.001 - 50.000 EUR	3	4 %	2	3 %	3	5 %
> 50.000 EUR	16	22 %	18	25 %	13	23 %
unbekannt	7	10 %	2	3 %	1	2 %
TOTAL	73	100 %	73	100 %	56	100 %

Einkünfte

52 % der Überschuldeten verfügen über 1001 bis 1500 € netto pro Monat!

16 % müssen mit weniger als 1000 € Einkommen pro Monat auskommen. Ein Schuldner hatte sogar weniger als 500 €.

Einkünfte	2018		2019		2020	
1 - 500 EUR	2	3 %	2	3 %	1	2 %
501 - 1.000 EUR	11	15 %	9	12 %	8	14 %
1.001 - 1.500 EUR	36	49 %	39	53 %	29	52 %
1.501 - 2.000 EUR	10	14 %	13	18 %	9	16 %
2.001 - 2.500 EUR	8	11 %	6	8 %	3	5 %
> 2.500 EUR	2	3 %	2	3 %	5	9 %
unbekannt	4	5 %	2	3 %	1	2 %
TOTAL	73	100 %	73	100 %	56	100 %

Mit so wenig Geld ist es äußerst schwierig seine Schulden zu bezahlen, geschweige denn in Würde zu leben!

Dankeschön an unsere Mitarbeiterin Christel Nütten

Christel Nütten hat viele Jahre als Sacharbeiterin für die Schuldnerberatung der VSZ gearbeitet und ist im März 2020 in den wohlverdienten Ruhestand gegangen. Hiermit möchte die Verbraucherschutzzentrale nochmals ihren Dank für die gewissenhafte Arbeit aussprechen. Wir haben sie als Kollegin und als Mensch sehr geschätzt. Leider fehlt sie uns, denn ihre Arbeitsstelle konnte nicht besetzt werden.



Corona hinterlässt Spuren auch in der Verbraucherberatung



Die Corona-Pandemie hat das Jahr 2020 in der Verbraucher- und Mietrechtsberatung entscheidend geprägt.

Dies zeigt vor allem die Tabelle, die Verbraucheranfragen in Zusammenhang mit Corona erfasst. So verbucht die Verbraucher- und Mietrechtsberatung für 2020 insgesamt 233 Anfragen nur in Verbindung mit Corona. Mehr als die Hälfte (155) beschränken sich auf Fragen zum Reiserecht und genau 55 Anfragen beziehen sich auf das Thema „Mietrecht“.

Trotz der Coronavirus-Pandemie und ihren Folgen haben 2020 insgesamt 3171 Ratsuchende die Dienste der Verbraucher- und Mietrechtsberatung in Anspruch genommen. Das ist eine Steigerung von 7 % im Vergleich zu 2019. Die Zahl der Ratsuchenden steigt also kontinuierlich von Jahr zu Jahr.

Ratsuchende	2018		2019		2020	
Total	2867		2963		3171	
Medium	Zahlen	Prozent	Zahlen	Prozent	Zahlen	Prozent
Besucher	1266	44 %	1313	44 %	918	30 %
Brief	13	(0,45 %)	6	(0,20 %)	12	(0,37 %)
E-Mail	295	11 %	359	12 %	491	15 %
Telefon	1293	45 %	1284	43 %	1750	55 %
Verschiedenes	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Kurios?

In der Tat ist diese Entwicklung kurios: Trotz Kurzarbeit, trotz zeitweiliger Schließung für Besucher und trotz der Auflagen für die Sicherheitskonzepte ist die Zahl der Ratsuchenden steigend.

Der Grund ist einleuchtend: Durch die Corona-Pandemie verzeichnet die Verbraucherberatung mehr Anfragen. Zunächst stellen wir fest, dass die Zahl der Besucher um 14 % gesunken ist. Dafür ist die Zahl der telefonischen Kontakte um 12 % und die per Mail um 3 % gestiegen.

Anfragen in Verbindung mit Corona

Kategorie	Anzahl
Energielieferung	1
Finanzen	1
Freizeit und Reisen	155
Geschäftspraktiken	10
Gesundheit	1
Mietrecht	52
Mobilität	1
Nachbarschaftsstreitigkeiten	1
Steuer	1
Verschiedenes	10
TOTAL	233

Akten

Die Zahl der zu bearbeitenden Akten hat minimal abgenommen (2 %). Dennoch ist die Zahl im Vergleich zu 2018 recht hoch: 397 bearbeitete Akten 2020 im Vergleich zu 350 im Jahr 2018. Das sind immerhin 13 % mehr.

Mehr als ein Drittel aller Akten handeln von Energieanbietern (148), gefolgt von Mietrecht (86) und Telekommunikation (38).

Die Kurzberatungen sind im Vergleich zum Vorjahr gleich geblieben (72 %). Lediglich die Beratungen mit einer mittleren Beratungszeit zwischen 10 und 30 Minuten sind um einen Prozentpunkt gestiegen, während die Beratungen zwischen 30 und 60 Minuten um einen Prozentpunkt gesunken sind.

Unter den „Top Five“ stehen naturgemäß die Themen rund ums Mietrecht hervor, wie zum Beispiel Kündigung eines Mietvertrags, die Indexierung, Nebenkosten oder Reparaturen.

Mietrecht ist ewiger Spitzenreiter

Der Blick auf die Thementabelle lässt nur eine Schlussfolgerung zu: Mietrecht ist mit 57 % Spitzenreiter. Der Grund ist, dass zum einen die Nachfrage hoch ist und zum anderen ist auch das Know-how der Mitarbeiterinnen ausschlaggebend für den guten Ruf der Mietrechtsberatung. Abgeschlagen folgen Themen wie Energieanbieter (12 %) und Telekommunikation (4 %). An diesem Ranking hat sich seit Jahren kaum etwas geändert.

Akten	2018	2019	2020
(Eröffnung)	350	405	397

Themen	2018		2019		2020	
	2867		2963		3204	
Bauen & Wohnen	133	5 %	102	3 %	105	3 %
Betrug	59	2 %	51	2 %	65	2 %
Energieanbieter	320	11 %	381	13 %	371	12 %
Finanzen	33	1 %	34	1 %	37	1 %
Freizeit & Reisen	38	1 %	37	1 %	170	5 %
Garantie	55	2 %	68	2 %	62	2 %
Geschäftspraktiken	109	2 %	127	4 %	124	4 %
Gesundheit	20	1 %	33	1 %	26	1 %
Kredite	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Lebensmittelsicherh.	1	0 %	1	0 %	0	0 %
Mietrecht	1715	61 %	1763	60 %	1819	57 %
Mobilität	23	1 %	15	1 %	30	1 %
Nachbarschaft	16	1 %	18	1 %	35	1 %
NE-Fair Trade	0	0 %	0	0 %	0	0 %
NE-Soziales	0	0 %	0	0 %	0	0 %
NE-Umwelt/Energie	11	0 %	15	1 %	38	0 %
ÖD Wasser	21	1 %	21	1 %	40	2 %
Post	4	0 %	4	0 %	1	0 %
Produktinformation	7	0 %	1	0 %	7	0 %
Steuer (Müll, ...)	24	1 %	27	1 %	9	0 %
Telekommunikation	128	4 %	127	4 %	96	3 %
Verschiedenes	103	4 %	111	4 %	122	4 %
Versicherung	47	2 %	27	1 %	47	2 %

Dauer der Beratung	2018		2019		2020	
Total	2.129		2.211		2463	
< als 10 Min.	1515	71 %	1584	72 %	1769	72 %
Zw. 10 und 30 Min.	515	24 %	500	22 %	578	23 %
Zw. 30 und 60 Min.	78	4 %	105	5 %	103	4 %
> als 60 Min.	21	1 %	22	1 %	13	1 %

Im Bereich „Freizeit & Reisen“ bemerken wir allerdings einen Anstieg der Anfragen um 460 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr. Der Grund ist, dass im vergangenen Jahr viele Verbraucher aufgrund der Coronavirus-Pandemie viele Fragen zu ihren Reisen hatten.

Von den 3171 Ratsuchenden kommen 1160 aus der DG, 159 von außerhalb der DG und 2 aus dem Ausland. 1850 Ratsuchende konnten statistisch nicht lokalisiert werden. Rund 5 % der Anfragen kommen aus der benachbarten Französischen Gemeinschaft.



Verteilung nach Herkunft

Die meisten Ratsuchenden Ostbelgiens kommen aus dem Norden (77 %), der Großteil aus der Gemeinde Eupen (585 Ratsuchende von 1160). Aus der Eifel stammen naturgemäß die meisten Anfragen aus der Gemeinde Sankt Vith (98) und am wenigsten aus der Gemeinde Burg-Reuland (30).

Außerhalb der DG zählen wir 2020 insgesamt 159 Kunden. Hier kommt der überwiegende Teil aus den benachbarten französischsprachigen Gemeinden.

Telefonstatistik

Wir stellen fest, dass während der Coronavirus-Pandemie mehr Menschen zum Telefon gegriffen haben, um Kontakt mit der VSZ aufzunehmen. Die Gründe sind bekannt und wurden schon an anderer Stelle beschrieben.

1750 telefonische Anfragen wurden bearbeitet.

Fazit

In der Geschichte der Verbraucherberatung hat es noch nie etwas Vergleichbares gegeben: Kurzarbeit, Corona-Sicherheitsmaßnahmen und die damit verbundenen ansteigenden Kundenanfragen.

Dass die Beraterinnen der Verbraucherschutzzentrale diese schwierige Zeit gemeistert haben, ist sowohl der Kreativität als auch der Kompetenz dieser Fachkräfte geschuldet.

MARKT & RECHT

Wenn die Flugreise durch Corona ins Wasser fällt

Wie schon im Vorwort angekündigt, hat das Jahr 2020 vor allem vielen Menschen Ängste bereitet. Als im Mai und Juni 2020 die ersten Lockerungen nach dem ersten Lockdown stattfanden, schöpften viele Verbraucherinnen und Verbraucher Hoffnung, ihren geliebten Urlaub durchführen zu können.

Doch es kam anders: Die Reisebranche lag fast am Boden, Fluglinien mussten mit Milliardenkrediten über Wasser gehalten werden und zahlreiche Urlaubsländer und -regionen wurde buchstäblich über Nacht vom belgischen Außenministerium zur „roten Zone“ erklärt.

Ob Spanien, Türkei oder Griechenland, viele südliche Reiseziele, die per Flugzeug angefliegen werden, verschwanden „coronabedingt“ von der Bildfläche. Das hat viele Verbraucherinnen und Verbraucher verunsichert, weil sie ihren Urlaub gebucht hatten und sich nun um das bereits gezahlte Geld sorgten.

Vor allem in punkto Flugrückerstattung wurde die Verbraucherschutzzentrale mit Anfragen bombardiert. „Ich habe einen Flug gebucht. Jetzt wollen die mir einen Gutschein andrehen. Ich will aber mein Geld zurück!“, solche oder ähnliche Klagen haben die Beraterinnen Edith Laschet und Françoise Demonty immer wieder von der VSZ-Kundschaft entgegengenommen.

Die Monate Juni und Juli waren denn auch gekennzeichnet von zahlreichen Anfragen. Die Herausforderung bestand vor allem darin, dass die Meldungen vom Auslandsministerium und auch vom Nationalen Sicherheitsrat immer wieder änderten, sodass die Beraterinnen oft nicht wussten, was sie den besorgten Bürgerinnen und Bürgern sagen konnten. Oft lautete die Maxime: „Was ich Ihnen jetzt sage, gilt nur für heute.“



Morgen können die Regeln vielleicht wieder ganz anders aussehen!“

Wir haben die Thematik sowohl bei den allgemeinen Presseorganen Ostbelgiens als auch auf unserer haus-eigenen Website angesprochen.

Die besorgten Verbraucherinnen und Verbraucher erhielten Antworten auf die Fragen „Wie muss ich vorgehen, um meine Rückerstattung zu bekommen“ oder „Was mache ich, wenn die Fluggesellschaft nicht reagiert?“.

Insgesamt haben unsere Beraterinnen 155 Anfragen zum Reiserecht in Verbindung mit Corona beantwortet.



SRME & VSZ: Fazit nach einem Jahr Zusammenarbeit

Seit 2015 arbeitet die Verbraucherschutzzentrale erfolgreich mit dem Föderalen Ombudsdienst des Energiesektors zusammen. Manche Aspekte der Energiepolitik blieben aber aufgrund der Teilregionalisierung auf der Strecke. Das änderte sich am 15. Januar 2020: An diesem Datum ist nämlich das Abkommen zwischen dem regionalen Vermittlungsdienst SRME und der Verbraucherschutzzentrale in Kraft getreten.

Warum ein besonderer Tag?

Der Grund ist ganz einfach: Die Mehrzahl der VSZ-Kunden wollen ihr Anliegen in deutscher Sprache vorbringen und das auch in Sachen Energie. Und hier verfügt die Verbraucherschutzzentrale über die nötigen Kompetenzen, um Beschwerden in deutscher Sprache entgegenzunehmen und sie dann in verarbeiteter Form an den regionalen Mediationsdienst weiterzuleiten.

Der regionale Vermittlungsdienst SRME ist ein von Energieversorgern und Verteilernetzbetreibern unabhängiger Dienst, der über mehr als 10 Jahre Erfahrungen im Energiebereich verfügt. Er ist nicht nur schnell und kostenlos, sondern garantiert auch einen zuver-

lässigen und qualitativ hochwertigen Service. Seit der Liberalisierung des Energiemarktes verfügt die Wallonische Region über einen regionalen Vermittlungsdienst für Energie. Das Ziel ist, Beschwerden in Bezug auf den wallonischen Strom- und Gasmarkt zu bearbeiten. In vielen Fällen geht es um den Zählerstand oder um die Kosten des Verteilernetzes.

Besserer Zugang in deutscher Sprache

Somit ermöglicht das Abkommen den Verbrauchern einen besseren Zugang in deutscher Sprache. Der Dienst ist kostenlos und der regionale Vermittlungsdienst behandelt Beschwerden gegen Verteilernetzbetreiber und Versorger und auch Verbraucherfragen.

Fazit

Nach einem Jahr haben wir festgestellt, dass die Zusammenarbeit SRME & VSZ ein Mehrwert für den Verbraucher ist.

Betrugsmaschen haben unter Corona zugenommen

In Zeiten der Corona-Krise hatten Betrüger im vergangenen Jahr buchstäblich Hochkonjunktur.

Die Abzockmethoden reichten von Medikamenten, die angeblich eine Covid-19-Infektion verhindern sollen, bis hin zu Fake Shops, die behaupten Atemschutzmasken, Desinfektionsmittel und Schutzkleidung zu verkaufen. Aber auch der Versand von Phishing-Mails war bei Cyberkriminellen besonders beliebt, um Passwörter auszuspielen und wichtige Daten zu stehlen.

So verlangte bspw. ein gewisser „Dr. John Gloiverth“ auf seiner Homepage sage und schreibe 1.850 € für ein Wundermittel gegen Corona.



Aber auch Fake Shops spielten mit der Angst rund um das Coronavirus, besonders in jener Zeit, als Desinfektionsmittel, Atemschutzmasken und Schutzkleidung auf dem Markt noch Mangelware waren. Wer bei solchen Shops bestellte, war oft sein Geld quitt und die bestellte Ware wurde nicht geliefert.

Viele Opfer gelangten etwa über Suchmaschinen auf diese betrügerischen Seiten. Aber auch Posts in sozialen Netzwerken oder Links in E-Mails gehörten zum Repertoire der Betrüger.



Ein anderes Thema in der Corona-Krise waren angeblich „kostenlose“ Streamingportale.

Homeoffice, Ausgangssperre und strikte Sicherheitsmaßnahmen haben viele Menschen vor den Bildschirm gelockt. Netflix und andere bezahlbare Streamingportale schwammen auf einer nie gekannten Erfolgswelle.

Doch nicht jeder wollte für einen Film oder eine Serie zahlen. Im Netz zogen vor allem „kostenlose“ Streamingportale viele Besucher an. So ging der ein oder andere Verbraucher einer Abo-Falle auf den Leim.

In der Regel wurde auf den Webseiten mit einem fünftägigen kostenlosen Testabo geworben. Für die Nutzung mussten sich die Verbraucher

registrieren und dabei neben ihren Adressdaten, eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer angeben.

Das Problem: Die meisten konnten sich entweder nicht erfolgreich registrieren oder nach der erfolgten Registrierung keine Filme oder Serien streamen. Folglich gingen sie davon aus, dass die Registrierung nicht funktioniert hat. Allerdings waren die Daten dennoch bei den Betreibern der Webseiten gelandet, die dann die Kosten für ein Abo in Rechnung stellten und damit schnappte die Abo-Falle zu.

Neben diesen neueren Betrugsmaschen nahm die Verbraucherschutzzentrale auch Klagen entgegen, wo Verbraucher bei betrügerischen SMS oder Phishing-Mails in die Falle getappt sind. Auch wenn die Verbraucherschutzzentrale und auch die Polizeidienste in der deutschsprachigen Gemeinschaft regelmäßig in den Medien auf betrügerische Machenschaften im Netz hinweisen, so gibt es immer wieder Menschen, die auf Betrug hereinfliegen.



Corona: Abbau von Dienstleistungen



GESCHLOSSEN

„Die Coronakrise hat tiefgreifende Auswirkungen auf nahezu alle Bereiche der Gesellschaft. Sie könnte aber auch als Ausrede oder Vorwand für Behörden und Konzerne dienen, um Kundenservice und Bürgernähe (weiter) abzubauen“, schreibt Christian Schmitz am 30. Januar 2021 im GrenzEcho.

Recht hat er. 2020 hat die Verbraucherschutzzentrale festgestellt, dass Bürgerinnen und Bürger wegen Schutzmaßnahmen oft vor verschlossenen Türen standen. Sei es die Bank oder das Steueramt oder eine andere Behörde.

Klar, es geht um die Sicherheit der Bürger, aber auch der Angestellten in den betroffenen Sektoren. Es geht darum, die Kontakte herunterzufahren, um die Ausbreitung des Virus einzudämmen.

Als Lösungsmodell entpuppte sich die Heimarbeit und die damit verbundene Beschleunigung von digitalen Möglichkeiten.

Videokonferenzen sind an der Tagesordnung. Der Verbraucher wurde aber auch dazu aufgefordert, sich Formulare, Dokumente oder Musterbriefe über das Internet herunterzuladen. Ferner stellten viele Institute ihre digitalen Möglichkeiten in den Vordergrund.

Was als Schutzmaßnahme gedacht war und ist, entpuppte sich für einen Teil der Bevölkerung als Hindernis. Besonders ältere Menschen konnten mit diesen digitalen Möglichkeiten nicht viel anfangen. Aber auch bildungsferne Verbraucherinnen und Verbraucher hatten ihre Schwierigkeiten.

Selbst wir als Verbraucherschutzzentrale haben feststellen müssen, dass wir während des ersten Lockdowns für einen Teil der Bürgerinnen und Bürger nicht erreichbar waren, obwohl telefonisch und auch per Mail alle Türen offen standen.

Das hat dazu geführt, dass wir wieder einen Präsenzdienst unter den

größtmöglichen Sicherheitsmaßnahmen eingeführt haben.

Wir haben 2020 auch festgestellt, dass der Verbraucher in vielen Fällen nur noch mit Karte zahlen konnte, wie beispielsweise bei der Autokontrolle. Wir finden diese Maßnahme völlig übertrieben und gesetzlich gesehen sogar fragwürdig.

Dass Kundenservice und Bürgernähe immer mehr abnehmen, stellt die Verbraucherschutzzentrale schon seit Jahren fest. Da wirkt die Coronapandemie geradezu wie ein Brandbeschleuniger, um weiter Kosten einzusparen.

MIETRECHT



Corona und Mietrecht

Als der Nationale Sicherheitsrat im März 2020 eine Ausgangssperre in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie verhängte, hatte diese Maßnahme auch Auswirkungen auf bestimmte Aspekte des Mietrechts.

Viele betroffene Bürgerinnen und Bürger stellten sich Fragen: Kann ich denn jetzt noch eine Mietwohnung besichtigen? Wie kann ich den Umzug planen? Wie steht es mit meiner Verlängerung des Mietvertrags?

Die Beraterinnen Edith Laschet und Françoise Demonty haben in Absprache mit unserer Juristin Marie-Christine Calmant diese Fragen thematisiert, analysiert und entsprechende Antworten und Erklärungen aufgezeigt.

So durften beispielsweise bis zum 5. April 2020 Unterkünfte nicht besichtigt werden.

Umzüge waren zwar zulässig, sofern ein Sicherheitsabstand von 1,5 Metern eingehalten wurde. Dennoch wurden Einzelpersonen gebeten, den Umzug so weit

wie möglich zu verschieben. Zu diesem Zeitpunkt war es angeraten, sich bei der Polizei melden, um eine mündliche Genehmigung einzuholen. Dabei war es natürlich ausdrücklich verboten, Familie und Freunde für den Umzug zusammenzubringen, um beim Umzug zu helfen.

Diese und andere Fragen haben gezeigt, dass Beschlüsse des Nationalen Sicherheitsrates weitreichende Folgen für die Bürgerinnen und Bürger des Landes hatten. Zudem hatte die VSZ noch die Herausforderung zu bewältigen, dass die Deutschsprachige Gemeinschaft zuständig für das Mietrecht ist.

Projektarbeit

„Gesundes Essen für alle“



Im Oktober 2020 hat die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft grünes Licht für das Pilotprojekt „Gesundes Essen für alle“ erteilt. Dieses Projekt richtet sich in erster Linie an die Kunden der Lebensmittelhilfe des Roten Kreuzes in Eupen und Sankt Vith sowie an die Kunden der sozialen Treffpunkte Patchwork und Viertelhaus Cardijn.

Die Verbraucherschutzzentrale ist Projektleiter. Co-Lea-

der ist der Patienten Rat&Treff. Ferner wirken an dem Projekt mehr als 20 verschiedene Vertreterinnen und Vertreter von gemeinnützigen Organisationen bis hin zu Öffentlichen Sozialhilfzentren oder Behörden mit.

Das Gesamtbudget des Projekts, das von der DG finanziert wird, beläuft sich auf mehr als 15.000 €. Zusätzlich wird dieses Projektvorhaben auch von der König-Baudouin-Stiftung mit 4.000 € unterstützt.

Das Pilotprojekt hat als Ziel, einkommensschwache Personen und Menschen mit Migrationshintergrund in Ostbelgien zu wertschätzendem und gesünderem Essen zu motivieren.

Das Jahr 2020 stand ganz im Zeichen der Planung und der Konzeption. Für 2021 gilt es, das Projekt in die Tat umzusetzen.

Regionalwährung am Beispiel des Val'heureux

Das Netzwerk „Bildung für nachhaltige Entwicklung Ostbelgien“ hat aufgrund der Corona-Pandemie 2020 neue Wege finden müssen. Ursprünglich war für Anfang Mai ein Fest der Nachhaltigkeit im Triangel in Sankt Vith geplant. Die Steuergruppe (VSZ, Institut für Demokratiepädagogik, Haus Ternell und Fahr mit VoG) hat sehr viel Zeit und Mühen in dieses Vorhaben gesteckt.

Doch auch hier machte die Corona-Pandemie uns einen Strich durch die Rechnung. Die Steuergruppe des Netzwerkes, wo die VSZ eine zentrale Rolle spielt, hat

das Netzwerktreffen auf den Monat November verschoben. Um die Sicherheitsauflagen zu gewährleisten, hat die Steuergruppe ein 90-minütiges Webinar zum Thema „Regionalwährung am Beispiel des Val'heureux“ über Videostreaming organisiert.

Über 40 Personen haben an diesem Webinar teilgenommen. Die neuen digitalen Möglichkeiten machen Mut, neue Wege zu beschreiten. Auch für das Netzwerk ist das eine interessante Herausforderung, die auch 2021 verfolgt wird.

Beschwerdemanagement

Zwei Beschwerden für 2020

Seit 2015 verfügt die Verbraucherschutzzentrale über ein Qualitätshandbuch mit einem Beschwerdesystem. Im Jahr 2020 gingen zwei Beschwerden ein, die nach dem vorgesehenen Verfahren behandelt wurden¹.

Die erste Beschwerde erhielt die VSZ am 18. September 2020 in Form eines Briefes. Diese Beschwerde wurde innerhalb von vier Tagen beantwortet (das Verfahren sieht maximal 20 Tage vor).

Grund der Beschwerde war, dass sich die betroffene Beschwerdeführerin aufgrund ihrer Nationalität durch eine unserer Beraterinnen diskriminiert fühlte. Darüber hinaus beklagte sie sich, dass die Beraterin sich für die Belange des Vermieters eingesetzt habe. Die Untersuchung der Beschwerde durch den VSZ-Geschäftsführer mit Unterstützung der Juristin der VSZ (wie im Beschwerdesystem vorgesehen) ergab keine Beweise, um diese Behauptungen zu bestätigen. Der Beschwerdebrief enthielt keine Beweise. Die Verbraucherschutzzentrale hat daraufhin der Beschwerdeführerin mitgeteilt, dass sie die Möglichkeit habe, eine Beschwerde bei der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft einzureichen. Wir haben erfahren, dass die Ombudsfrau den Fall ohne weitere Maßnahmen eingestellt hat.

Die zweite Beschwerde erreichte die Verbraucherschutzzentrale über das Online-Formular der VSZ-Website am 12. Oktober 2020. Der Beschwerdeführer beklagte sich über die Antwort eines Unternehmens, die nicht seinen Vorstellungen entsprach. So wurde die Antwort via E-Mail und ohne die Angaben des Geschäftsführers gesendet. Zudem warf er der Verbraucherschutzzentrale vor, dass das Ergebnis nicht seinen Wünschen entsprach.



Die Verbraucherschutzzentrale hat dem Beschwerdeführer innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt seiner Beschwerde geantwortet. In dieser Antwort wies die VSZ darauf hin, dass die Gesetzgebung keine Standards für die Art und Weise vorsieht, wie eine Antwort an den Verbraucher auszusehen habe. In Bezug auf die VSZ erklärten wir ihm, dass die Gegenpartei nicht geneigt sei, dem von der VSZ unterbreiteten Vorschlag zur gütlichen Beilegung zu folgen und dass es nicht unsere Zuständigkeit sei, ein Gerichtsverfahren einzuleiten. Dem Beschwerdeführer wurde empfohlen, sich an die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu wenden, was er allerdings nicht getan hat.

¹ Das Qualitätshandbuch und das Beschwerdeverfahren sind vom zuständigen Minister genehmigt worden.

VERTRETUNGEN IN GREMIEN

Dass die Corona-Pandemie auch ihre guten Seiten hat, zeigte sich vor allem auch in der Art und Weise, wie Meetings, Versammlungen und Treffen abgehalten wurden.

Um die Sicherheitsauflagen möglichst konform zu erfüllen, wurden binnen kurzer Zeit die digitalen Möglichkeiten voll ausgeschöpft.

Plötzlich ist die Zahl der Videokonferenzen explosionsartig gestiegen. Auch für Vertreter der Verbraucherschutzzentrale.

Der Vorteil liegt auf der Hand: Statt stundenlang in einer Autofahrt von Eupen bis nach Charleroi oder im Zug nach Brüssel zu fahren, konnten die Meetings kurzerhand per Videokonferenz durchgeführt werden. Das sparte nicht nur Zeit und Geld, sondern war durchaus ökologisch. Einziger Nachteil: Die zwischenmenschliche Kommunikation leidet schon darunter. Allerdings überwiegen die Vorteile vor allem bei der Vertretung in den verschiedenen Gremien.

Zentralrat für Wirtschaft: beratende Spezialkommission „Konsum“

Von 1996 bis 2017 hatte die Verbraucherschutzzentrale einen Sitz im Verbraucherrat. 2018 wurde dieses Gremium durch den Zentralrat für Wirtschaft mit der Sonderkommission „Konsum“ ersetzt. Seitdem ist die VSZ in diesem Gremium vertreten.

2020 wurden keine Gutachten abgegeben, die eine direkte Auswirkung auf das Thema „Überschuldung“ gehabt hätten. Aus Verbrauchersicht unterstützt die VSZ die Stellungnahme des Zentralrats für Wirtschaft in



Bezug zu drei Vorschlägen im Bereich „Geplante Obsoleszenz“.

Auf europäischer Ebene werden wesentliche Änderungen mit der „Omnibus“-Richtlinie (2019/2069) vorbereitet, die sich - wie der Name schon andeutet - mit vielen verschiedenen Themen befasst und Einfluss auf die folgenden Richtlinien haben wird:

- Die Richtlinie über „missbräuchliche Klauseln“ (93/13);
- Die Preisangabenrichtlinie (98/6);
- Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken (2005/29);
- Die Verbraucherrechtsrichtlinie (2011/83).

In der Stellungnahme zur Digitalisierung gelang es der Verbraucherschutzzentrale mithilfe des BFKV, die Notwendigkeit der Bereitstellung eines Breitband-Internets im ganzen Land und insbesondere für die Deutschsprachige Gemeinschaft in den Text aufzunehmen.

BFKV - Belgisches Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbraucherorganisationen

Auch 2020 hat die Verbraucherschutzzentrale regelmäßig die Fachkompetenz des BFKV in Anspruch genommen. So hat das BFKV der VSZ mit Rat und Tat zur Seite gestanden, als es um das Recht des Verbrauchers auf Informationen in deutscher Sprache auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Sachen Energieanbieter ging.

Hervorzuheben ist vor allem eine Studie zur Digitalisierung von Verträgen, die das BFKV 2020 durchgeführt hat. Diese Studie befasst sich mit der Frage, wie Verbraucherrechte auf Blockchain- und Smart-Verträge angewendet werden können¹. Diese neue Form der Technologie in diesem Bereich ist eine große Herausforderung und gleichzeitig birgt sie enormes Potential sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen.

Durch diese Maßnahme erhoffen die Unternehmen, ihre Transaktionskosten zu senken und gleichzeitig ein neues Wirtschaftsmodell zu begünstigen, das auf „Selbstorganisation“ baut. Die Herausforderung wird darin bestehen, die Rechte der Verbraucher zu wahren und vor allem neue Ausschlüsse zu vermeiden.

Made in Ostbelgien – Markenausschuss

Der Markenausschuss setzt sich zusammen aus Vertretern der Regierung und des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft, einem Vertreter der WFG, einem Vertreter der TAO, einem Vertreter der Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien und einem Vertreter des Beirats „Made in Ostbelgien“. Er kann auf Beschluss der Regierung erweitert werden.

2020 fand ein schriftliches Umlaufverfahren am 28. Mai statt. Arbeitsschwerpunkt dieses Umlaufverfahrens war die Nutzungsanfrage für das Label „Made in Ostbelgien“ durch das Unternehmen „Natürlich Hunger“.

¹ Ein Smart-Vertrag oder Smart-Contract wird im Deutschen „intelligenter Vertrag“ genannt, der auf Computerprotokollen beruht. Dabei ist das nichts anderes als ein digitaler Vertrag, der auf einer gewissen Technologie beruht, die sich „Blockchain“ nennt. Diese Art von elektronischen Verträgen wird häufig bei Lieferketten eingesetzt, um den Warenverkehr zwischen Partnerunternehmen zu steuern, automatische Bestellungen und damit auch automatische Bezahlungen durchzuführen.

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Die Beobachtungsstelle für Kredite und Überschuldung mit Sitz in Charleroi ist ein wichtiger Eckpfeiler der Walлонischen Region zur Bekämpfung der Überschuldung. Seit Januar 2020 übt dort René Kalfa die Funktion des Vize-Präsidenten aus. 2020 fanden 7 Verwaltungsrats-sitzungen und eine Generalversammlung statt. René Kalfa hat an allen Sitzungen teilgenommen.

Beirat für Gesundheitsförderung

Der Beirat hat 2020 zwei Gutachten zu folgenden Themen verfasst: zum einen das Gutachten über den Dekretvorentwurf zur Schaffung eines Beirates für Gesundheit und zum anderen das Gutachten zum Dekret über die Aufhebung verschiedener Bestimmungen im Psychiatriebereich.

Der Gesundheitsbeirat hat sich dreimal als Plenum und zweimal als Arbeitsgruppe versammelt. René Kalfa hat an allen Versammlungen teilgenommen.

Medienrat

Der Medienrat kann auf ein erfolgreiches Jahr 2020 zurückblicken. Die Verbraucherschutzzentrale ist in der Gutachtenkammer vertreten.

Insgesamt vier Mal hat der Medienrat im vergangenen Jahr getagt. Dabei wurde André Goebels als neuer Präsident der Gutachtenkammer gewählt. Unterstützt wird er in seinem Vorhaben von Peter Engels (100,5) und Toni Wimmer (BRF).

Ferner wurde über einen Dekretentwurf abgestimmt, der dem Parlament vorgelegt wurde.

Auch hat der Medienrat den Antrag der VoG Privater Rundfunk in Ostbelgien - Radio 700 zur Anerkennung als Sendernetz einstimmig befürwortet. Darüber hinaus hat der Medienrat auch den Antrag von Radio Contact Ostbelgien Now als Regionalsender einstimmig gutgeheißen.

NETZWERKE & LOBBYARBEIT

Verbraucherschutz: regional und international

Auch hier hat die Corona-Pandemie Einfluß auf die Netzwerkarbeit der Verbraucherschutzzentrale.

BNE-Netzwerk der Großregion

Das BNE-Netzwerk der Großregion hat sich 2020 aufgrund der Sicherheitsmaßnahmen nicht treffen können. Die einzige Arbeit, die von der VSZ geleistet wurde, war die Übersetzung des Newsletter des BNE-Netzwerkes ins Französische. Darüber hinaus wurden Meetings abgesagt, das BNE-Forum konnte nicht geplant werden und ein Austausch per Videokonferenz war anscheinend wegen der technischen Umsetzung für die Übersetzer nicht möglich.

BNE auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Im Gegensatz dazu hat sich die Steuergruppe des BNE-Netzwerkes Ostbelgiens 2020 mehrmals getroffen. Hier konnten auch Akzente gesetzt werden, auch wenn es nicht immer einfach war.

Das beste Beispiel ist das Webinar zur „Regionalwährung am Beispiel des Val'heureux“ das schon auf Seite 17 eingehend erklärt wird. Auch hat sich das Netzwerk mehrmals in einer Videokonferenz mit der „Vegder Denkfabrik“ auseinandergesetzt und wertvolle Akzente setzen können.

Die Wichtigkeit der VSZ in dieser Steuergruppe ist nicht zu unterschätzen. Hier leistet die Verbraucherschutzzentrale Pionierarbeit, wenn es darum geht, Organisationen und Menschen, die sich der Nachhaltigkeit auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft verpflichtet haben, zu „vernetzen“ und an einen Tisch zu bekommen und sich miteinander auszutauschen.



Für 2021 hat sich das BNE-Netzwerk Ostbelgien viel vorgenommen. Da ein Fest der Nachhaltigkeit wie 2019 nicht möglich ist, werden die digitalen Möglichkeiten in Form eines „Barcamps“ voll ausgeschöpft. Dabei handelt es sich um eine Videokonferenz mit offener Auslegung. Es werden Untergruppen oder sogenannte „Unterräume“ in dieser Videokonferenz mit nachhaltigen Themen organisiert, wo die Beteiligten sich dann einschreiben können. Dieses Barcamp soll dann Ende Mai 2021 stattfinden.

PRESSE



Solide Pressearbeit

Die Presseabteilung der Verbraucherschutzzentrale VoG hat auch 2020 trotz der Coronavirus-Pandemie solide Arbeit geleistet.

Allerdings ist ein Rückgang bei den Online-Artikeln festzustellen. Waren es 2019 noch 83 Online-Artikel, so konnten 2020 nur 68 ins Netz gestellt werden. Die Gründe liegen auf der Hand: Einerseits hat die Presseabteilung aufgrund der Kurzarbeit nicht die entsprechende Leistung vollbringen können und andererseits mussten wegen der Arbeit an Projekten und Arbeitsgruppen kurzfristig neue Prioritäten gesetzt werden.

Trotzdem können sich die Zahlen sehen lassen: 14 Pressemitteilungen, zahlreiche Verbrauchertipps im BRF und bei Radio Contact Now und neuerdings auch bei Radio 700. Aus diesem Grund möchte sich die VSZ bei allen Medienanbietern hier in Ostbelgien herzlich bedanken.

AG Presse

Noch ein kurzes Wort zur Arbeitsgruppe „Presse“. Die AG Presse, wie wir sie immer genannt haben, musste aufgrund neuer Prioritäten im Arbeitsbereich der VSZ aufgelöst werden. Der Grund war: mangelndes Personal und fehlende Zeit. Diese Arbeitsgruppe, die sich bis dato jeden Monat aus den unterschiedlichsten Diensten zusammensetzte, traf Entscheidungen hinsichtlich Themen und Presseaktionen. Für den Pressereferenten war sie bei seiner täglichen Routinearbeit eine wertvolle Unterstützung.

Web

Auch wenn die Zahl der Online-Artikel 2020 rückläufig war, ist die Zahl der Besucher leicht gestiegen.

Das Online-Portal „Energiepreisvergleich“ wurde im vergangenen Jahr am meisten besucht. Aber auch die Online-Artikel „Form und Inhalt des Mietvertrags“ sowie „Der Mietindex“ wurden häufig angeklickt.

www.vsz.be	2018	2019	2020
Online-Artikel D	61	50	38
Online-Artikel FR	28	33	30
Seitenaufrufe	33.187	40.323	40.419

Print & Radio

Die Korrespondenten-Interviews (Korri-talk) beim Belgischen Rundfunk erscheinen wöchentlich. Diejenigen bei Radio Contact Now sind im Vergleich zu letztem Jahr etwas gesunken. Ein Grund kann nicht genannt werden.

Neu ist, dass Radio 700 in Elsenborn im Auftrag der KAP auch Verbrauchertipps der Verbraucherschutzzentrale nach Bedarf veröffentlicht.

Die Pressemitteilungen haben im letzten Jahr stark zugelegt, so wurden 14 Pressemitteilungen 2020 veröffentlicht und erreichten damit wieder das Niveau von 2018. Auch wurden mehr Kurztex-te im Kurier-Journal und Wochenspiegel veröffentlicht.

Facebook & YouTube

2020 wurden 10 Videoclips auf dem YouTube-Kanal und Facebook von clip4ch@nge veröffentlicht. Das war im Januar und Februar der Fall, kurz bevor die Coronavirus-Pandemie auch Ostbelgien in den Griff nahm. Auf Beschluss der Regierung wurden bis auf Weiteres jegliche „außerschulischen“ Aktivitäten untersagt. Das be-

Die Zahl der Online-Artikel ist in den letzten Jahren zurückgegangen: von 89 im Jahr 2018 auf 68 im vergangenen Jahr.

Medium	2018	2019	2020
Korri-talks BRF	52	51	52
Korri-talks Radio Contact Now	44	46	38
Korri-talks Radio 700	0	0	6
Online-Artikel D	61	50	38
Online-Artikel FR	28	33	30
Pressemitteilungen	14	6	14
Kurier-Journal/Wochenspiegel	1	3	5
GE-Verbrauchertipps	6	6	5
Videos (clip4ch@nge)	40	89	10

deutet, dass wir unsere Workshop-Reihe nicht mehr in Schulen oder im KUZ Burg-Reuland anbieten konnten.

Und 2021?

Schwer zu sagen. Unser festes Anliegen ist es auch 2021 den Bürgerinnen und Bürgern der Deutschsprachigen Gemeinschaft eine solide Berichterstattung rund um Verbrauchert-hemen anzubieten.

Und clip4ch@nge?

2020 wurden „nur“ 10 Videos der Erlebniswerkstatt clip4ch@nge veröffentlicht. Diese Videos wurden vor dem Lockdown in den Monaten Januar und Februar produziert. Verglichen mit 2019 ein regelrechter Witz. Damals konnte die Erlebniswerkstatt clip4ch@nge insgesamt 557 Teilnehmerinnen und Teilnehmer verbuchen und es wurden knapp 90 Videos produziert.

Es ist ganz klar, dass der Bereich Nachhaltigkeit mit seiner Erlebniswerkstatt clip4ch@nge Opfer der Coronavirus-Pandemie und der damit verbundenen Folgen geworden ist. Die Sicherheitsmaßnahmen im Unterrichtswesen ließen keine außerschulischen Aktivitäten zu.

Wegen Zeit- und Ressourcenmangel war es nicht möglich, eine digitale Version von diesem Workshop zu erstellen.

NACHWORT: Zukunftsperspektiven



Nach einem Jahr Covid-19 sehnen wir uns - wie sollte es auch anders sein - nach ein wenig Normalität. Leider ist das Ende des Tunnels nicht in Sicht und ich denke, dass wir noch lange mit der Pandemie leben müssen. Es ist also davon auszugehen, dass 2021 sehr ähnlich verlaufen wird wie 2020. Nichtsdestotrotz blickt die Verbraucherschutzzentrale mit Zuversicht in die Zukunft.

Neue Kompetenzen

Die Übertragung der Kompetenzen „Raumordnung“ und in Teilen auch die der „Energie“ an die Deutschsprachige Gemeinschaft am 1. Januar 2020 ist nicht nur für die Deutschsprachige Gemeinschaft ein wichtiges politisches Ereignis, sondern könnte für die Verbraucherschutzzentrale eine Gelegenheit darstellen, ihr Dienstleistungsangebot weiter auszubauen. Ob dies der Fall sein wird, ist weitgehend von der Entscheidung der Regierung abhängig.

Die VSZ möchte der Regierung für den Bereich Energie und Raumordnung drei Vorschläge unterbreiten:

- Die Ansiedlung der Energieberatungsstelle in der VSZ
- Die Schaffung eines Referenzzentrums für Mietrecht
- Die Schaffung einer Schiedsstelle für Mietrecht im sozialen Wohnungsbau

Von diesen neuen Dienstleistungen würden vor allem die Bürgerinnen und Bürger in Ostbelgien profitieren. Die VSZ kann aufgrund ihrer Erfahrung und ihrer Sachkompetenz ein hohes Maß an Qualität bei der Durchführung dieser Dienstleistungen garantieren. Diese neuen Kompetenzen könnten auch dazu beitragen, den Fortbestand der Verbraucherschutzzentrale mittelfristig zu gewährleisten.



Neue Medien

Die VSZ hat es bisher nicht geschafft eine dauerhafte und aktive Präsenz in den sozialen Medien zu schaffen. Dies wird eine wichtige Aufgabe für die Zukunft sein. Selbst wenn diese verschiedenen Social Media-Tools die klassischen Beratungen und Dienstleistungen der VSZ nicht ersetzen werden, sind sie dennoch sehr wichtig, um die jüngeren Generationen an die VSZ zu binden.

Audit

Das vom Herrn Vize-Ministerpräsidenten Antonios Antonadis im November 2019 angekündigte Audit ist zum Zeitpunkt, an dem diese Zeilen verfasst wurden, bereits abgeschlossen.

Die Untersuchung hat im Großen und Ganzen den Beweis erbracht, dass die VSZ gute Arbeit leistet und, was besonders erfreulich ist, dass die Kunden der VSZ - egal

ob Verbraucher oder Institutionen - sehr zufrieden mit den Dienstleistungen der Verbraucherschutzzentrale sind. Mit einem solchen Zeugnis können wir stolz in Richtung Zukunft blicken.

Die Zukunft wird spannend sein! Das Audit hat auch gezeigt, dass es möglich wäre, noch besser und effizienter zu arbeiten. Es hat vor allem auch aufgezeigt, wie wichtig die Zusammenarbeit ist. Die Regierung und Verwaltung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und die Verbraucherschutzzentrale sollen zukünftig enger zusammenarbeiten und gemeinsam neue Wege beschreiten.

Diese spannende Aufgabe wird mein Nachfolger bewältigen müssen. Ich werde nämlich am 1. Januar 2022 nach beinahe dreißig Jahren im Dienst der Verbraucherschutzzentrale in den Ruhestand treten.

Herzlichst
René Kalfa

Zahlen, Daten & Fakten



Allgemeine Statistiken 2020

Art der Kontaktaufnahme	2018	2019	2020
Besucher	1433	1468	1000
Brief	114	66	142
E-Mail	713	958	1094
Fax	0	0	0
Telefon	1880	1963	2235
Verschiedenes	6	52	26
Vortrag/Workshops (Teilnehmerzahl)	184	557	61
TOTAL	4330	5064	4558

Art der Hilfeleistung	2018	2019	2020
Akte (Eröffnung)	374	410	401
Beratung (mündlich)	2482	2636	2560
Beratung (schriftlich)	902	1121	1221
Clip4ch@nge (Anzahl Workshops)	10	27	2
Information			
- Broschüre/Faltblatt	915	787	281
- Infomaterial schriftlich	77	65	45
- Information mündlich	8	19	12
- Musterbrief	67	60	68
- Mustervertrag	748	411	482
- Ratgeber (Verkauf)	32	24	32
- Verweis auf Website	4	0	8
- Verweisen an andere Organisationen	110	142	181
- Verschiedenes	8	17	4
Vortrag/Workshops (Anzahl)	2	1	2
TOTAL	5739	5471	5299

Die hier erfassten Statistiken umfassen die Abteilungen Verbraucherberatung, Schuldnerberatung und den Bereich „Nachhaltigkeit“. Die hier abgebildeten Zahlen können teilweise von denen der Verbraucherberatung abweichen.

Gliederung nach Themen	2018	2019	2020
Bauen & Wohnen	134	103	105
Betrug	59	50	65
Energieanbieter	319	379	371
Finanzdienstleistungen (ohne Kredite)	33	34	37
Freizeit & Reisen	38	36	170
Garantie	55	68	62
Geschäftspraktiken	122	127	124
Gesundheit	20	33	26
Kredite	0	0	0
Lebensmittelsicherheit	1	1	0
Mietrecht	1714	1595	1819
Mobilität	23	183	30
Nachbarschaftsstreitigkeiten	16	18	35
NE-Clip4ch@nge	163	557	32
NE-Fair Trade	0	0	0
NE-Soziales	1	1	0
NE-Umwelt/Energie	12	15	38
ÖD Wasser	21	19	40
Post	4	5	1
Produktinformation	9	1	7
Steuer	32	227	9
Telekommunikation	103	127	96
Überschuldung	1310	1543	1322
Verschiedenes	120	114	122
Versicherung	43	27	47
TOTAL	4330	5064	4558

Ratsuchende	2018	2019	2020
Privatperson	3658	3771	3911
Medien	0	2	2
Öffentliche Einrichtung	356	483	316
Unternehmen	140	249	250
Unterrichtswesen	187	558	78
Verbraucherorganisation	11	0	0
Verschiedenes	0	1	1
TOTAL	4330	5064	4558

Medium	2018	2019	2020
Internet (Seitenaufrufe)	33.187	40.327	40.419



Generalversammlungen

Generalversammlung vom 22. Juni 2020

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 16. Dez. 2019
3. Jahresbericht 2019
4. Bilanz 2019: Bericht der Kassenrevisorin, Entlastung des Verwaltungsrates
5. Einfluss der Corona-Krise auf die Arbeit der VSZ
6. Verschiedenes

Generalversammlung vom 14. Dezember 2020

Tagesordnung:

1. Bewilligung der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls der Generalversammlung vom 22. Juni 2020
3. Haushaltsentwurf 2021
4. Strategieplan 2020-2022
5. Verschiedenes: Audit

Verwaltungsrat

Mitglieder

CAB	Mike Mettlen
FGTB	José Nicolay, Danny Laschet
LANDFRAUENVERBAND	Gaby Wirtz-Rauw
ÖSHZ Eupen	Karl-Heinz Klinkenberg
L I F E	Richard Rinck
Präsident	Günter Klüttgens
Regierung	Caroline Hagelstein
Ministerium	Christine Quolin

Verwaltungsratssitzung vom 03. Februar 2020

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 18. November 2019
3. Zusammenarbeit VSZ-CWaPE
4. Fusionierung des Krankenhausbeirats und des Beirats für Gesundheitsförderung
5. Anfrage der KAP
6. Finanzsituation
7. Verschiedenes:
 - Observatoire du Crédit et de l'Endettement
 - Energiearmut (Projektidee)
 - Gesundes Essen für alle

Verwaltungsratssitzung vom 27. April 2020

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 03. Februar 2020
3. Beirat für Wohnungswesen und Energie
4. Vorbereitung der Generalversammlung vom 22. Juni 2020:
 - a) Bilanz 2019
 - b) Jahresbericht 2019
5. Kurzarbeit
6. Finanzsituation am 31. März 2020
7. Verschiedenes

Verwaltungsratssitzung vom 14. September 2020

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 27. April 2020
3. Begrüßung des neuen FGTB-Vertreters Danny Laschet und Abschied von José Nicolaye
4. Versammlung Mietrecht mit dem Ministerium der DG (Information)
5. Unterstützung der EU-Mercosur-Plattform „Stopp Mercosur“ durch die VSZ (Entscheidung)
6. Audit (Stand der Dinge)
 - Haushalt 2021
7. Abfederung der Kurzarbeit in der VSZ/Rundschreiben der Regierung zu finanziellen Corona-Hilfen (Entscheidung)
8. Finanzsituation am 30. August 2020
 - Antrag auf Corona-Unterstützung an die WR
9. Verschiedenes:
 - Versammlung des Begleitausschusses (24. September 2020)
 - Projekt „Gesundes Essen für alle“
 - Einfluss der Corona-Pandemie auf die Arbeit der VSZ
 - Strategieplan 2020-2022

Verwaltungsratssitzung vom 16. November 2020

Tagesordnung:

1. Annahme der Tagesordnung
2. Bewilligung des Protokolls vom 14. September 2020
3. Videokonferenz vom 5.11.2020 mit Herrn Minister A. Antoniadis (Information)
4. Generalversammlung vom 14. Dezember 2020
 - Modalität der Versammlung
 - Haushalt 2021
5. Strategieplan 2020-2022 (Präsentation, Diskussion, Entscheidung)
6. Verschiedenes:
 - Audit
 - Projekt „Gesundes Essen für alle“
 - Einfluss der Corona-Pandemie auf die Arbeit der VSZ
 - Aktionsplan
 - Finanzsituation am 31.10.2020
 - Maribel-Antrag

Personal

Marie-France Bosch	(Raumpflegerin, 12 Std.)
Marie-Christine Calmant	(Juristin, 38 Std.)
Béatrice Demonthy	(Buchhaltung, 19 Std.)
Françoise Demonty	(Verbraucherberaterin, 33 Std.)
Christel Havenith	(Sachbearbeiterin, 19 Std.)
René Kalfa	(Geschäftsführer, 38 Std.)
Edith Laschet	(Verbraucherberaterin, 30 Std.)
Mario Leyens	(Schuldnerberater, 38 Std.)
Bernd Lorch	(Presse-Manager, 38 Std.)
Marita Schulzen	(Übersetzerin, 18 Std.)

Bilanz nach Ergebnisrechnung (31.12.2020)



AKTIVA	2019	2020
ANLAGEVERMÖGEN	279.158,30 €	258.976,74 €
Sachanlagen	278.908,30 €	258.726,74 €
Grundstücke und Bauten	195.351,90 €	188.544,29 €
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung	73.359,32 €	61.693,93 €
Geschäftsausstattung und Fuhrpark	10.197,08 €	8.488,52 €
Finanzanlagen	250,00 €	250,00 €
UMLAUFVERMÖGEN	52.422,95 €	97.722,92 €
Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr	22.869,71 €	20.326,89 €
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	22.869,71 €	20.326,89 €
Flüssige Mittel	29.553,24 €	77.396,03 €
SUMME DER AKTIVA	331.581,25 €	356.699,66 €



PASSIVA	2019	2020
EIGENKAPITAL	219.484,01 €	255.506,46 €
Gewinnvortrag auf neue Rechnung	183.939,77 €	225.842,20 €
Gewinnvortrag Vorjahr	188.106,01 €	183.939,77 €
Jahresüberschuss	- 4.166,24 €	41.902,43 €
Kapitalsubventionen	35.544,24 €	29.664,26 €
VERBINDLICHKEITEN	112.097,24 €	101.193,20 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 1 Jahr	34.835,13 €	22.716,30 €
Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu 1 Jahr	77.262,11 €	78.476,90 €
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.540,90 €	5.923,25 €
Rückstellungen, Kredite	74.721,21 €	57.553,65 €
Steuern	- 2.329,15 €	- 3.548,11 €
Arbeitsentgelte und Soziallasten	18.327,89 €	7.789,92 €
Rücklagen „Urlaubsgeld“	58.722,47 €	53.311,84 €
SUMME DER PASSIVA	331.581,25 €	356.699,66 €

Gewinn- und Verlustrechnung 2020

Schema der Ergebnisrechnung

BETRIEBLICHE ERTRÄGE	2019	2020
Erträge	555.101,55 €	542.424,62 €
Erhaltene Zuschüsse	505.446,29 €	502.630,03 €
Zuschüsse der DG	351.752,20 €	353.121,35 €
Zuschüsse der DG Nachhaltigkeit	71.168,00 €	72.058,00 €
Zuschüsse der DG PK 329.02	11.239,33 €	9.991,79 €
Zuschüsse der Wallonischen Region	49.579,00 €	49.579,00 €
Zuschuss Gesundes Essen für alle	0,00 €	2.200 €
Zuschuss SPW Coronamaßnahmen	0,00 €	1.532,22 €
Zuschüsse der DG BVA	21.707,76 €	14.147,67 €
Eigene Einnahmen	47.357,86 €	39.794,59 €
Erstattungen	2.297,40 €	0,00 €
Lieferung und Leistung	- 45.593,54 €	- 40.257,11 €
Bruttoergebnis des Ertrags (positiv)	509.508,01 €	502.167,51 €
Gehälter, Sozillasten und Pensionen	- 494.325,60 €	- 437.097,31 €
Abschreibungen und Wertminderungen auf Einrichtungen und Sachanlagen	- 23.334,58 €	- 24.231,17 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	- 57,71 €	- 3.149,13 €
Betriebsgewinn	- 8.209,88 €	0,00 €
FINANZERTRÄGE	5.890,98 €	5.887,98 €
FINANZAUFWENDUNGEN	- 1.338,82 €	- 1.175,97 €
Ergebnis der gewöhnlichen Aufwendungen	- 3.657,72 €	0,00 €
Außergewöhnliche Aufwendungen	0,00 €	42.401,91 €
Vermögenssteuer	- 508,52 €	- 499,48 €
Jahresüberschuss	- 4.166,24 €	41.902,43 €

