



Verbraucherschutzbericht 2013/14

Schwerpunktthemen
in Nordrhein-Westfalen

Verbraucherschutzbericht 2013/14

Schwerpunktthemen
in Nordrhein-Westfalen

Inhalt

6 Vorwort

10 Gesundheit

- 10 EU-Schulobst- und -gemüseprogramm NRW
- 14 Das Ernährungsportal NRW
- 16 Gesunde Kita- und Schulverpflegung
- 20 Lebensmittel wertschätzen und nachhaltig konsumieren
- 24 Verbraucherbeforschung in NRW

28 Information

- 28 Das Kontrollbarometer für die Gastronomie
- 32 Der Internethandel mit Lebensmitteln
- 36 Recyclingpapier in Verpackungsmaterialien für den Lebensmittelbereich
- 39 Holi-Pulver bei Veranstaltungen
- 42 Die Lebensmittelkennzeichnung wird aktualisiert und ausgeweitet
- 46 Portal zur Lebensmitteltransparenz bleibt gesperrt – wie lange noch?

51 Sicherheit

- 51 Der Zoonoseplan
- 55 Dioxine und PCB: Überwachung und Vermeidung
- 60 Fleischhygiene
- 61 Krisenmanagementübung LÜKEX

66 Bildung

- 66 Die Verbraucherzentrale NRW
- 71 NRW bekämpft die Energiearmut
- 76 Die Veranstaltungsreihe „Forum 60+“
- 79 Sinn und Nutzen von Siegeln und Gütezeichen
- 82 Verbraucherschutz im Internet

86 Verantwortung

- 86 Tierschutz bei Nutz- und Heimtieren
- 92 Einsatz von Antibiotika bei Tieren

96 Service

- 96 Weitere Informationen
- 99 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW e. V.
- 122 Weitere Beratungsangebote in Nordrhein-Westfalen
- 123 Linkliste



Liebe Leserin, lieber Leser,

Verbraucherschutz wird in Nordrhein-Westfalen groß geschrieben. Das ist für die Bedeutung des Verbraucherschutzes in der Bundesrepublik Deutschland in mehrfacher Hinsicht wichtig. Denn mit über 18 Millionen Bürgerinnen und Bürgern ist NRW nicht nur das bevölkerungsreichste Bundesland, sondern zugleich auch europaweit das Zentrum mit der größten Ansiedlung von Betrieben der Lebensmittelwirtschaft. Die nordrhein-westfälische Landesregierung stellt beim Verbraucherschutz den vorausschauenden Gestaltungswillen in den Vordergrund und sieht hier ihre besondere Verantwortung für den Schutz der Bürgerinnen und Bürger.

Wir können auf eine langjährige Erfahrung zurückblicken. Nordrhein-Westfalen war seinerzeit eines der ersten Länder, das den Verbraucherschutz als eigenes, zentrales Politikfeld erkannt und seitdem stetig fortentwickelt hat. Dies spiegelt sich auch in dem inzwischen fünften Verbraucherschutzbericht wider, den Sie in den Händen halten.

Heute, in Zeiten der Globalisierung und Liberalisierung der Märkte, muss eine fortschrittliche und moderne Verbraucherpolitik sich immer auch als Querschnittspolitik verstehen. Sie beschäftigt sich zwangsläufig mit Themen der Energie, Medien, Ernährung, Gesundheit, Tierschutz, Umwelt und vielem mehr.

Unsere Aktivitäten sind weit gefächert. Veranstaltungen zur sinnvollen Energieeinsparung oder zur Finanzkompetenz gehören ebenso dazu wie das gezielte Ansprechen aller Verbrauchergruppen. Das Schulobstprogramm für die Schulkinder ist uns dabei genauso wichtig wie die Schulung von Senioren im sicheren Umgang mit dem Internet, wie Informationen zum Antibiotikaeinsatz in Ställen oder auch das Transparenzsystem über die Ergebnisse von Betriebskontrollen der amtlichen Lebensmittelüberwachung. Damit sind nur einige Beispiele genannt, und mit unserem Verbraucherschutzbericht greifen wir die große Themenvielfalt auf.

Einen besonderen Stellenwert messen wir der Verbraucheraufklärung zu. Unser Ziel sind gut informierte Verbraucherinnen und Verbraucher, die selbstbewusst und kompetent handeln und Entscheidungen treffen. Deshalb möchten wir Sie regelmäßig über wichtige Themenfelder unserer Arbeit informieren, verbunden mit Tipps und Antworten auf Fragen, die immer wieder aktuell sind.

Dies geht nicht ohne eine flankierende fachkundige und kompetente Beratung. Deshalb wollen wir die Verbraucherzentralen stärken. Mit unserer starken Partnerin Verbraucherzentrale NRW gewährleisten wir, dass Sie vor Ort stets Ansprechpartner antreffen können für Ihre Sorgen

und Nöte. Im Serviceteil dieses Berichtes können Sie Ihre Beratungsstelle finden.

Die nordrhein-westfälische Verbraucherschutzpolitik fußt auf drei starken Fundamenten: auf einer kompetenten, durchsetzungsstarken behördlichen Überwachung, auf einem dichten Netz von bürgernahen Verbraucherschutzzentralen und natürlich auf einer sachkundigen Verbraucherschaft bzw. Bürgergesellschaft.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Mit freundlichen Grüßen



Johannes Remmel

Minister für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen



Gesundheit

Für frische Pausen: **EU-Schulobst- und -gemüseprogramm NRW**

Der Organismus von Kindern ist noch im Aufbau, sodass für sie eine gesunde Ernährung besonders wichtig ist. Hinzu kommen die hohen Anforderungen in der Schule. Nur wer ausgewogen isst, kann sich auch gut konzentrieren. Ein kräftigendes Frühstück und eine gesunde Pausenverpflegung sind daher unerlässlich.

Die Landesregierung NRW setzt sich für eine gesunde und nachhaltige Schulverpflegung ein, um jedem Schulkind gute Voraussetzungen für den Schulalltag zu bieten. Leider kommen immer wieder Kinder ohne Frühstück zur Schule, und zu selten befinden sich in den Pausenboxen auch Obst oder Gemüse. Um hier gegenzusteuern, beteiligt sich Nordrhein-Westfalen seit 2010 an dem EU-Schulobst- und



-gemüseprogramm – mit großem Erfolg: Seit Beginn des Programms ist eine kontinuierliche Ausweitung auf neue Schulen gelungen, und so kommen auch im Schuljahr 2014 / 2015 weitere Schulen hinzu.

Entwicklung der Reichweite des Programms

Schuljahr	Schulen	Schüler/ Schülerinnen	Verzehrs- häufigkeit
2009/2010	355	85.000	5x pro Woche
2010/2011	450	85.000	5x pro Woche
2011/2012	520	100.000	Wahloption: 5/3x pro Wo.
2012/2013	580	109.000	Wahloption: 4/3x pro Wo.
2013/2014	800	144.000	3x pro Woche
2014/2015	1.020	186.000	3x pro Woche

Quelle: Darstellung des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen.

Erfolg durch Unterstützung

Die Förderung der Gesundheit unserer Kinder ist eine gute Investition in die Zukunft – das sieht auch die EU so. Sie hat im Dezember 2013 beschlossen, den betreffenden Etat für alle Mitgliedsstaaten insgesamt von 90 auf 150 Millionen Euro und die Förderung auf 75 Prozent Mitfinanzierung zu erhöhen. Das Land NRW muss damit nur noch 25 Prozent der Kosten für Obst und Gemüse aufbringen, während wir gleichzeitig mehr Kinder als bisher mit einem gesunden Pausen-Snack versorgen können: Nimmt eine Schule an dem Schulobst- und -gemüseprogramm teil, bekommen alle Schülerinnen und Schüler dreimal pro Woche kostenlos frisches Obst und Gemüse am Vormittag – und zwar über das gesamte Schuljahr.



Das Logo für das Schulobst- und -gemüseprogramm.

Essgewohnheiten nachhaltig verändern

Was wir als Kinder essen, das ist oft prägend für unser gesamtes Leben. Daher sollte schon den Kleinsten die Wertschätzung für frisches Obst und Gemüse und für eine gesunde Ernährung vermittelt werden. Das Schulobstprogramm ist nachhaltig, weil es den Obst- und Gemüseverzehr der Schulkinder kurz- und langfristig fördert. Die positiven Rückmeldungen der Lehrerinnen und Lehrer im Laufe



Was wir als Kinder essen, prägt uns oft für unser gesamtes Leben.

eines Jahres sind hier sehr ermutigend. Dazu trägt auch das – bisher ausschließlich aus Landesmitteln finanzierte – umfangreiche Begleitprogramm bei, das sich aus Informationsmaterial und diversen von Landfrauen gestalteten Unterrichtseinheiten zum Thema „Gesunde Ernährung“ zusammensetzt. Wichtig ist die Einbeziehung der Eltern in das Programm – dazu haben wir Informationsflyer erstellt, die zur Mitwirkung anregen.

Je mehr Beteiligte, desto besser

Für die Zukunft des Schulobst- und -gemüseprogramms NRW ist zweierlei entscheidend: die kontinuierliche Teilnahme der bereits ins Programm aufgenommenen Schulen und die Ausweitung auf neue Schulen sowie die pädagogische Begleitung. Möglichst viele nordrhein-westfälische Grund- und Förderschulen sollten von dem Programm profitieren. Wir können vermelden, dass das Interesse der Schulen an einer Teilnahme am Schulobstprogramm weiterhin groß ist.

Seriös, unabhängig und informativ: Das Ernährungsportal NRW

Ernährung ist ein Thema, das jede und jeden interessiert. Informationen dazu finden sich im Internet in großer Fülle. Das ist zwar sehr hilfreich, aber für Verbraucherinnen und Verbraucher oft unübersichtlich und mit aufwändiger Suche verbunden. Häufig bleibt eine zentrale Frage offen: Aus welcher Quelle stammen die Infos, und wie seriös sind sie?

Um Verbraucherinnen und Verbraucher umfassend, kompetent und vor allem unabhängig zu informieren, hat das Verbraucherschutzministerium zusammen mit der Verbraucherzentrale NRW und der AOK Gesundheitskasse das **Ernährungsportal NRW** eingerichtet. Übersichtlich und verständlich informiert die Seite – zum Beispiel – über Zusatzstoffe und Vitamine, über Lebensmittel von der Currywurst bis zum grünen Tee, über Wohlfühlgewicht und Ess-Störungen.

Neben Ernährungstipps für verschiedene Altersstufen findet man Verbraucherwarnungen und aktuelle Ergebnisse von Lebensmitteluntersuchungen, Artikel zu Ernährung und Gesundheit, hygienischer Zubereitung, Essen außer Haus, Angebote für Zielgruppen wie Kindertagesstätten und Schulen, Informationen zum nachhaltigen Konsum und vieles mehr.

Nicht suchen, sondern finden!

Eine **NRW-Karte** bietet per Maus-Klick einen komfortablen Zugang zu Ansprechpartnern vor Ort – von der Verbraucherzentrale NRW über die Ernährungsberatung und die zuständige Lebensmittelüberwachung bis hin zu Sportangeboten.

Das Portal wendet sich an Eltern, Lehrerinnen und Lehrer, Erzieherinnen und Erzieher ebenso wie an Sportlerinnen



GUT ZU WISSEN

SERIÖSE INFO-QUELLE: ERNÄHRUNGSPORTAL NRW

- » Internet-Plattform für Verbraucherinnen und Verbraucher
- » bündelt Informationen rund ums Thema Ernährung
- » bietet gesicherte, anbieterunabhängige Informationen

Derzeit beliefern vier Träger und 13 Partner aus Fachverbänden, Wissenschaft und Verwaltung das Portal in einem automatisierten Verfahren mit Daten. Zur Qualitätssicherung ist festgelegt, dass die Partner keine einzelwirtschaftlichen Interessen verfolgen dürfen.

und Sportler, Seniorinnen und Senioren, Großküchenbetreiber, Zuständige aus Kommunen und viele mehr – kurz, an alle, die mit dem Thema „Gesunde Ernährung“ aus verschiedenen Blickwinkeln zu tun haben.

Das Ernährungsportal NRW gibt es bereits seit Herbst 2007 mit gutem Zuspruch und hat im Schnitt rund 2.700 Besucher/-innen und 8.000 Seitenaufrufe pro Tag. Es wird von renommierten Fachverbänden und Hochschulen unterstützt und ist in seiner Vielfalt bundesweit einmalig.



Lecker macht leistungsfähig: Gesunde Kita- und Schulverpflegung

Welches Kind, welcher Jugendliche kommt mittags noch zum Essen nach Hause? Eines steht fest: Es werden immer weniger. Der Trend geht zur Verpflegung außer Haus und zur ganztägigen Betreuung in Kitas und Schulen. Ein gesundes, ausgewogenes Essens-Angebot wird daher immer wichtiger, und für die Verantwortlichen ergibt sich eine Fülle von Fragen.

Welches Verpflegungssystem soll gewählt werden? Was kostet das? Wie organisiere ich den Kommunikationsprozess in meiner Kita oder Schule und binde Eltern und Kinder mit ein? Und wie finde ich einen geeigneten Caterer?

Hochwertiges Schulessen organisieren

Zur Unterstützung und Beratung von **Schulen** haben Verbraucherschutzministerium und Schulministerium NRW gemeinsam die **Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW** ins Leben gerufen. Sie arbeitet seit Ende 2008, wird aus Landes- und Bundesmitteln finanziert und ist bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelt. Als Hauptinstrument der Landesregierung NRW zur Unterstützung von Schulen und Schulträgern ist die Vernetzungsstelle inzwischen nicht mehr wegzudenken. Ihr wichtigstes Ziel: das Schulessen an den Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) auszurichten. Dazu bietet sie flächendeckende Unterstützung zu allen Fragen rund um gesunde Schulverpflegung an, führt konkrete Beratungsgespräche und Fortbildungen durch, hilft bei der Vernetzung vor Ort und spricht mit kommunalen Caterern.

Wissen, was man isst

Auch die Ernährungsbildung muss stärker an Schulen verankert werden: Kinder sollen möglichst früh praktisches Wissen über Lebensmittel, den hygienischen Umgang und

die Zubereitung kleiner Mahlzeiten lernen und erleben. Das macht Freude, vor allem dann, wenn das gemeinsame Werk auch gemeinsam verspeist wird. Vermittelt werden so wichtige Alltagskompetenzen. Die Kinder werden dadurch Lebensmittel und deren aufwändige Produktion besser wertschätzen und weniger Produkte wegwerfen. Auch bei dieser Aufgabe leistet die „Vernetzungsstelle Schulverpflegung“ wichtige Unterstützung.



Kinder sollen möglichst früh über Lebensmittel und die Zubereitung kleiner Mahlzeiten lernen und erleben.

Die Leistungsbilanz der Vernetzungsstelle kann sich sehen lassen. Im Jahr 2013 wurden

- » in 71 Fortbildungen und Workshops rund 1.500 Lehr- und Erziehungskräfte geschult
- » in 52 Fachgesprächen vor allem mit Schulverwaltungen, Kommunen und Bezirksregierungen knapp 500 Personen erreicht
- » 173 Einzelberatungen durchgeführt, davon rund ein Drittel mit Kommunen und freien Trägern
- » 3.520 Kontakte mit Multiplikatoren/-innen über Infostände auf Fachmessen geknüpft

Wie viel Beratung wird gewünscht?

Eine landesweite, repräsentative Schulerhebung durch das Forschungsinstitut für Kinderernährung (Dortmund) über die Jahre 2009/2010 hat gezeigt, dass Schulen sich Beratung und Unterstützung wünschen. Nach wie vor ist dieser Bedarf groß, wie die vielen Anfragen zeigen. Auf Initiative von Nordrhein-Westfalen hat die Konferenz der Landesverbraucherschutzminister den Bund inzwischen wiederholt aufgefordert, eine langfristige Mitfinanzierung der Vernetzungsstellen Schulverpflegung sicherzustellen.



www.schulverpflegung.nrw.de

Know-how für Kitas

Eine ganztägige Betreuung ist für viele Vorschulkinder schon jetzt Alltag. Deshalb brauchen auch **Kindertagesstätten** mehr Unterstützung bei der Suche nach guten und gleichzeitig praktikablen Verpflegungs-Lösungen. Das Verbraucherschutzministerium NRW hat die Verbraucherzentrale NRW des Landes beauftragt, ihre langjährige Beratungs-Erfahrung aus der Schulverpflegung auf Kitas und deren Träger auszuweiten.

Das Projekt „**Kita gesund & lecker**“ des Verbraucherschutzministeriums NRW hat daher Anfang 2013 eine landesweite Befragung zur Verpflegungssituation sämtlicher Kitas und ihrer Träger gestartet. Das Ergebnis: Insgesamt ist die Situation durchaus befriedigend; positiv

ist auch, dass Ernährungsbildung mittlerweile fester Bestandteil bei den meisten NRW-Kitas ist. Es bestätigen sich aber auch die bekannten problematischen Tendenzen – wie z. B. der hohe Anteil an warm angelieferten Speisen mit sehr langen Warmhaltezeiten, zu wenig Obst und Gemüse und ein zu großes Fleischangebot.



Die Kitas wünschen sich außerdem auch u. a. eine Beratung des hauswirtschaftlichen Personals, Hilfe bei der Auswahl des Essensanbieters und bei der Erstellung von Hygienekonzepten. Diese Wünsche greift „Kita gesund & lecker“ zielgerichtet auf.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet dazu ein ganzes Paket von praktischen Unterstützungsangeboten an:

- » Im Informationsportal Kita-Verpflegung www.kitaverpflegung.nrw.de gibt es für Kitas, deren Träger, Essenslieferanten und Eltern z. B. einen „Speiseplan-Check“, Wissenswertes zu optimalen Verpflegungsangeboten und eine interaktive „Werkzeugkiste“ zum Austausch von Praxiserfahrungen.
- » In der ersten **Online-Anbieterdatenbank Kita- und Schulverpflegung** in Nordrhein-Westfalen, die sich sukzessive füllen soll, hier können Verpflegungsanbieter ihr Angebot publik machen – vorausgesetzt, sie verpflichten sich zur Einhaltung des von der Verbraucherzentrale NRW entwickelten Anforderungsprofils. Dazu gehört auch, dass die aktuellen Kontrollergebnisse der amtlichen Lebensmittelüberwachung veröffentlicht werden. Kitas und Schulen können über konkrete Suchkriterien, wie z. B. „Umkreis (in km)“, „vegetarisches/saisonales Angebot“ oder „Geräteleasing“, fündig werden.
- » Ein **Beratungstelefon** unter 0211/3809-711
Di. bis Do. von 10:00 bis 16:00 Uhr
- » **Fortbildungen und Workshops** zu allen Themenfeldern der Kita-Verpflegung



Weniger wegwerfen: **Lebensmittel wertschätzen und nachhaltig konsumieren**

Wir alle – Konsumentinnen und Konsumenten – verbrauchen und beeinflussen durch unseren Verbrauch täglich die „Umwelt“. Das heißt umgekehrt: Wir können durch ein nachhaltiges Konsumverhalten die Ressourcen unseres Planeten schonen und klimaschädliche Emissionen vermeiden. Erst durch einen nachhaltigen Lebensstil, dieser Auffassung ist die Landesregierung in NRW, kann sich ein sorgsamer Umgang mit endlichen Ressourcen in der Gesellschaft durchsetzen.

Gut 20 Prozent der Lebensmitteleinkäufe in deutschen Privathaushalten werden nicht konsumiert, sondern weggeworfen. Wenn man die gesamte Wertschöpfungskette im globalen Maßstab betrachtet, so ist es sogar ein Drittel aller produzierten Lebensmittel, das, statt verbraucht zu werden, im Abfall landet. Eine neue Wertschätzung für



Lebensmittel wertschätzen und nachhaltig konsumieren.



Wenn Schülerinnen und Schüler erleben, wo die Nahrungsmittel herkommen, denken sie auch anders darüber.

Lebensmittel ist dringend angesagt, damit die Lebensmittelabfälle entlang der gesamten Wertschöpfungskette reduziert werden können.

Darin liegt eine große Herausforderung. Ein Ansatz ist, möglichst früh möglichst viel Wissen über Ernährung zu vermitteln. Wenn Schülerinnen und Schüler schon wissen, wo die Nahrungsmittel herkommen, wie sie erzeugt werden, welche Arbeitsschritte bis zum fertigen Produkt erforderlich sind, dann werden sie anders über diese Lebensmittel denken und ihnen gegenüber eine höhere Wertschätzung aufbringen.

Nur auf diesem Weg ist ein nachhaltiges Konsumverhalten bei Verbraucherinnen und Verbrauchern zu erreichen, das Teil eines nachhaltigen Lebensstils ist.

Runder Tisch „Neue Wertschätzung für Lebensmittel“

Der vom NRW-Verbraucherschutzministerium initiierte Runde Tisch „Neue Wertschätzung für Lebensmittel“ tagt seit Dezember 2010. Hier treffen sich jährlich Vertreterinnen und Vertreter der Landwirtschaft, der Lebensmittelwirtschaft, des Einzelhandels und des Handwerks, der Gastronomie, von Verbraucher- und Wohlfahrtsverbänden sowie der Wissenschaft. Sie diskutieren und entwickeln eine gemeinsame Handlungsstrategie, mit der eine Vernichtung von Lebensmitteln vermieden werden kann.

Weiterforschen, wirksam handeln

Beim Runden Tisch im Herbst 2013 wurde deutlich, dass insgesamt ein großer Forschungsbedarf besteht zur Frage der Lebensmittelverluste und der konkreten Handlungsempfehlungen dagegen. Handlungsbedarf besteht auch bei der Aufklärung und Bildung der Verbraucherinnen und Verbraucher – hier soll der eingeschlagene Weg weiterverfolgt werden mit dem Ziel, nicht nur Kindern und Jugendlichen eine neue Wertschätzung für Lebensmittel nahezubringen.



Nachhaltiges Konsumverhalten fördern – neue Wertschätzung für Lebensmittel erreichen.

Außerdem gibt es branchenspezifische Lösungsansätze, die ein nachhaltiges Konsumverhalten fördern – so etwa im Bereich „Brot und Backwaren“, für den die Fachhochschule Münster wichtiges Informationsmaterial erarbeitet. Geforscht werden soll in nächster Zeit auch zu den Themen Obst und Gemüse, Snacking bzw. Fast Food und Außer-Haus-Verzehr. Auch hier gibt es zahlreiche Möglichkeiten, die Lebensmittelverschwendung einzudämmen.

Im Herbst 2014 kommt der nächste Runde Tisch zusammen – und zwar im Rahmen der wissenschaftlichen Tagung des MKULNV unter dem Thema: „Von der Verschwendung zur Wertschätzung der Lebensmittel – Wissenschaftliche Erkenntnisse und ihre Umsetzung in die Praxis“. Unser

Ministerium wird dazu die Kooperation suchen mit dem „Deutschsprachigen Netzwerk zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen“.



GUT ZU WISSEN

DER RUNDE TISCH „NEUE WERTSCHÄTZUNG FÜR LEBENSMITTEL“ – VOM MINISTERIUM GEFÖRDERTE PROJEKTE:

- » Die FH Münster und die Verbraucherzentrale NRW haben in einer Studie ermittelt, wo die Ursachen der Verschwendung von Lebensmitteln liegen und was man dagegen tun kann.
- » Es wurde ein Werkzeugkoffer für Lehrerinnen und Lehrer von der Universität Paderborn und Verbraucherzentrale NRW erarbeitet, evaluiert und erweitert. Eine Tagung dazu findet im September 2014 in der NUA statt. Die umfangreichen Materialien sind online verfügbar:
www.evb-online.de/schule_materialien_wertschaetzung_uebersicht.php
- » Das Institut für nachhaltige Ernährung und Ernährungswirtschaft (iSuN) der FH Münster untersucht die Reduktion der Lebensmittelabfälle bei Brot und Backwaren.
- » Ein studentischer Wettbewerb der Verbraucherzentrale NRW an der ecosign/Akademie für Gestaltung im Sommersemester 2013 brachte kreative Ideen: Die Verbraucherzentrale NRW hat eine der Gewinnerideen – das Kartenspiel „Duell der Sterneköche“ – nun für Grundschul Kinder produzieren lassen.

Spezialisten vernetzen, Wissenschaft fördern: Verbraucherforschung in NRW

Gute, bürgernahe Wirtschafts- und Verbraucherpolitik setzt voraus, die Interessen der Verbraucher zu kennen und zu schützen. Dazu muss man wissen, wo der Verbraucherschutz heutzutage wirklich greifen soll – denn die Verbraucherswelt wird komplexer. Wie steht es um Verbraucherrechte im Netz? Wie verändert sich das Konsumverhalten? Wie finden wir alle uns in der Flut von Informationen noch zurecht? Zu solchen Fragen und Themen muss geforscht werden – damit Politik eine zukunftsfähige Handlungsgrundlage hat.



Gemeinsam mehr erreichen.

Ein Netzwerk von Experten

Um eine wissenschaftlich unabhängige, hochklassige Verbraucherforschung zu fördern, hat die Landesregierung Ende 2011 das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung (KVF) NRW gegründet. Das gemeinsame Projekt des Verbraucherschutzministeriums, des Wissenschaftsministeriums und der Verbraucherzentrale NRW wird mit rund



GUT ZU WISSEN

GEFÖRDERTE PROJEKTE – THEMENAUSWAHL:

- » Der zufriedene Patient 2.0
- » Kaufkompetenz von Grundschulkindern identifizieren und diagnostizieren
- » Merkmale, Ursachen und Konsequenzen von Energiearmut
- » Manipulationsmöglichkeiten des Verbraucherinteresses durch unkontrollierbare Datenauswertung
- » Verbraucherschutz durch Mitentscheidung bei Online-Verträgen
- » Weiterentwicklung von Carsharing-Konzepten
- » Wirkung der Kommunikation von Preiserhöhungen auf das Verbraucherverhalten

230.000 Euro jährlich durch die Landesregierung gefördert. So können Forschungsaktivitäten besser vernetzt und Projekte gemeinsam angegangen werden. Die Verbraucherforschung aus NRW kann somit national, europäisch und international wirken.

Der Erfolg der Zusammenarbeit

Bereits in kurzer Zeit konnte das KVF erste Erfolge erzielen: Das Netzwerk wächst rasch, mittlerweile besteht es aus rund 180 Wissenschaftlern. Über den monatlichen Newsletter und über Twitter werden 380 Multiplikatoren erreicht. Bisher wurden 15 Projekte gefördert und Nachwuchsförderpreise vergeben.

Workshops und Konferenzen

Um den Austausch zwischen den Fächern zu fördern, wurden bisher sechs interdisziplinäre Workshops organisiert. Themen waren u. a. der Datenschutz, die sozialpolitische Dimension von Verbraucherpolitik oder die Datensouveränität von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Alle Ergebnisse gibt's zum Nachlesen auf der Webseite des KVF. Außerdem werden die Vorträge in der neuen Schriftenreihe „Beiträge zur Verbraucherforschung“ veröffentlicht – in einer verständlichen Sprache und mit konkreten Hinweisen für die Praxis.

Im Herbst 2014 organisiert das KVF NRW die International Conference on Consumer Research (ICCR) 2014 in Bonn.



Interdisziplinäre Workshops dienen dem Austausch zwischen den Fachbereichen.



MEHR!

Das KVF im Internet:

www.verbraucherforschung-nrw.de

und auf Twitter (@kvf_nrw):

twitter.com/kvf_nrw



Information

Appetitlich oder nicht?

Das Kontrollbarometer für die Gastronomie

Gut und lecker essen gehen oder sich in der Mittagspause mit einem schnellen Snack vom Imbiss versorgen – wann immer wir „auswärts“ essen und trinken, vertrauen wir uns den Gastronomen an in puncto Sauberkeit und Sicherheit der Speisen. In der Regel ist das auch bedenkenlos möglich, weil die Standards in Deutschland hoch sind. Trotzdem ist hier Vertrauen zwar gut, aber Kontrolle besser.

Das Verbraucherschutzministerium NRW hat gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW und den Städten Bielefeld und Duisburg das Pilotprojekt „KOBRA“ gestartet. Zunächst wird so testweise öffentlich gemacht, ob sich ein Betrieb in Sachen Sauberkeit und Kundeninformation korrekt verhält oder ob Verbraucherinteressen vernachlässigt werden.



Vor Ort Bescheid wissen

Mit Hilfe der Smartphone-App „appetitlich“ finden Verbraucherinnen und Verbraucher Gastronomiebetriebe in ihrer Umgebung und können sich die Bewertung anzeigen lassen. Dabei ist das System denkbar einfach: Das „Kontrollbarometer“ bewertet in den Ampelfarben grün, gelb und rot. Das Besondere: Die Beurteilung ist – im Gegensatz zu vielen anderen Bewertungsportalen oder -apps – absolut neutral und vertrauenswürdig, denn Grundlage sind die Ergebnisse der amtlichen Betriebskontrollen der Städte Bielefeld und Duisburg. Rechtsgrundlage ist eine Anfrage nach dem Verbraucherinformationsgesetz (VIG), welche die Verbraucherzentrale NRW bei diesen Städten gestellt hat.

Hier geht es zur App „appetitlich“:

www.vz-nrw.de/kontrollbarometer



Die Smartphone-App „appetitlich“ unterstützt Sie bei der Auswahl des richtigen Gastronomiebetriebes.

Je weniger Punkte, umso besser

Die amtliche Lebensmittelüberwachung kontrolliert regelmäßig Gastronomiebetriebe – vom Café über den Imbiss bis zum Restaurant – darauf, dass sie die Hygienevorschriften sowie Eigenkontrollen und Kennzeichnungsvorschriften einhalten. Stellen die Kontrolleure Mängel fest, so fordern sie den Betreiber zu Korrekturmaßnahmen auf und dokumentieren die Mängel in Form von Minuspunkten. Diese summieren sich zu einem Gesamtergebnis. Je höher die Punktzahl, desto schlechter hat also ein Betrieb bei der Kontrolle abgeschnitten – das Maximum sind 80 Punkte. Sie sind die Basis für die grafische Darstellung (Balkendiagramm) des „Kontrollbarometers“.

Auf der Grundlage dieser Kontrollergebnisse ordnet die Verbraucherzentrale NRW die Betriebe in drei Klassen ein:

1.

GRÜN (0 bis 40 Punkte)

„Anforderungen erfüllt“

2.

GELB (41 bis 60 Punkte)

„Anforderungen teilweise erfüllt“

3.

ROT (61 bis 80 Punkte)

„Anforderungen unzureichend erfüllt“

Im Kontrollbarometer der App können Sie anhand der Farben sofort erkennen, ob die von Ihnen ausgewählte Gaststätte, das Restaurant oder Bistro „appetitlich“ ist; Sie werden zudem über den genauen Punktestand des Betriebes informiert und können Ihr Ziel per Routenplaner direkt ansteuern.

Nur eines dürfen Sie nicht erwarten: eine Auskunft darüber, ob das Essen auch tatsächlich gut schmeckt.

Das Land NRW möchte mit der Unterstützung dieses Pilotprojekts den Bürgerinnen und Bürgern mehr Service bieten. Wir möchten unseren Beitrag dazu leisten, dass ein solches Kontrollbarometer bundesweit eingeführt wird. Ein Mehr an Transparenz in der Lebensmittelüberwachung bedeutet eine Stärkung des Verbrauchervertrauens und ist Anreiz für Lebensmittelbetriebe, Mängel abzustellen.



Ein Mehr an Transparenz in der Lebensmittelüberwachung bedeutet eine Stärkung des Verbrauchervertrauens.

Frisch aus dem Netz? Der Internethandel mit Lebensmitteln

Vor noch nicht langer Zeit wäre keiner auf die Idee gekommen, Lebensmittel im Internet zu kaufen. Buch oder DVD – das ja. Aber Marmelade, Gemüse oder Fleisch? Doch immer mehr Menschen verlegen heute den Einkauf ihrer Lebensmittel ins World Wide Web. Ein virtueller Handelsplatz ist entstanden, der sich der Kontrolle durch den Verbraucherschutz nicht entziehen darf.

Bequem vom Computer aus online bestellen und die Lebensmittel ohne lange Wartezeit direkt bis an die Haustür geliefert bekommen – das ist für immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher attraktiv. Entscheidend ist, dass sich die Verbraucherinnen und Verbraucher auch hier sicher sein und sich darauf verlassen können, dass sie nicht über die Zusammensetzung oder beworbenen Inhaltsstoffe getäuscht werden.



GUT ZU WISSEN

WIE VIELE MENSCHEN KAUFEN LEBENSMITTEL ONLINE?

Laut einer deutschen Studie der Unternehmensberatung ATKearney, die den Zeitraum von Mai bis Juli 2013 untersucht und sich auf 1.410 Befragte stützt, wächst der Online-Handel mit Lebensmitteln rasch an. Während bei der letzten Untersuchung in Deutschland (2011, 700 Teilnehmer) nur 18 Prozent der Befragten angaben, Online-Food-Retailing-Angebote zu nutzen, waren es im Jahr 2013 schon 30 Prozent.

Die effiziente Überwachung dieses virtuellen Lebensmittelmarktes erfordert neue Konzepte, die über die bisherigen Kontrollverfahren des konventionellen Lebensmittelhandels hinausgehen. Das Problem dabei: Der Rechercheaufwand, um Lebensmittelunternehmen oder fehlerhafte bzw. risikobehaftete Produkte im Internet herauszufinden, ist enorm groß.



Frische aus dem Netz? Der Internethandel mit Lebensmitteln muss effizient überwacht werden.

Gezielt recherchieren, Know-how bündeln

Zur Kontrolle des Lebensmittelhandels im Internet hatten die Bundesländer bereits im September 2010 eine zwei-jährige Pilotphase beschlossen, die dann im Januar 2011 startete und bis zum Juni 2013 gedauert hat. Die Pilotzentrale sowie die nachfolgende Zentralstelle „Kontrolle der im Internet gehandelten Erzeugnisse des LFGB und Tabakerzeugnisse“, kurz „G@ZIELT“, sind beim Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) angesiedelt. Recherchiert und geprüft werden „Erzeugnisse des Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände- und Futtermittelgesetzbuches“. Hierzu zählen Lebensmittel, Futtermittel, Kosmetika und Bedarfsgegenstände, wie Geschirr, Textilien, Spielzeug. Eine zentrale Recherchestelle macht deshalb Sinn, weil so eine doppelte Rechercharbeit in den Bundesländern vermieden werden kann und Arbeitsabläufe zentral effizienter gestaltet werden können.

Das BVL und die Behörden der Bundesländer wollen in Zusammenarbeit mit vier Siegelgebern einen Marktplatz im Internet schaffen, auf dem die Produktsicherheit so hoch ist wie im Supermarkt oder beim Bäcker an der Ecke.



Gezielt recherchieren, Know-how bündeln mit der Unterstützung der Plattform „G@ZIELT“.

Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

Die Mitarbeiter der Zentralstelle sind ständig im Netz unterwegs und suchen vor allem nach

- » Angeboten risikobehafteter Lebensmittel, die die Verbraucherinnen und Verbraucher eventuell gesundheitlich schädigen oder täuschen können,
- » nicht registrierten Lebensmittelunternehmen.

Die Ergebnisse der Recherchen werden an die zuständigen Überwachungsbehörden der Bundesländer bzw. der anderen EU-Mitgliedstaaten oder an Drittländer weitergegeben. So können weitere Maßnahmen ergriffen werden – das betreffende Angebot im Internet wird beispielsweise gelöscht oder eine Registrierungspflicht durchgesetzt, so dass eine regelmäßige Kontrolle stattfinden kann.

Analog zur Suche nach Lebensmitteln, soll die G@ZIELT-Recherche für im Internet angebotene Futtermittel für Nutz- und Heimtiere aufgebaut und vertieft werden. Denn

auch für Futtermittelanbieter bzw. -unternehmer bestehen Zulassungspflichten. Darüber hinaus gibt es Anforderungen an die Zusammensetzung und Kennzeichnung von Futtermitteln, damit Sicherheit und Markttransparenz gewährleistet sind. Diese Regeln gelten selbstverständlich auch für Online-Verkäufe.

Transparenz und Information

Die Projektzentralstelle beim BVL hat in Zusammenarbeit mit 10 Bundesländern u. a. dazu beigetragen,

- » Registrierungspflichten für Lebensmittelunternehmen im Internet durchzusetzen,
- » risikobehaftete Lebensmittel im Online-Handel aufzufinden,
- » Anforderungen für Gütesiegel zu ermitteln, anhand derer Internetnutzer die Online-Shops erkennen können, die der amtlichen Lebensmittelkontrolle unterliegen,
- » Informationskampagnen für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Online-Händler durchzuführen und
- » der EU-Kommission in Zusammenarbeit mit der europäischen Arbeitsgruppe „E-Commerce“ Empfehlungen zu unterbreiten, die z. B. Vorgaben für die amtliche Probenahme für den Online-Handel mit Lebensmitteln sowie die Sperrung von Webseiten beinhalten.



MEHR INFORMATIONEN

ONLINE-HANDEL MIT LEBENSMITTELN

Informationen des Bundesamtes für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit

www.bvl.bund.de

Internetseite der Verbraucherzentrale NRW

www.vz-nrw.de

Ökologisch korrekt, gesundheitlich problematisch: **Recyclingpapier in Verpackungsmaterialien für den Lebensmittelbereich**

Recycling schont kostbare Ressourcen. So ist es für viele heute selbstverständlich, Altpapier nicht nur zu sammeln, sondern auch beim Kauf auf Recyclingprodukte zu achten. Toilettenpapier oder Küchenrolle, Notizblock oder Briefumschlag dürfen gern aus Altpapier sein. Was aber, wenn das Papier mit schädlichen Stoffen belastet ist? Was passiert, wenn es als Verpackungsmaterial für Lebensmittel verwendet wird?

Recyclingpapiere können Mineralölanteile enthalten. Ursprung dieser Mineralöle sind dann u. a. Druckfarben, die üblicherweise beim Zeitungsdruck verwendet werden. Untersuchungen belegen, dass die im Papier enthaltenen Mineralöle über Raumluft in Lebensmittel gelangen können. Betroffen sind z. B. Paniermehl, Reis, Nudeln, Adventskalenderschokolade.

Suche nach einer Lösung

Nun ist es sehr heikel, wenn Mineralöle aus Kartonverpackungen auf Lebensmittel übergehen. Nach intensiver Diskussion mit den beteiligten Wirtschaftsakteuren sind sich auch alle einig, dass man diese Übergänge von Mineralöl aus recycelten Verpackungsmaterialien auf bestimmte Lebensmittel reduzieren muss. Verschiedene Lösungsansätze dazu liegen vor, denn nur noch Frischfaserverpackungen für Lebensmittel zu verwenden, ist aus ökologischer Sicht nicht wünschenswert. Allerdings lehnen die Wirtschaftsvertreter aus Kostengründen eine Optimierung des Recyclingprozesses und damit eine verbesserte Entfernung von Mineralölbestandteilen ab.

Am Anfang ansetzen

Am sinnvollsten wäre es gewiss, die Zusammensetzung der im Zeitungsdruck verwendeten Druckfarben so zu ändern, dass keine gesundheitlich bedenklichen Mineralöle zum Einsatz kommen. Dies ist einfacher gesagt als getan, so dass man sich zunächst auf die Forschungsarbeit dazu konzentrieren muss. Bisher liegen hier keine abschließenden Ergebnisse vor.



Aufgrund von Mineralölrückständen werden Kartonverpackungen extra mit einer mineralölundurchlässigen Beschichtung versehen.

Um dennoch Gefahren für die Verbraucherinnen und Verbraucher so weit wie möglich auszuschließen, wählen viele Hersteller einen anderen Weg: Sie verpacken die Lebensmittel nicht direkt in recycelten Kartonverpackungen, sondern arbeiten anstelle dessen mit Beschichtungen oder sie legen sogar separate Innenbeutel ein, die undurchlässig für Stoffe wie Mineralöle sind.

Noch keine gesetzliche Regelung

Die Bundesregierung hat die Idee, mit Hilfe von Innenbeuteln den Übergang von Mineralölen auf Lebensmittel zu minimieren, in Form eines Verordnungsentwurfs aufgegriffen. Dieser Entwurf, der bereits seit dem Jahr 2011 intensiv diskutiert wird, soll den Mineralöleintrag in Lebensmittel reglementieren. In NRW werden bereits jetzt stichprobenartig Untersuchungen zu Mineralölen in Lebensmittelverpackungen durchgeführt.

Verbraucherinnen und Verbraucher können auch selbst etwas tun: Wenn Sie lange haltbare Lebensmittel in Kartonverpackungen ohne Barriere (Innenbeutel bzw. Beschichtung) kaufen, beispielsweise Paniermehl, Stärke, Reis oder Nudeln, so füllen Sie diese am besten zu Hause sofort in Vorratsbehälter aus Glas o. Ä. um.



GUT ZU WISSEN

WARUM SIND MINERALÖLE BEDENKLICH?

Mineralöle sind Gemische, die aromatische Kohlenwasserstoffe enthalten. Diese Gemische sind toxiologisch (auf ihre Giftigkeit hin) noch nicht ausreichend untersucht.

Zur Sicherheit sollte die Aufnahme von Mineralölrückständen aus Lebensmittelkontaktmaterialien für den Menschen so gering wie möglich sein, da zusätzlich noch eine Belastung durch andere Quellen, wie z. B. die Umwelt, gegeben ist.

Das kann ins Auge gehen: **Holi-Pulver bei Veranstaltungen**

Bunt und fröhlich – immer mehr Veranstaltungen lehnen sich heute an die Tradition des indischen Holi-Festes an, und so bewerfen sich die Feiernden gegenseitig mit Farbpulver. Das macht Spaß, ist aber eventuell nicht ganz ungefährlich. Wie bekommt man die Farben wieder heraus aus Kleidung und Haaren, und wie säubert man die Haut?

Ein farbenfroher Trend erobert Deutschlands Straßen: Er nennt sich „Holi Festival“, „Color Run“ oder „Festival of Colours“ – Events, auf denen sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit Farbpulver bewerfen und nassspritzen. So kommt das Pulver nicht nur mit Kleidung, Haut und Haaren in Kontakt, es wird auch eingeatmet, und Farbpartikel können in die Augen kommen. Giftig soll das nicht sein. Die jeweiligen Veranstalter geben in der Regel an, dass es sich bei den verwendeten Farben um mit Lebensmittelfarben eingefärbte Stärke handele.

Spaß mit Vor- und Rücksicht

Nach Angaben der Veranstalter lassen sich die Farben vollständig aus Kleidung und Haaren entfernen. Vereinzelt wird jedoch darauf hingewiesen, dass bei blondiertem oder vorgeschädigtem Haar längere Zeit eine Färbung und bei heller Kleidung eventuell ein Farbschleier zurückbleiben kann. Wenn Sie auf Nummer sicher gehen möchten: Schützen Sie Ihre Augen und Atemwege – z. B. mit einer Schutzbrille, einem Tuch oder einer Staubmaske über Mund und Nase. Besonders empfindliche Personen und Allergikerinnen und Allergiker sollten auf eine Teilnahme an Holi-Festen verzichten.

Nach der Veranstaltung kann die gefärbte Kleidung z. B. auf Auto-, Bus- oder Bahnsitze abfärben. Auch wurde hin und wieder berichtet, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer



Der Umgang mit Holi-Pulver soll Spaß machen – Vor- und Rücksicht sind dennoch geboten.

die bisher ungenutzten Farbbeutel nach der Veranstaltung auf Unbeteiligte werfen – da hört der Spaß dann auf. Sollten Sie an einem Holi-Fest teilnehmen, gönnen Sie sich das bunte Vergnügen, aber nehmen gleichwohl Rücksicht auf andere und denken an Kleidung zum Wechseln. Oder Sie rüsten sich für den Rückweg vom Festival so aus, dass Sie nicht überall „Spuren“ hinterlassen.

Veranstalter in der Pflicht

In der Regel müssen größere Veranstaltungen, wie Holi-Festivals und Color-Runs, genehmigt werden. Zuständig dafür sind die örtlichen Ordnungsbehörden. Lebensmittelüberwachungsbehörden werden meist dann um Stellungnahme gebeten, wenn die Veranstaltungen aus kosmetikrechtlicher Sicht genehmigungspflichtig sind. Kosmetische Mittel dürfen nur durch einen Importeur bzw. Hersteller in



GUT ZU WISSEN

WAS BEDEUTET HOLI?

Holi ist ein rituelles indisches Frühlingsfest – und angeblich eines der ältesten Feste überhaupt. Es dauert mindestens zwei, in einigen Gegenden Indiens auch bis zu zehn Tage. Bei diesem „Fest der Farben“ bewerfen sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gegenseitig mit Farbpulver und bespritzen sich mit Wasser, wobei Haut, Haare und Kleidung intensiv eingefärbt werden (sollen). Holi wird inzwischen weltweit als Event und Fest adaptiert, so z. B. beim Holi Festival of Colours, das 2012 als erste kommerzielle Veranstaltung dieser Art in Deutschland in Berlin stattfand.

Verkehr gebracht werden, wenn eine Sicherheitsbewertung vorliegt.

Zur Gefahrenreduktion können die Veranstalter dazu verpflichtet werden, Warnhinweise für empfindliche Personen vor und während der Veranstaltung zu geben oder auf den Eintrittskarten z. B. auf das Tragen von Masken und Schutzbrillen hinzuweisen. Im Jahre 2013 wurden zahlreiche Veranstaltungen in Deutschland durchgeführt, ohne dass besonders gravierende Vorfälle bekannt wurden.

Augenreizungen infolge von Farbstaubpartikeln sind allerdings vorgekommen – und auch eine im Grunde harmlose gefärbte Stärke ist Staub und damit ein Fremdkörper im Auge.

Besser, übersichtlicher, einheitlich: **Die Lebensmittelkennzeichnung wird aktualisiert und ausgeweitet**

Verbraucherinnen und Verbraucher sind oft skeptisch, wenn es um Verordnungen aus Brüssel geht. Dabei haben viele Regelungen durchaus positive Effekte – insbesondere dann, wenn es um eine europaweite Vereinheitlichung geht. Ein gutes Beispiel hierfür ist die neue EU-Kennzeichnungsverordnung für Lebensmittel.

Bei verpackten Lebensmitteln muss über ihren Inhalt informiert werden. Dazu gehören Kennzeichnungselemente, wie

- » Verkehrsbezeichnung,
- » Zutatenverzeichnis,
- » Angabe allergener Zutaten,
- » Herstellerangabe,
- » Mindesthaltbarkeits- oder Verbrauchsdatum sowie die Lagerbedingungen,
- » Nennfüllmenge,
- » Los/Charge,
- » der vorhandene Alkoholgehalt.

Diese Angaben sind für Verbraucherinnen und Verbraucher seit Jahren eine gute Orientierungshilfe beim Kauf. Zahlreiche weitere Vorgaben zur Kennzeichnung waren zudem bisher zusätzlich in einzelnen Produktverordnungen geregelt.

Verbesserung durch Vorgaben der Europäischen Union

Die Europäische Union hat nun alle Regeln für die Kennzeichnung von Lebensmitteln zusammengeführt, wo notwendig, bereinigt, ergänzt und verbessert. Wesentliche Teile der neuen EU-Kennzeichnungsverordnung über die Information der Verbraucher werden zum 13. Dezember 2014

gültig. Verpflichtend sind weiterhin die bereits oben genannten Angaben. Zusätzlich fordert die neue Verordnung aber auch verpflichtende Nährwertangaben und das Hervorheben von allergenen Bestandteilen.

Mehr Information, bessere Lesbarkeit

Ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger oder Menschen mit einer Sehschwäche sind durch die winzigen Beschriftungen manchmal gezwungen, eine Lupe zum Einkauf mitzunehmen. Das soll sich ändern: In Zukunft müssen alle verpflichtenden Angaben einer Mindestschriftgröße von 1,2 mm (Höhe des kleingeschriebenen Buchstabens x) aufweisen.



Die Lebensmittelkennzeichnung soll besser, übersichtlicher und einheitlicher werden.

Für bestimmte Lebensmittel, wie z. B. Tütensuppen oder Puddingpulver, reichen die – teilweise an ein Ratespiel erinnernden – Piktogramme als Zubereitungshinweise nicht mehr aus: Eine Gebrauchsanweisung muss schriftlich ausgeführt werden. Bei der Verwendung von Fetten und Ölen muss die pflanzliche Herkunft angegeben werden. Bei rohem Rindfleisch und rohen Erzeugnissen aus Rindfleisch ist eine Herkunftsangabe seit 1997 in Zusammenhang mit den ersten BSE-Vorfällen vorgeschrieben. Für frisches Fleisch von Schweinen, Schafen und Geflügel wird mit der neuen EU-Kennzeichnungsverordnung ab April 2015 die Verpflichtung eingeführt, eine Angabe zu dessen Herkunft zu machen.



Die Lebensmittelkennzeichnung wird aktualisiert und ausgeweitet – an Ratespiele erinnernde Piktogramme reichen nicht mehr aus.

Nährwertangaben freiwillig bis Dezember 2016

Hersteller haben bis zum 13. Dezember 2016 Zeit, sich auf die neuen Nährwertangaben einzustellen – wer dies schon früher und freiwillig umstellen möchte, muss ab Dezember 2014 die Vorgaben der neuen Verordnung beachten. Im Laufe der nächsten Jahre werden also immer mehr Lebensmittel in den Handel kommen, die „neu“ beschriftet sind. Verbraucherinnen und Verbraucher werden bemerken, dass der Begriff „Brennwert“ durch „Energie“ ersetzt wird und dass Nährwertangaben, bezogen auf je 100 g / 100 ml, angegeben werden müssen, damit sie besser vergleichen können. Außerdem muss der Gehalt an Fett, der Anteil

gesättigter Fettsäuren, an Kohlehydraten, Zucker, Eiweiß, Salz (in dieser Reihenfolge) angegeben werden. Diese Informationen können sogar noch erweitert werden – z. B.



Durchschnittliche Nährwerte		
	100 ml	
Brennwert	171 kJ	
Eiweiß	40 kcal	
Kohlenhydrate	0,6 g	10%
davon Zucker	8 g	
Fett	8 g	
davon gesättigte Fettsäuren	0,1 g	2%
Ballaststoffe	0,02 g	0,3%
Natrium	0,2 g	0,05 g
Vitamine je 100 g	0,002 g	0,5 g
Vitamin C	100 mg	0,005 g
	30 mg	Empf

* Die GDA-Werte (Guideline Daily Amount) sind eine Empfehlung für die tägliche Nährstoffaufnahme eines durchschnittlichen Erwachsenen. Die tatsächliche Nährstoffaufnahme kann je nach Geschlecht, Alter und körperlicher Aktivität variieren. Die GDA-Werte sind nicht bindend und können von den tatsächlichen Nährstoffgehalten abweichen. Die GDA-Werte sind für die allgemeine Bevölkerung bestimmt und können für bestimmte Gruppen von Menschen (z. B. Kinder, Schwangere, Kranke) nicht anwendbar sein. Die GDA-Werte sind für die allgemeine Bevölkerung bestimmt und können für bestimmte Gruppen von Menschen (z. B. Kinder, Schwangere, Kranke) nicht anwendbar sein.

Hersteller haben bis zum 13. Dezember 2016 Zeit, sich auf die neuen Nährwertangaben einzustellen.

um Angaben zu einfach und mehrfach ungesättigten Fettsäuren, Ballaststoffen, Vitaminen und Mineralstoffen des Lebensmittels.

Vorteile für Allergiker

Eine wesentliche Neuerung wird allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugutekommen, die allergisch auf bestimmte Lebensmittel-Bestandteile reagieren. Zukünftig müssen solche Bestandteile auch in unverpackten Lebensmitteln, z. B. beim Bäcker oder Fleischer um die Ecke, angegeben werden. Nationale Vorgaben hierzu sollen noch im Jahr 2014 erlassen werden.

Verhinderte Verbraucherinformation: **Portal zur Lebensmitteltransparenz bleibt gesperrt – wie lange noch?**

Das war eine Initiative ganz im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher: Im September 2012 eröffnete Minister Johannes Remmel gemeinsam mit dem Geschäftsführer des Landkreistages, Dr. Martin Klein, die Internet-Plattform „Lebensmitteltransparenz.nrw.de“. Erklärtes Ziel dieser Transparenz-Offensive war es, Verbraucherinnen und Verbraucher über Ergebnisse der landesweiten Lebensmittelkontrollen zu informieren. Leider sind auf der Plattform seit über einem Jahr keine Daten mehr abrufbar.

Die Idee ist so einfach wie gut: Sobald die Grenzwerte von unerwünschten Stoffen bei Lebensmitteln und Futtermitteln überschritten oder wenn gar gravierende Verstöße gegen Kennzeichnungs- und Hygienevorschriften festgestellt werden, sollen diese Daten möglichst umgehend für die Öffentlichkeit sichtbar gemacht werden. Unbestritten gibt es ein öffentliches Interesse, „Ross und Reiter“ zu nennen, wenn Lebensmittelunternehmen geltendes Recht missachten. Wer jedoch derzeit, also etwa Mitte 2014, die entsprechende Internetseite www.lebensmitteltransparenz.nrw.de aufruft, erhält folgende Mitteilung:

»» Aufgrund der aktuellen Entscheidung des Oberverwaltungsgerichtes Nordrhein-Westfalen vom 24.04.2013 (Az.: - 13 B 192/12, 13 B 215/13, 13 B 238/13 -), wonach an der Verfassungsmäßigkeit von Veröffentlichungen nach § 40 Abs. 1a LFGB Zweifel bestehen, werden seitens der nordrhein-westfälischen Verwaltung bis zu einer endgültigen Klärung der Rechtslage keine weiteren Veröffentlichungen mehr erfolgen. ««



Bei Verstößen gegen Hygienevorschriften sollen die Daten möglichst umgehend für die Öffentlichkeit einsehbar sein.

Dies ist aus Verbrauchersicht sehr unerfreulich. Ursache für diesen Stillstand ist ein lückenhaftes Gesetz auf Bundesebene – genauer: der § 40 Absatz 1a des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuches (LFGB).

Warum eine Transparenz-Offensive? Der Hintergrund

Zum Jahresanfang 2011 wurden die Schlagzeilen von einem Skandal um Dioxine in Futtermitteln beherrscht. Ein Unternehmen in Schleswig-Holstein hatte an zahlreiche Futtermittelhersteller illegal Fettsäuren geliefert – mit teilweise sehr hohen Dioxinwerten. Über das Futtermittel landete das Dioxin schließlich in Lebensmitteln, z. B. in Eiern. Bund und Länder reagierten schnell mit einem Aktionsplan »Unbedenkliche Futtermittel, sichere Lebensmittel, Transparenz für den Verbraucher«. Wichtiger Bestandteil dieses Plans war die Verpflichtung der zuständigen Behörden, die Ergebnisse der amtlichen Lebensmittelüberwachung über alle Rechtsverstöße durch Grenzwertüberschreitungen umgehend zu veröffentlichen.

Durch eine Ergänzung des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuches konnte dieses Vorhaben umgesetzt werden. Nach § 40 Absatz 1a LFGB sind die zuständigen Behörden unter bestimmten Voraussetzungen verpflichtet, die Öffentlichkeit **aktiv** über Grenzwert-, Höchstgehalt- oder Höchst-

mengenüberschreitungen bei Lebensmitteln oder Futtermitteln sowie über gravierende Verstöße gegen Vorschriften des Lebensmittel- und Futtermittelrechts zu informieren. So sind zum Beispiel Verstöße gegen Hygienevorschriften oder gegen Vorschriften über den Täuschungsschutz zu veröffentlichen, wenn ein Bußgeld von mindestens 350 Euro zu erwarten ist.



Verbraucherinnen und Verbraucher müssen bei Verstößen schnellstmöglich und umfassend informiert werden.

Fehler in der Gesetzesgrundlage

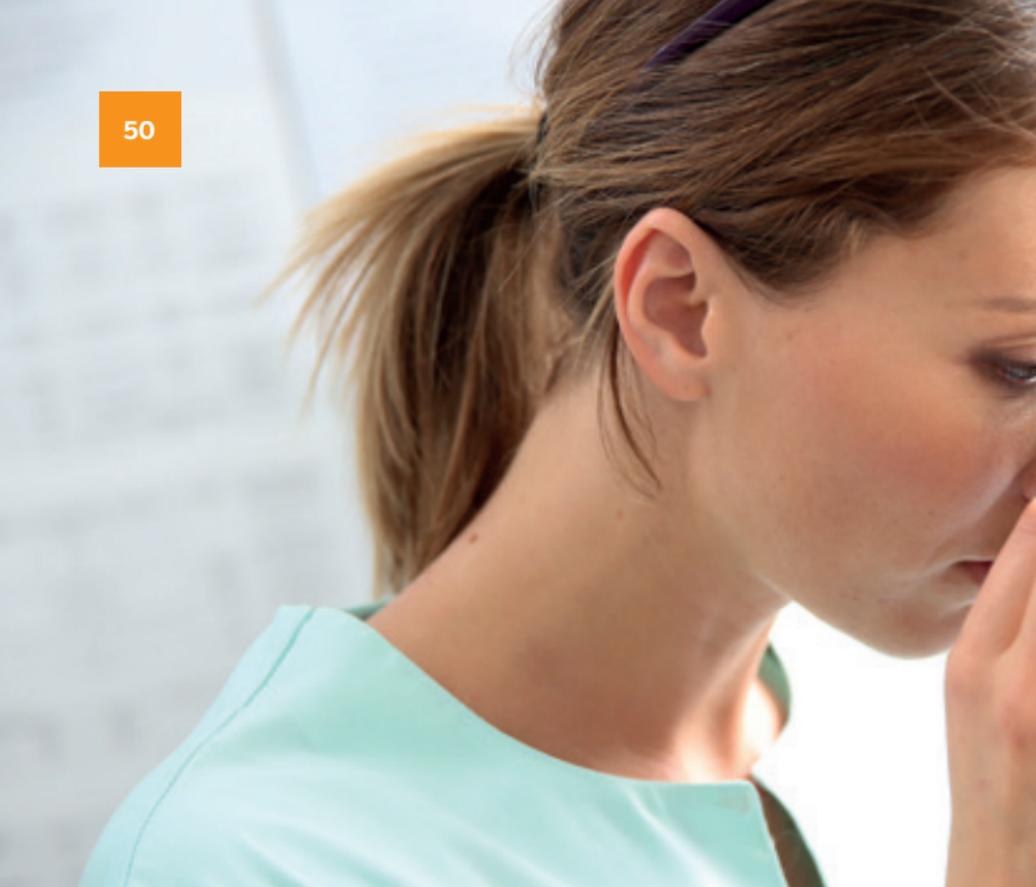
Unglücklicherweise wies die Vorschrift des § 40 Absatz 1a LFGB von Anfang an schwere handwerkliche Fehler auf, die Nordrhein-Westfalen bereits im Gesetzgebungsverfahren – über die Beteiligung im Bundesrat – vergeblich zu korrigieren versucht hatte. Es kam, wie befürchtet: Nach dem Inkrafttreten der Vorschrift am 01.09.2012 und der Inbetriebnahme der zentralen Internet-Plattform in NRW zogen einige Lebensmittelunternehmen gegen die Veröffentlichung der sie betreffenden Datensätze vor Gericht – letztlich mit Erfolg. Das Oberverwaltungsgericht NRW untersagte mit drei Beschlüssen vom 24.04.2013 im Eilverfahren die wei-

tere Veröffentlichung von Daten über die betroffenen Betriebe. Begründet wurde dies mit verfassungsrechtlichen Bedenken gegen die Rechtsgrundlage des § 40 Absatz 1a LFGB. Laut Gerichtsbeschluss obliegt es dem Gesetzgeber, die zeitliche Wirkung dieser Veröffentlichung durch Aufnahme einer Löschungsfrist einzuschränken. Allerdings sei grundsätzlich – abgesehen von dieser Lücke im Gesetz – eine Veröffentlichung nicht zu beanstanden, insbesondere angesichts der damit verfolgten Ziele, wie Verbraucherinformation, Markttransparenz und abschreckender Wirkung. So das Gericht in Münster.

Die Bundesregierung ist in der Pflicht

Auch Obergerichte anderer Bundesländer haben eine Veröffentlichung von Informationen untersagt, sodass diese sinnvolle und eigentlich auch von allen gewollte Vorschrift derzeit in keinem Bundesland vollzogen werden kann. Die Verbraucherinnen und Verbraucher, denen Transparenz versprochen worden war, blicken auf nahezu formulierungsgleiche Standardklauseln über die vorübergehende Abschaltung der Internet-Plattformen in den Ländern.

Daran wird sich erst dann etwas ändern, wenn das fehlerhafte Gesetz durch den Bundesgesetzgeber korrigiert worden ist. Bereits im Frühjahr 2013 hat der Bundesrat die Bundesregierung in zwei Beschlüssen zum Handeln aufgefordert, allerdings ohne Erfolg. Das zwischenzeitliche Ende der Legislaturperiode des Bundestages und die lang anhaltende Regierungsbildung nach der Wahl haben leider dazu beigetragen, dass das zuständige Bundeslandwirtschaftsministerium bis heute keinen Entwurf zur Überarbeitung des Gesetzes vorgelegt hat. Natürlich wird sich die Landesregierung NRW weiterhin und auf Bundesebene dafür einsetzen, dass endlich gehandelt wird. Die Verbraucherinnen und Verbraucher müssen beim Besuch der Plattform über Verstöße informiert werden und nicht darüber, dass sie leider geschlossen werden musste.



Sicherheit

Für mehr Sicherheit bei Lebensmitteln vor mikrobiologischen Gefahren:

Der Zoonoseplan

In der Regel können wir uns darauf verlassen, dass unsere Lebensmittel sicher und frei von Keimen und Erregern sind, die zu Erkrankungen beim Menschen führen können. Mit anderen Lebensmitteln müssen wir so umgehen, dass Risiken beseitigt werden. Um dieses hohe Schutzniveau zu erhalten, muss die gesamte Lebensmittelkette stets überwacht werden, von der Primärproduktion und den Futtermitteln über die Tierhaltung und Schlachtung bis hin zur Verarbeitung und zum Einzelhandel.

Der Zoonoseplan sorgt für Sicherheit

Bereits im Jahr 2012 hat die Landesregierung von NRW einen Zoonoseplan vorgelegt, um alle Erreger zu erfassen und zu verhindern, dass Zoonosen in die Lebensmittelkette



gelangen. Das Ziel ist klar: mehr Sicherheit für die Bürgerinnen und Bürger. In den letzten zwei Jahren wurde die Zusammenarbeit der Gesundheits- und Verbraucherschutzbehörden in Nordrhein-Westfalen intensiviert und strukturell verbessert. Gezielte Schulungen der Behörden sind ebenfalls Bestandteil des Zoonoseplans.

Auf Initiative des Verbraucherschutzministeriums NRW sind bundeseinheitliche Kriterien zur Überwachung der mikrobiologischen Eigenkontrollen der Lebensmittelunternehmer entwickelt worden. Dazu gehört auch die Bewertung von sogenannten HACCP-Konzepten (HACCP ist das Kürzel für „**H**azard **A**nalysis **C**ritical **C**ontrol **P**oints“), also vorbeugenden Systemen, die besonders kritische Punkte in der Lebensmittelverarbeitung sichern. Um für die vielfältigen Fragestellungen rund um Zoonosen gut gerüstet zu sein, müssen auch die Untersuchungskapazitäten der amtlichen Untersuchungseinrichtungen weiterentwickelt werden.

Länderübergreifend wirksam

Auch in der EU wurde die Gesetzgebung angepasst. So haben sich beispielsweise die Vorschriften zur Fleischhygiene geändert – denn auch die Infektionsgeschehen haben sich verändert. Auf Trichinen oder Tuberkulose hin muss bei Schweinen unter guten und kontrollierten Haltungsbedingungen nicht mehr so tiefgehend untersucht werden wie bisher – die Tiere sind durch die Bank nicht damit infiziert. Hingegen könnten sie mit Toxoplasmen belastet sein, woran sie selbst nicht erkranken. Deshalb wird inzwischen die sogenannte „risikoorientierte Fleischuntersuchung“ durchgeführt – eine Methode, bei der NRW Vorreiter in der Entwicklung war. In Bezug auf die Belastung von Schlachtieren mit Salmonellen hat sich die Situation insgesamt deutlich verbessert. Dies wird zukünftig weiter streng kontrolliert werden.

In den letzten Jahren wurden in Nordrhein-Westfalen in Zusammenarbeit mit den anderen Ländern und den Bundesbehörden viele unterschiedliche Maßnahmen für die Lebensmittelsicherheit bei zwar unwahrscheinlichen, aber doch nicht auszuschließenden terroristischen Angriffen umgesetzt: Hierzu gehören die Erstellung eines Handbuchs zu potenziellen Agenzien, wie z. B. Mikroorganismen, und Eintragungswegen, zur Diagnostik und zu Gefahrenpoten-



GUT ZU WISSEN

WAS SIND ZOOZOSEN?

Als Zoonosen bezeichnet man Infektionskrankheiten, die von Tier zu Mensch oder vom Menschen auf Tiere übertragbar sind. Die eigentlichen Erreger können u. a. Bakterien, Pilze und Viren sein.

zieren, eine neue Leitlinie für die Überwachungsbehörden, die Beteiligung an einem Forschungsprojekt zur Abwehr von Anschlägen in der gesamten Lebensmittelkette sowie die Durchführung und Teilnahme an einer länderübergreifenden Krisenübung.



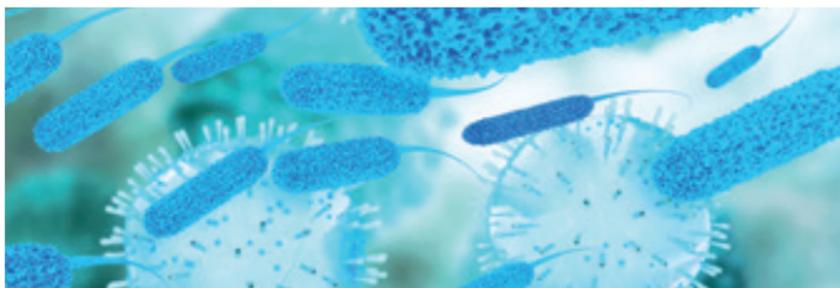
Mehr Sicherheit bei Lebensmitteln dank des Zoonoseplans.

Guter Rat von Fachleuten

Die rechtlichen Rahmenbedingungen stehen fest, nun kann ein „Beratungsgremium Zoonose“ eingerichtet werden. Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Verbrauchergruppen sollen zusammenkommen, die Zoonose-Situation in NRW zu beobachten und zu bewerten. Es werden hier natürlich auch Vorschläge für das weitere Vorgehen und die stetige Aktualisierung des Zoonoseplans erarbeitet.

Viren im Fokus

Während Bakterien, Parasiten und Pilze durch die bisherigen Maßnahmen immer besser in den Griff zu bekommen sind, gibt es bei der Erregergruppe der Viren noch Handlungsbedarf. So muss z. B. in Bezug auf Infektionen mit Noroviren die Lebensmittel-Produktion noch intensiver überwacht werden.



Für den Nachweis von Viren und für eine verbesserte Überwachung müssen weitere Analysemethoden bereitgestellt werden.

Alle Erregergruppen und Antibiotikaresistenzen im Blick

Das Infektionsgeschehen wird auf allen Ebenen beobachtet, und die Schlussfolgerungen werden im Beratungsgremium zusammengetragen. So gab es z. B. dieses Jahr zwei Fälle atypischer BSE bei Rindern in Deutschland.

Salmonelleninfektionen gehen zwar weiterhin zurück, aber langsamer als in den Vorjahren. Aus den EHEC-Fällen des Jahres 2011 (belasteter Bockshornkleeausaat aus Ägypten) wurden Lehren gezogen: So werden auch die Lebensmittel nicht tierischer Herkunft intensiv überwacht. Gleiches gilt für Futtermittel – das erste bundesweite Programm zur mikrobiologischen Überwachung (z. B. für Rapsschrot auf Salmonellen) konnte umgesetzt werden.

Fazit: Es ist schon vieles erreicht worden und es bleibt noch viel zu tun – denn ein „zu sicher“ kann es bei Lebensmitteln nicht geben.

Strategie für weniger belastete Lebensmittel

Dioxine und PCB: Überwachung und Vermeidung

Die Umwelt, in der wir leben, wird durch unterschiedliche Schadstoffe belastet. Die Ursachen können im menschlichen Verhalten liegen (bei Autoabgasen oder industriellen Prozessen) oder auch natürlichen Ursprungs sein (bei Staub und Asche in der Atmosphäre nach Vulkanausbrüchen oder bei Waldbränden). Zu den Schadstoffen, die nicht abgebaut werden und sich daher im menschlichen Körper anreichern können, gehören die Dioxine und dioxinähnlichen PCB (dl-PCB).

Die Dioxinstrategie schützt

Die wichtigste Maßnahme gegen Dioxine ist, sie aus der Nahrungskette herauszuhalten – denn was der Körper nicht aufnimmt, das kann sich auch nicht in ihm anreichern. Lebensmittel und Futtermittel müssen möglichst frei von



Die wichtigste Maßnahme gegen Dioxine in Lebensmitteln – möglichst heraushalten.

diesen Schadstoffen sein, damit Verbraucherinnen und Verbraucher geschützt werden. Hierzu hat die Landesregierung von Nordrhein-Westfalen im Jahr 2013 eine Strategie entwickelt:

In verschiedenen Monitoring-Programmen werden bestimmte Lebensmittelgruppen überwacht und Verbraucherinnen und Verbraucher gezielt informiert – z. B. durch Verzehrsempfehlungen. Ein wichtiger Baustein ist auch die Information der Landwirte; hier gibt das Land konkrete Handlungsempfehlungen und Hilfestellungen.



GUT ZU WISSEN

WOHER KOMMEN DIOXINE UND WIE GELANGEN SIE IN DEN ORGANISMUS?

Der Eintrag von Dioxinen in die Atmosphäre erfolgt in erster Linie mit dem Rauch aus Verbrennungsprozessen. Über den Ferntransport durch die Atmosphäre werden sie großflächig verteilt und können so auch in Umweltproben aus entlegenen Regionen nachgewiesen werden. Dioxine können sich so in der Nahrungskette anreichern. Die Aufnahme durch den Menschen erfolgt zu über 90 % über die Nahrung und hier insbesondere über fetthaltige tierische Lebensmittel, wie Milchprodukte, Fleisch, Eier und Fisch. Im menschlichen und tierischen Körper reichern sich aufgenommene Dioxine vor allem im Fettgewebe und in der Leber an. Als Schädigung kann es zu Störungen des Immunsystems, des Nervensystems und des Hormonhaushalts kommen. Polychlorierte Biphenyle (PCB) werden in dioxinähnliche (dl-PCB) und nicht dioxinähnliche PCB (ndl-PCB) unterteilt. PCB wurden weltweit aufgrund ihrer besonderen physikalischen und chemischen Eigenschaften für technologische Zwecke in großen Mengen industriell hergestellt. Die industrielle Produktion begann im Jahre 1929, und es wurden seither weltweit ca. 1,2 Mio. Tonnen hergestellt. Sie wurden verwendet als Flammenschutzmittel, Weichmacher (Kabelummantelungen, Baufugenmaterial), Imprägniermittel, als Industriefette etc. (offene Systeme) und in Kondensatoren, Transformatoren etc. (geschlossene Systeme). Seit 1989 ist die Herstellung, das Inverkehrbringen und die Verwendung von PCB in Deutschland verboten. Man rechnet mit

einer großen Menge von PCB, die noch im Umlauf und aufgrund der weitverzweigten Vermarktung nicht mehr rückholbar ist. Da es sich hier zudem um niedrige Abbauraten handelt, wird eine Minderung der PCB-Belastung in der Umwelt über lange Zeit nicht erkennbar sein.

Die „Dioxinstrategie“ wird inzwischen in die Praxis umgesetzt. Im Jahr 2013 wurden folgende Untersuchungen durchgeführt bzw. sind für 2014 geplant:

Milchmonitoring

- » Das im vierjährigen Rhythmus stattfindende Monitoring von Rohmilch wird im Jahr 2014 fortgesetzt. Als Probe wird Rohmilch direkt aus den Sammel tanks der Molke reien entnommen, um eventuelle Beeinträchtigungen durch Verpackungsmaterialien auszuschließen. Die Untersuchungen von Rohmilch auf Dioxine finden seit 1990 statt, und seit 1998 wurden erstmalig PCB mit einbezogen.
- » Es gibt gute Nachrichten: Seit Beginn der Messungen im Jahr 1990 ist die Belastung von Molkereiprodukten aus Nordrhein-Westfalen mit Dioxinen um etwa 75 % zurückgegangen. Auch die Belastung mit PCB vermindert sich: In 2010 lag die Konzentration um etwa 60 % niedriger als zu Beginn der Messungen.
- » Bleibt zu hoffen, dass dieser positive Trend sich fortsetzt – die Ergebnisse von 2014 werden zu Beginn des Jahres 2015 ausgewertet sein.



Molkereiprodukte aus Nordrhein-Westfalen sind mit 75 % weniger Dioxinen belastet als zum Start der Messung.

Untersuchungen von Muttermilch auf Dioxine und dl-PCB

- » Über die Muttermilch können Schadstoffe an Säuglinge weitergegeben werden. Muttermilch gilt als Indikator für die Belastung des Menschen mit Dioxinen, da sie viel Fett enthält und Dioxine sich daher anreichern. Glücklicherweise sinkt der Dioxingehalt in der Muttermilch kontinuierlich. Das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) hat in einer Veröffentlichung im Jahr 2011 dazu Stellung genommen. Dort heißt es, dass die Gehalte der Muttermilch an Dioxinen von 1990 bis 2009 um ungefähr 80 % gesunken sind. Dementsprechend werden auch gestillte Säuglinge weniger belastet. Trotzdem überschreitet laut BfR-Stellungnahme die Dioxinmenge, die ein ausschließlich gestillter Säugling aufnimmt, nach wie vor die tolerierbare tägliche Aufnahmemenge für Dioxine. Dennoch empfiehlt das BfR das Stillen. Hier gilt es, zwischen den positiven Effekten des Stillens und eventuellen Belastungen abzuwägen.
- » Die Landesregierung in NRW setzt das Monitoring von Muttermilch auf Dioxine und andere Schadstoffe fort.

Neue Screening-Methode für Massenuntersuchungen

» Bei der neu entwickelten Screening-Methode handelt es sich um ein zentrales Element zur Umsetzung der Dioxinstrategie. Mit dieser Untersuchungsmethode wird es möglich, eine große Menge von Proben auf Überschreitungen von Dioxinen bzw. dl-PCB zu untersuchen. So können mehr Daten für einen besseren Überblick gesammelt werden, und bei Überschreitungen kann schnell eingegriffen werden. Verantwortlich für das Screening ist das Chemische und Veterinäruntersuchungsamt Münsterland-Emscher-Lippe (CVUA-MEL).

Untersuchung von Schweinefleisch aus Freilandhaltung

» Aus Untersuchungen von Rindfleisch und Hühnereiern ist bekannt, dass Tiere aus Freilandhaltung häufig höhere Gehalte an Dioxinen und dl-PCB aufweisen als Tiere aus konventioneller Stallhaltung. Mit dem Messprogramm sollte untersucht werden, ob dies auch auf Schweine aus Freilandhaltung (Biohaltung, Auslaufhaltung) zutrifft. Das Ergebnis ist erfreulich: Die in den Proben nachgewiesenen Gehalte an Dioxinen und dl-PCB lagen alle deutlich unterhalb der gesetzlich angegebenen Höchstgehalte und im gleichen Bereich wie für Schweinefleischproben aus konventioneller Stallhaltung.



Neue Screening-Methode bestätigt: Schweinefleisch aus Freilandhaltung deutlich unterhalb des erlaubten Grenzwertes.

Auf den Fortschritt vorbereitet: Fleischhygiene

Fleisch ist ein wertvolles, aber auch sensibles Nahrungsmittel. Deshalb wird auf dem Schlachthof jeder einzelne Tierkörper untersucht. Diese Untersuchung soll nun noch sicherer werden.

Untersuchungen der Europäischen Lebensmittelsicherheitsbehörde aus dem Jahr 2011 haben gezeigt, dass eine berührungslose Fleischuntersuchung die zukünftige Methode der Wahl sein muss. Durch Schnitte und Durchtasten können Erreger von einem Tierkörper zum anderen übertragen werden. Deshalb sollen ab dem 1. Juni 2014 in einem ersten Schritt alle Schlachtschweine nur noch visuell untersucht werden. Wenn die Krankheitserreger sich verändern, muss die Kontrolle sich anpassen – während früher bei der klassischen Fleischschau beispielsweise Tuberkulose oder Trichinen im Vordergrund standen, so sind es heute u. a. Toxoplasmen. Insgesamt ist die Hygiene-Situation bei Fleisch in NRW zufriedenstellend.

Vorreiter Nordrhein-Westfalen

In NRW hat man sich bereits in den vergangenen Jahren auf die neuen Untersuchungen durch Pilotprojekte an verschiedenen Schlachthöfen bestens vorbereitet. Nordrhein-Westfalen hat als eines der ersten Bundesländer und als Vorreiter auf EU-Ebene bereits in mehreren Schlachtbetrieben diesen visuellen Untersuchungsgang eingeführt. Dabei wurden wertvolle Erfahrungen gesammelt und Daten zusammengeführt, die nun allen Schlachtbetrieben bundesweit bei der Umstellung auf den neuen Untersuchungsgang zur Verfügung stehen.

Das Fazit: Gesundheitliche Risiken für die Verbraucherinnen und Verbraucher werden noch sicherer erkannt und reduziert.

Die Katastrophe im Griff: **Krisenmanagementübung LÜKEX**

Stellen Sie sich folgendes virtuelle Szenario vor:

Plötzlich Ende November 2013 beginnt bundesweit eine große Krankheitswelle, als immer mehr Menschen an einer rätselhaften schweren Durchfallerkrankung leiden. Die Ursachen sind zunächst nicht zu ermitteln. Besonders kommt es in den Kitas, Schulen und Seniorenheimen im Kreis Gütersloh zu gehäuften Erkrankungen, mehrere Patienten starben. Der Druck auf die Behörden steigt unaufhörlich an. Medien und Bevölkerung verlangen Aufklärung.



Bei rätselhaften Erkrankungswellen wird schnell gehandelt und werden die Krisenmanagementgremien aktiviert.

Nachdem schnell klar ist, dass es sich hier nicht um eine gewöhnliche Krankheitswelle handelt, werden die Krisenmanagementgremien der zuständigen Behörden aktiviert. Eine ressort- und behördenübergreifende Sitzung beschließt am 25.11.2013 unter Federführung des Verbraucherschutzministeriums, das Landeskontrollzentrum Le-

bensmittel/Futtermittel beim Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW, den Krisenstab der Bezirksregierung Detmold und den Krisenstab des Kreises Gütersloh zu mobilisieren. Da die Zahl der Erkrankten immer weiter ansteigt, aktivieren die beteiligten Regierungs-Ressorts in NRW (Inneres, Gesundheit, Schule, Verbraucherschutz) auch den Krisenstab der Landesregierung. Darüber hinaus treten die zuständigen Krisengremien auch in den anderen Bundesländern und beim Bund zusammen. Jetzt erleben die seit dem EHEC-Geschehen im Jahr 2011 aufgebauten Krisenstrukturen ihre Belastungsprobe.



Die zuständigen Krisengremien beraten die Sachlage.

Zum Glück ist dieser Ausbruch der Krankheit nur eine Übung – das Szenario fand nur virtuell statt. Es war das Drehbuch der LÜKEX 2013, an der NRW als intensivübendes Land teilgenommen hat.

Mit viel Engagement dabei

Eine gute Simulation hängt entscheidend von der Ernsthaftigkeit der Durchführung ab. Nur wenn alle Beteiligten voll bei der Sache sind, kommt man dem Ernstfall nahe – und kann wichtige Erkenntnisse gewinnen. Um genau dies zu erreichen, wurde Ende 2012 in NRW eine ressortübergreifende Projektgruppe unter Federführung des Verbraucherschutzministeriums ins Leben gerufen, an der die oben genannten NRW-Behörden beteiligt waren. Entsprechend hoch war die Motivation vor Ort während der Kernübung.

Die Projektgruppe fungierte dann während der Kernübung auch als „Regie-Einheit“, die den Übungsverlauf in NRW steuerte und beim Institut der Feuerwehr in Münster untergebracht war. Eine der Hauptaufgaben dieser Regie-Einheit war es auch, die komplette, nicht beteiligte „Außenwelt“ für die Übenden zu simulieren – eine Aufgabenstellung, die Fachpersonal aus allen erdenklichen Bereichen und deren Koordination erforderte.

Mit einer Stimme sprechen

Hauptziel der Übung war aus NRW-Sicht die länder- und behördenübergreifende Zusammenarbeit. Sehr wichtig war auch, dass die im gesundheitlichen Verbraucherschutz geschaffenen Krisenstrukturen überprüft wurden. Geprobt werden sollte außerdem eine One-Voice-Policy, also eine bundesweit abgestimmte Krisenkommunikation, die „mit einer Stimme“ spricht. Das Zusammenwirken der betroffenen Ressorts im Krisenstab der Landesregierung konnte realistisch geprobt werden.

Die Aufgabe der teilnehmenden Behörden während der zweitägigen Kernübung bestand besonders darin, die Ursache der Erkrankungen zu ermitteln und das Informationsbedürfnis der Bürgerschaft und der Medien professionell zu bedienen – dies insbesondere in jener Phase der

Übung, in der die Ursache noch nicht gefunden war und Spekulationen aller Art in der (simulierten) Öffentlichkeit kursierten.

Aktivisten als Ursache

Was aber nun war schließlich der Ausgangspunkt für das (simulierte) Krisengeschehen in NRW? Es war angeblich ein Wursthersteller im Kreis Gütersloh, der von einer ideologisch geprägten Tätergruppe infiltriert worden war. Diese Gruppe sollte große Mengen an Wurst mit dem hochgiftigen Stoff „Rizin“ kontaminiert haben. Sowohl die Suche nach der Ursache als auch die danach notwendigen Behördenmaßnahmen verliefen zielgerichtet und wirkungsvoll.

Die Auswertung der Übung hat gezeigt, dass die übergreifende Zusammenarbeit der Behörden in NRW sehr gut funktioniert. Im Hinblick auf die Bund-Länder-Zusammenarbeit hat die Übung wichtige Erkenntnisse zur künftigen Weiterentwicklung des gemeinsamen gesamtstaatlichen Krisenmanagements geliefert.

Probieren geht über Studieren

Die Teilnahme an der LÜKEX 2013 war aufwändig – für alle Beteiligten und besonders für die behördenübergreifende Projektgruppe, welche die Hauptlast in der Vorbereitungsphase trug. Dennoch sind Mühe und Aufwand gerechtfertigt, da nur so Krisenstrukturen unter Laborbedingungen umfassend und so realitätsnah wie möglich überprüft werden können. Alle Beteiligten konnten wertvolle Erfahrungen sammeln. Die intensive Vorbereitungsphase hat außerdem wichtige Impulse für die Weiterentwicklung der Strukturen gesetzt.

Fazit: Die LÜKEX-Übung hat gezeigt, dass NRW mit seinen Krisenstrukturen im gesundheitlichen Verbraucherschutz für den Ernstfall gut aufgestellt ist.

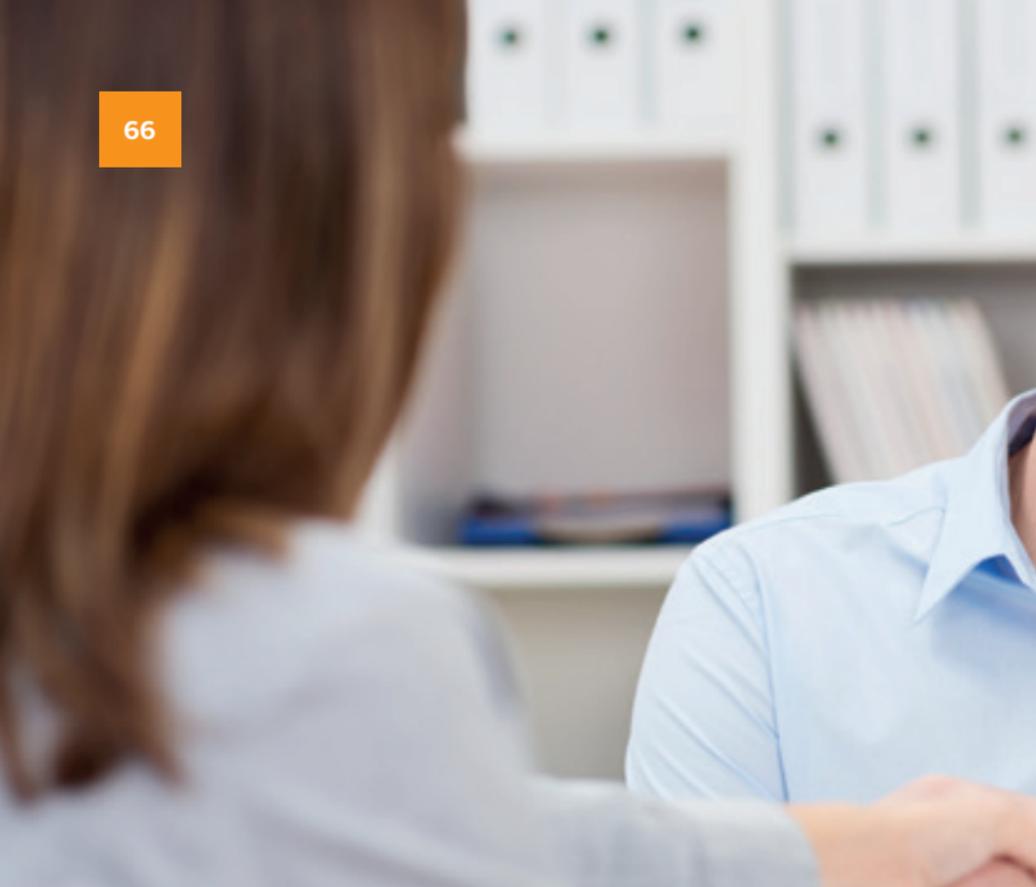


GUT ZU WISSEN

WAS BEDEUTET LÜKEX?

Die Abkürzung LÜKEX steht für „Länderübergreifende Krisenmanagementübung (Exercise)“. Die LÜKEX findet aktuell alle zwei Jahre statt und behandelt verschiedene, für ganz Deutschland wichtige Krisengeschehen. Auf Bundesebene wird LÜKEX vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) koordiniert. An der Konzeption und Entwicklung des jeweiligen Übungsszenarios werden – je nach Thema und Fach – die zuständigen Ressorts des Bundes und der teilnehmenden Bundesländer beteiligt.

Die eigentliche Übung dauert in der Regel zwei Tage, wobei dieser Kernübung ein 12-monatiger Vorbereitungs- und Planungszeitraum vorausgeht und sich an die Kernübung eine mehrmonatige Auswertungsphase anschließt.



Bildung

Verbraucherinteressen stärken: **Die Verbraucherzentrale NRW**

In Nordrhein-Westfalen setzt sich seit über 50 Jahren die Verbraucherzentrale NRW für den Rat, die Interessen und die Belange der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Gut informierte und in Verbraucherfragen selbstbewusste Bürgerinnen und Bürger sind das Ziel.

Auch in den Jahren 2013 und 2014 wurde die Verbraucherzentrale NRW durch das Land weiter unterstützt und gestärkt. Wichtig ist ein umfassendes Angebot für die Bürgerinnen und Bürger in den örtlichen Beratungsstellen. Davon gibt es mittlerweile 59. In 2013 konnte die neueste in Dülmen/Kreis Coesfeld eröffnet werden.



Neue Beratungsstellen in Dülmen und Witten

Mehr Förderung für mehr Service vor Ort: Die Eröffnung der inzwischen 59. örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW in Dülmen im Jahre 2013 hat das landesweite Beratungsnetz noch enger geknüpft. Damit gewinnt auch im Kreis Coesfeld die Bürgernähe an Gewicht. Das Team der Verbraucherzentrale NRW dort wird nicht nur in der Beratungsstelle in Dülmen anzutreffen sein, sondern auch mit festen Beratungszeiten in den Kreishäusern von Lüdinghausen und Coesfeld. Gegen Ende 2014 wird dann voraussichtlich der Ennepe-Ruhr-Kreis nachziehen und seine erste Verbraucherberatungsstelle im ehemaligen Bahnhofsgebäude in Witten eröffnen – die 60. Verbraucherberatungsstelle dann in NRW. Geplant ist, von dort einen Beratungstag in der Bürgerberatung der Stadt Ennepetal anzubieten. Die Kosten für die Beratungsstellen vor Ort teilen sich das Land und die Kommunen jeweils zur Hälfte.

Verbraucherinformation und -beratung: Impulse für die Politik

Das wichtige Thema bei Verbraucherfragen ist und bleibt das Geld. In 2013 drehte sich rund ein Drittel aller Anfragen um die „Finanzen“, gefolgt von den Themen „Telefon/Internet“ mit 16 Prozent. In den Beratungsgesprächen geht es z. B. um den Versuch, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern bestimmte Verträge untergeschoben wurden zum Kauf von Finanzprodukten, oder es geht um massenhafte Abmahnungen wegen angeblicher Urheberrechtsverletzungen bei der Nutzung des Internets. Auch die „Klassiker“, Kaffeefahrten und unerlaubte Telefonwerbung, spielen nach wie vor eine Rolle in den örtlichen Beratungsstellen.

Die Information und Beratung in den örtlichen Beratungsstellen helfen in erster Linie den Betroffenen. Sie sind aber auch für die Verbraucherzentrale NRW eine unverzichtbare Informationsquelle: Beschwerden und Nöte der Verbraucherinnen und Verbraucher sind ein mögliches Signal für tiefer gehende Probleme. Die Verbraucherzentrale NRW kann dort schnell eingreifen, wo die Probleme über Einzelfälle hinausgehen und Unternehmen systematisch mit verbraucherunfreundlichen Methoden am Markt sind. Unter bestimmten Voraussetzungen besteht die Möglichkeit, von Unternehmen eine Unterlassung zu verlangen. Ein Beispiel: In 2013 konnte überzogenen Anzahlungsforderungen in der Reisebranche erfolgreich der Riegel vorgeschoben werden. Inzwischen sind die Gerichte bei mehreren Klagen gegen Fluggesellschaften und Reiseveranstalter der Auffassung der Verbraucherzentrale NRW gefolgt: Es ist nicht zulässig, den kompletten Flug- oder Reisepreis bereits bei Buchung oder schon Monate im Voraus zu verlangen.

Verbrauchernahe Gesetzgebung

Wenn die Verbraucherinnen und Verbraucher in die örtlichen Beratungsstellen kommen, dann kann hinter einem Problem auch brisanter gesetzlicher Handlungsbedarf ste-



GUT ZU WISSEN

WAS SIND DIE AUFGABEN DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW?

Das Kernangebot der Verbraucherzentrale NRW setzt sich zusammen aus persönlicher Informationsvermittlung, der Durchführung von Veranstaltungen und der konkreten Verbraucherberatung. Es gibt ein umfassendes Informationsangebot im Internet; außerdem verkauft die Verbraucherzentrale NRW jährlich hunderttausende Ratgeber. Im persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher sowohl wert-



volle Hinweise für selbstbestimmte und durchdachte Kaufentscheidungen als auch Rat und Hilfe bei Problemen mit Verkäufern und Dienstleistern.

www.vz-nrw.de

cken. In diesen Fällen informieren die Verbraucherzentralen die zuständigen Ministerien und stellen verbraucherpolitische Forderungen auf. So hat sich die Verbraucherzentrale NRW z. B. im Zusammenhang mit massenhaften Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen bei Film- oder Musikdownloads erfolgreich für eine gesetzliche Kostenbegrenzung eingesetzt, für den Fall, dass die Verstöße nicht wiederholt und nicht gewerblich waren.

Auch für die Medienarbeit der Verbraucherzentrale NRW sind die Informationen aus den Beratungsstellen über den Alltag, über die alltäglichen Verbraucherprobleme unver-

zichtbar. Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale NRW haben in 2013 in weit über tausend Hörfunk- und TV-Auftritten Rede und Antwort gestanden und über Verbraucherprobleme informiert.

Verbraucherschutz immer weiter ausbauen

Ermöglicht werden die Aktivitäten der Verbraucherzentrale NRW durch die Förderung des Landes Nordrhein-Westfalen, das den überwiegenden Beitrag zur Finanzierung leistet.

Im Jahr 2011 haben die Landesregierung und die Verbraucherzentrale NRW unter dem Titel „Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken“ eine Vereinbarung über die weitere Zusammenarbeit bis 2015 unterzeichnet. Während dieser Zeit ist der Zuschuss des Landes kontinuierlich gestiegen. Lag der jährliche Förderbetrag des Landes für die Verbraucherzentrale NRW in 2010 noch bei 9,65 Millionen Euro, sind es in 2014 bereits mehr als 13 Millionen pro Jahr. Dies bedeutet: Nimmt man die institutionelle Förderung und Projektförderungen zusammen, so trägt das Land NRW über 40 Prozent zur Gesamtfinanzierung der Verbraucherzentrale NRW bei, ca. 25 Prozent werden durch die Kommunen getragen. Ohne diese erheblichen kommunalen Mittel wäre das Beratungsstellennetz im jetzigen Umfang nicht finanzierbar. Auch die Verbraucherinnen und Verbraucher steuern einen kleineren Anteil zu den Kosten bei, denn die Beratung der Verbraucherzentrale NRW ist kostengünstig, aber in vielen Fällen nicht kostenlos.

Nahe bei den Menschen und ihren Anliegen zu sein, ist wichtig. Deshalb soll der Ausbau der Verbraucherarbeit in Nordrhein-Westfalen auch in 2015 fortgesetzt werden. Weiterhin müssen die öffentlichen Beratungsstellen – mit ihrem unmittelbaren Rat, ihrer Information und Hilfestellung – im Mittelpunkt stehen. Für das Jahr 2015 ist die Eröffnung von zwei weiteren örtlichen Beratungsstellen fest eingeplant.

Clever Energie sparen, die Umwelt schützen: **NRW bekämpft die Energiearmut**

Das Verhalten der Verbraucherinnen und Verbraucher ist für den Klimaschutz eine wichtige Größe: Nur wenn die Privathaushalte mitmachen, können Energieverbrauch und CO₂-Emissionen nachhaltig reduziert werden. Die Beratungen der Verbraucherzentralen NRW helfen, Energiekosten zu senken, Einsparpotenziale zu erkennen und sie zu realisieren.

In Deutschland ist das Potenzial zum Energieeinsparen groß, aber es wird nicht ausreichend genutzt. Allein die privaten Haushalte sind für fast 30% des Energieverbrauchs in Deutschland verantwortlich. Davon entfallen etwa drei Viertel aufs Heizen. Nimmt man die Warmwasserversorgung dazu, sind es sogar 85% des Energieverbrauchs der



Einsparpotenziale erkennen: Es gibt viele Möglichkeiten, um im Alltag clever Energie zu sparen.

privaten Haushalte. Weitere 10% entfallen auf Beleuchtung und Geräte. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher ahnen nicht, wie viele Möglichkeiten es gibt, um im Alltag clever Energie zu sparen und gleichzeitig effizient zu nutzen.



GUT ZU WISSEN

KEK – KLIMASCHUTZ UND ENERGIEWENDE KONKRET

Seit 2012 informiert, motiviert und berät die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Projekts „Klimaschutz und Energiewende konkret (KEK)“ Verbraucherinnen und Verbraucher rund um die Themen Energiesparen, Energieeffizienz und den Einsatz regenerativer Energien. Ziel des Projekts ist es, private Haushalte dazu zu bewegen, Energie zu sparen, erneuerbare Energien effizient zu nutzen und CO₂-Emissionen zu vermeiden. Das Projekt KEK wird mit Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) sowie Landes- und kommunalen Mitteln unterstützt. Dafür stellt das Land NRW bis 2015 rund 22 Mio. Euro zur Verfügung. Mit dieser Projektfinanzierung leistet das Verbraucherschutzministerium NRW mit Unterstützung der EU einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der Energiewende für private Haushalte.

Angefangen von der Wärmedämmung, über den oft unnötigen Stand-by-Modus von elektronischen Haushaltsgeräten bis hin zum Lampenwechsel auf LED: In fast jedem Haushalt verstecken sich Einsparpotenziale. Hier zu sparen lohnt sich – nicht nur für den eigenen Geldbeutel, sondern eben auch für den Umwelt- und Klimaschutz.

Vor-Ort-Beratung macht Energiesparen einfach

In sehr vielen Häusern steckt ungenutztes Potenzial: Energieeinsparpotenzial. Diese „Reserven“ aufzudecken und zu nutzen, ist und bleibt ein Schlüsselthema für den Klimaschutz. Etwa 70 Prozent der in Deutschland existie-

renden 39 Millionen Wohneinheiten wurden vor 1979 gebaut – also bevor es eine Wärmeschutzverordnung und die damit verbundenen Anforderungen an Wärmedämmung bei Wohngebäuden gab. Die Verbraucherzentrale NRW möchte die rund 2,7 Millionen privaten Gebäudebesitzerinnen und -besitzer in NRW dazu motivieren, in energetische Sanierungsmaßnahmen zu investieren. Hierzu setzt sie ein umfangreiches Energieberatungsprojekt um.



Energieeinsparpotenziale im eigenen Haus aufzudecken, bleibt ein Schlüsselthema für den Klimaschutz.

KEK: Energiesparen in den eigenen vier Wänden

Dank KEK können sich die Besitzer von Einfamilienhäusern und Inhaber von Eigentumswohnungen eine Vor-Ort-Beratung der Verbraucherzentrale NRW einholen. Sie können sich in den eigenen vier Wänden beraten lassen über den energetischen Zustand des Gebäudes und über die Energieeinsparpotenziale. So hat die Verbraucherzentrale NRW in 2013 über 7.800 häusliche Energieberatungen durchgeführt. Zudem konnten durch Veranstaltungen und spezielle Aktionstage, Kampagnen und Vorträge über 60.000 Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht werden. In den Heizperioden des Jahres 2013 wurden tausende Ratsuchende über das Angebot von Thermografie-Aufnahmen für eine Energieberatung motiviert. In 2014 geht die Beratungsoffensive weiter: Von Juli bis September wird die

Verbraucherzentrale NRW mit einer Roadshow durch 30 NRW-Städte touren, um Verbraucherinnen und Verbrauchern die Themen Energiewende und Klimaschutz näherzubringen.

NRW setzt sich ein: Gemeinsam gegen Energiearmut

Die Akzeptanz der Energiewende in NRW steht und fällt mit der Akzeptanz der sozialen Lage, die damit verbunden ist. Darum setzt sich das Verbraucherschutzministerium dafür ein, die Energiewende mit den Bürgerinnen und Bürgern des Landes gemeinsam zu gestalten und Energieeinsparungen für alle privaten Haushalte zu ermöglichen. Immer mehr Haushalte sind nicht in der Lage, ihre Stromrechnungen zu bezahlen und werden von Stromsperren und Energiearmut bedroht. Wenn ein Privathaushalt die Rechnungen für den täglichen Energiebedarf – also für Heizung, warmes Wasser, Licht und den Betrieb elektrischer Geräte – nicht mehr zahlen kann, spricht man von „Energiearmut“. Vollständige Energiesperren verschärfen durch Gebühren für Zahlungserinnerungen und die Wiederherstellung der Energiezufuhr die angespannte Finanzlage einkommensschwacher Haushalte noch zusätzlich. Dem Verbraucherschutzministerium ist es daher ein wichtiges Anliegen, konstruktive und nachhaltige Lösungen auf den Weg zu bringen, damit Energiearmut gar nicht erst entsteht. Das Modellprojekt „NRW bekämpft Energiearmut“ der Verbraucherzentrale NRW leistet hierzu einen wichtigen Beitrag.



Immer mehr Haushalte sind nicht in der Lage, ihre Stromrechnungen zu bezahlen.

Von Oktober 2012 bis Dezember 2013 war die Budget- und Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW direkte Anlaufstelle für Rat-



GUT ZU WISSEN

DAS PROJEKT „NRW BEKÄMPFT ENERGIEARMUT“

Gemeinsam mit kommunalen Energieversorgungsunternehmen und der Caritas bietet die Verbraucherzentrale NRW einkommensschwachen Haushalten kostenlos eine kombinierte Energieeinsparberatung sowie Rechts- und Budgetberatung an. Das Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ läuft in acht Städten in NRW: Aachen, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Bielefeld, Mönchengladbach und Wuppertal.

Das Verbraucherschutzministerium stellt für die Laufzeit von 2012 bis 2015 Landesmittel in Höhe von über 1,5 Mio. Euro zur Verfügung.

suchende. Über 900 Menschen suchten die Beratung zu einem Zeitpunkt auf, an dem der Mahn- bzw. Sperrprozess bereits weit vorangeschritten war:

- » 21 % der Ratsuchenden waren bereits von einer Energiesperre betroffen.
- » In 84 % der Einzelfälle konnte eine Lösung gefunden werden.

So wurden Übereinkünfte mit Energieversorgungsunternehmen oder Vereinbarungen zur Rückstandsübernahme mit den Jobcentern getroffen. Diese Ergebnisse zeigen einmal mehr, dass langfristige Begleitung und konkrete Hilfestellungen beim Finanzmanagement im eigenen Haushalt dazu führen können, der Energiearmut in NRW dauerhaft und präventiv entgegenzuwirken.

Kompetenz ist keine Altersfrage: Die Veranstaltungsreihe „Forum 60+“

Mit der Veranstaltungsreihe „Forum 60+“ stärken wir in Nordrhein-Westfalen seit Jahren die Kompetenz der älteren Verbrauchergeneration zu verschiedenen Themen. In den letzten beiden Jahren konzentrierten sich diese Seniorenkonferenzen auf die Themenfelder „Internet“ und „Energie“. Davor stand das Thema „Gesundheit“ im Fokus dieser Veranstaltungsreihe. Das Verbraucherschutzministerium NRW organisiert die Veranstaltungen gemeinsam mit der Landesseniorenkonferenz und der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V.

Inzwischen gehört auch bei vielen älteren Menschen das Internet zum täglichen Leben – es ist eine Alltagskompetenz geworden. Sei es die Kommunikation in sozialen Netzwerken, der schnelle Zugang zu Informationen, z. B. über Gesundheitsfragen, das Einkaufen im Netz oder auch das Erledigen von Bankgeschäften: Die Vorteile des Internets sind unbestritten. Es kann den Alltag vieler Menschen erleichtern. Insbesondere für ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität bietet es immense Erleichterungen. Viele Wege können eingespart werden, wenn Behördengänge oder Besorgungen unabhängig von Öffnungszeiten online erledigt werden. Auch die Kommunikation mit Freunden und Bekannten ist nicht mehr an Ort und Zeit gebunden – auch wenn dies den direkten persönlichen Kontakt natürlich nicht ersetzen kann.

Internet mit Sicherheit

Den unbestrittenen Vorteilen des Internets stehen Risiken gegenüber, auf die hingewiesen werden muss. Dies war ein wichtiger Baustein der inzwischen 25 Seniorenkonferenzen mit dem Titel „Ins Internet mit Sicherheit“, die sehr erfolgreich in Nordrhein-Westfalen stattfanden. Denn gerade ältere Menschen sind in der Regel risikobewusst

und machen sich Gedanken über fehlenden Datenschutz oder mangelnde Sicherheit – und nutzen das Internet dann lieber überhaupt nicht, auch wenn sie es gerne täten. Aufklärungsarbeit und Kompetenzvermittlung zu den Tücken und Fallen im Internet waren und sind deshalb besonders gefragt. Zumal die Zahl der Internetnutzer in der älteren Generation ständig wächst: Obwohl die Gesamtzahl derjenigen, die online unterwegs sind, im Jahre 2013 stagniert, verzeichnet die Gruppe der 50- bis über 70-Jährigen Zuwächse zwischen 2,0 und 3,3 Prozent.



Alterskompetenz Internet – die Reihe „Forum 60+“ .

Die Energiewende meistern

Im Jahr 2013 wurde die Veranstaltungsreihe „Forum 60+“ um ein weiteres wichtiges Thema erweitert: Energie. Die Energiewende ist in den letzten Jahren nicht nur zum politischen Alltagsthema geworden, sie ist für die Bürgerinnen und Bürger mit sehr konkreten Fragen zur Energie- und Kosteneinsparung verbunden. Die steigenden Energiekosten sind für die Seniorinnen und Senioren, vor allem für die mit geringen Monatseinkommen, ein großes finanzielles Problem.

Die Seniorenkonferenzen „Selbstbewusst auf dem Strom- und Energiemarkt“ klären auf und geben praktische Hilfen: Einerseits wird der immer komplexere Markt der Energieanbieter erläutert, andererseits werden Möglichkeiten für einen eventuellen Anbieterwechsel aufgezeigt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen auch, die Fallstricke mancher Angebote auf den einschlägigen Vergleichsportalen zu erkennen. Besonders aufschlussreich sind konkrete Rechenbeispiele, in denen auf die lokalen Gegebenheiten eingegangen wird – so wird beispielsweise der Stromtarif des örtlichen Grundversorgers mit anderen Anbietern verglichen. Nicht selten stellt sich heraus, dass ein Anbieterwechsel nicht unbedingt notwendig ist.

Sparen ohne Komfortverlust

Im Alter nur noch verzichten? Nein, das muss nicht sein. Auf den Konferenzen geben Energieexperten konkrete Tipps zu Energieeinsparmöglichkeiten, die teils mit wenig Aufwand große Wirkung zeigen – ohne Komfortverlust. Der bewusste und damit wirtschaftliche Umgang mit Energie, aber auch die Effizienz von Haushaltsgeräten können die Stromrechnung drastisch reduzieren und gleichzeitig einen wertvollen Beitrag zur Energiewende leisten. Einige Energiespartipps sind z. B.:

- » Wechsel der Lampen zu effizienten LED-Leuchtmitteln
- » Austausch alter Kühl- und Gefrierschränke – eine Neuananschaffung rechnet sich oft schon in wenigen Jahren
- » abschaltbare Steckerleisten
- » richtige Einstellung von Heizungen (Kessel und Brenner)
- » energieeffiziente Dämmung

Alle Tipps und Themen finden Sie auch in der Broschüre „Energie sparen in Nordrhein-Westfalen“, die allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern zum Nachschlagen zur Verfügung gestellt wird.

Ausgezeichnet oder frei erfunden: Sinn und Nutzen von Siegeln und Gütezeichen

Zwar geht heute ohne Siegel, Gütezeichen, Label und Bewertungsportale so gut wie nichts mehr. Eine Vielzahl dieser Zeichen klebt auf Produkten, zeichnet Dienstleistungen oder Internetangebote aus, und die Vorteile liegen auf der Hand: schnelle und einfache Botschaften. Aber wer kennt sich in diesem Label-Dschungel noch aus? Der verbraucherpolitische Kongress NRW versucht, Orientierung zu geben.



Nicht jedes Siegel wird den Versprechungen gerecht, denn es gibt keine einheitlichen Anforderungen an ein Siegel.

Was bedeuten die einzelnen Labels und von wem werden sie vergeben? Gibt es Mindestanforderungen an Siegel oder können Label auch frei erfunden sein? Bedeutet jedes Siegel auch, dass ein Produkt im Hinblick auf Qualität und Sicherheit geprüft wurde? Diese exemplarisch formulierten Fragen zeigen, warum sich der „9. Verbraucherpolitische Kongress Nordrhein-Westfalens“ Ende des Jahres 2014 schwerpunktmäßig dem Thema „Sinn und Nutzen von Siegeln, Gütezeichen, Labeln und Bewertungsportalen“ widmet.

Verwirrende Vielfalt

Ursprünglich als schneller Rat für Verbraucherinnen und Verbraucher gedacht, verhindert die Vielzahl der Siegel inzwischen die Orientierung. Es wird zunehmend schwieriger, wichtige Informationen vor einer Kaufentscheidung zu sortieren und die Aussagekraft von Siegeln einzuschätzen. Der Idee von Siegeln stehen die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher jedoch nach wie vor positiv gegenüber: Im Rahmen einer aus dem Jahre 2010 stammenden Studie der FH Münster zu „Akzeptanz und Nutzung von



Die Vielzahl der Siegel verhindert, die Aussagekraft von Siegeln einzuschätzen, und erschwert die Kaufentscheidung.

Güte- und Qualitätssiegeln auf Lebensmitteln“ gaben 77% der Befragten an, dass sie, wenn die Wahl zwischen einem Produkt mit Label und einem ohne besteht, ganz bewusst zu dem zertifizierten Produkt greifen. Laut einer Studie der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2011 halten 40% aller Verbraucherinnen und Verbraucher Ausschau nach einem Siegel.

Erwartungen werden oft enttäuscht

Skandale um die Verwendung von Siegeln und Auszeichnungen enttäuschen Verbrauchererwartungen leider immer

wieder – in der Praxis werden die an ein Siegel geknüpften Versprechen oft nur unzureichend eingehalten. Viele Fälle, die in den Jahren 2013 und 2014 in den Medien diskutiert worden sind, zeigen vor allem eines deutlich: Kontrollen nach der Zertifizierung und Vergabe eines Siegels sind besonders wichtig, wenn die ausgelobte Eigenschaft am Endprodukt von Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht selbst überprüft werden kann.

Mindestkriterien für Gütezeichen

Aus Sicht des Verbraucherschutzministeriums NRW sollte daher geprüft werden, inwieweit es nicht einheitlicher, bundesweit geltender Mindestkriterien für die Verwendung der vielen auf dem Markt befindlichen Siegel, Label, Prüf- und Gütezeichen bedarf. Diese Mindestanforderungen könnten sein:

- » Prüfergebnisse transparent und offen darlegen,
- » eindeutige und aussagekräftige Prüfkriterien,
- » unabhängige und regelmäßige Kontrollen.

Rund 200 Expertinnen und Experten aus Wissenschaft, Politik, Verwaltung und dem haupt- und ehrenamtlichen Verbraucherschutz werden beim verbraucherpolitischen Kongress 2014 über den Sinn und Nutzen von Siegeln, Labeln, Prüf- und Gütezeichen sowie Bewertungsportalen diskutieren und die entsprechenden Anforderungen aufzeigen.



MEHR INFORMATIONEN

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung und Teilnahme am Kongress: www.umwelt.nrw.de

Freiheit sichern, Daten schützen: Verbraucherschutz im Internet

Das Internet ist längst mehr als nur eine Informationsquelle oder ein Kommunikationsmedium: Über das Internet wickeln Verbraucherinnen und Verbraucher zunehmend Einkäufe, Buchungen von Dienstleistungen oder Bankgeschäfte ab. Die Digitalisierung des täglichen Lebens schreitet in großen Schritten voran. Kehrseite der zunehmenden Internetnutzung ist ein Anstieg der damit verbundenen Risiken.

Wie die Landesregierung die gegenwärtige Situation für Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet insgesamt einschätzt und welche Maßnahmen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bereits ergriffen wurden, kann der im Januar 2014 vorgelegten Antwort auf die **Große Anfrage 8** „Verbraucherinnen und Verbraucher im Netz schützen – Freiheit des Internets sichern!“ entnommen werden. Auf 125 Seiten enthält die Große Anfrage 8 eine umfassende Auflistung der vielfältigen und zielgruppenspezifischen Aktivitäten der Landesregierung sowie der Verbraucherzentrale NRW, der Landesanstalt für Medien, des Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit und des Grimme-Instituts zur Aufklärung und Kompetenzvermittlung in Nordrhein-Westfalen.



GUT ZU WISSEN

INFO IM NETZ:

Die Antwort auf die „Große Anfrage 8“ kann als PDF-Dokument aus dem Internet heruntergeladen werden. Sie finden die „Drucksache 16/4930“ unter www.landtag.nrw.de.



Mit Hilfe von Phishing-Mails werden häufig sensible Daten „abgefischt“, z. B. wird man darin aufgefordert, sein Konto mittels PIN zu verifizieren.

Ein wirksamer Verbraucherschutz im Internet kann nur gelingen, wenn die Nutzerinnen und Nutzer befähigt werden, die zahlreichen Fallstricke und Risiken zu erkennen und souverän darauf zu reagieren. Hier sind kontinuierliche Aufklärungsarbeit und die Vermittlung von Medienkompetenz gefragt, damit Verbraucherinnen und Verbraucher „fit“ im Umgang mit dem Internet sind.

„Phishing“: Diebstahl sensibler Daten

Verschiedene Kriminalitätsphänomene gefährden die Sicherheit von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Netz. Beispielsweise werden beim sogenannten Phishing unberechtigt Passwörter und Zugangsdaten zu Onlineanwendungen gewissermaßen „abgefischt“ – häufig mit Hilfe von Phishing-Mails, die das Opfer zur Preisgabe der eigenen Daten verleiten sollen. In der E-Mail wird beispielsweise dazu aufgefordert, Kontonummer und PIN einzugeben. Oder es wird darum gebeten, das Konto aus (vorgeblichen) Sicherheitsgründen durch die Eingabe der PIN freizuschalten. Wenn dieser Bitte gefolgt wird, haben die Täter Zugriff auf das Konto und können auf hohe Gewinne hoffen.

Am Rande der Legalität

Beim Verbraucherschutz im Internet geht es aber nicht nur um den Schutz vor kriminellen Angriffen und strafbaren Handlungen. Häufig geht es auch um „Abzocke“, also um Machenschaften am Rande der Legalität. Ein Beispiel hierfür sind Abo-Fallen, in die Verbraucherinnen und Verbraucher in der Vergangenheit häufig getappt sind. Schlicht



Die sogenannte „Button-Lösung“ verhindert nachweislich den Betrug mittels Abo-Falle.

deshalb, weil es so gut wie nicht erkennbar war, dass ein solches Abo abgeschlossen wurde. Erst mit der „Button-Lösung“ konnte diesem fragwürdigen Geschäftsgebaren ein erster Riegel vorgeschoben werden: Seit August 2012 muss eine Bestellung so klar gestaltet werden, dass eine Verschleierung kaum mehr möglich ist. Ein Vertrag kommt im Internet demnach nur zustande, wenn die Käuferin oder der Käufer mit der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass sie oder er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Bei Online-Bestellungen muss die Bestellschaltfläche (also der „Button“) gut lesbar mit den Wörtern „zahlungspflichtig

bestellen“ oder einer entsprechend eindeutigen Formulierung beschriftet sein – andernfalls kommt kein Vertrag zustande und muss auch nichts bezahlt werden. Seit die Regelung in Kraft ist, sind die Beschwerdezahlen bei der Verbraucherzentrale NRW rückläufig – eine Bestätigung dafür, dass hier der richtige Weg eingeschlagen worden ist.

Sicher in sozialen Netzwerken

Facebook, Twitter, Instagram & Co. – soziale Netzwerke sind ein wichtiger Bestandteil des heutigen Online-Alltags. Umso wichtiger ist es also, Verbraucherinnen und Verbraucher dafür zu sensibilisieren, dass durch die Anmeldung in einem sozialen Netzwerk die Nutzungs- und Datenschutzbedingungen des jeweiligen Betreibers vollumfassend akzeptiert werden (müssen). Kurz gesagt bedeutet das: Wer dabei sein will, muss zu allem „Ja“ sagen. Andernfalls kann die Anmeldung nicht abgeschlossen werden. Information und Aufklärung bedeuten hier auch, dass Nutzerinnen und Nutzer ein Gefühl dafür entwickeln müssen, wie viele Daten sie von sich preisgeben möchten und wann ein „Nein“ angebracht ist. Im Zweifelsfall und bei Unklarheit über die Bedeutung der Klauseln in den oft sehr umfangreichen „Nutzungsbedingungen“ sollte man zunächst auf den Beitritt zu einem Netzwerk verzichten und sich Rat suchen – beispielsweise bei der Verbraucherzentrale NRW.

Recht haben und Recht bekommen

Wenn einer Nutzerin oder einem Nutzer im Internet Unrecht widerfährt, sind nicht in jedem Fall staatliche Vollzugs- oder Aufsichtsmaßnahmen möglich. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen ihr Recht dann auf dem zivilrechtlichen Weg durchsetzen. Hier sind sie jedoch nicht allein, sondern bekommen schlagkräftige Unterstützung durch Einrichtungen wie die Verbraucherzentrale NRW, die in verbraucherrechtlichen Fragen allen Bürgerinnen und Bürgern mit Rat und Tat zur Seite steht.



Verantwortung

Auf Leistung getrimmt: **Tierschutz bei Nutz- und Heimtieren**

Geboren, um zu produzieren – Fleisch, Eier, Milch. Den landwirtschaftlichen Nutztieren werden inzwischen wahre Höchstleistungen abverlangt. Dabei steht das Wohlbefinden der Tiere oft hinten an, und hier entfernt sich eine Realität immer weiter von den Vorstellungen der Bevölkerung über artgerechte Tierhaltung. Eine Entwicklung, die in NRW sehr kritisch beobachtet wird.

Selbstverständlich sind ausgewogene Ernährung und ein vielfältiges Angebot an hochwertigen tierischen Lebensmitteln eine große Errungenschaft unserer Gesellschaft. Aber die Spannung zwischen intensiver Tierhaltung und Tierschutz wird zu groß, wenn die Tiere an ihre physiologischen Grenzen stoßen, wenn sie nur noch mit Medikamenten „über die Runden kommen“. Dann muss gegenge-



steuert werden. Das Hauptproblem ist, dass die Nutztiere an ihre Haltungsbedingungen angepasst werden und nicht umgekehrt. Hier stehen strukturelle Änderungen im System „Nutztierhaltung“ an.

Zootechnische Eingriffe

Schweine werden aggressiv und beißen sich die Schwänze ab, Hennen picken sich bis aufs Blut – das sind Reaktionen auf nicht artgerechte Haltungsbedingungen. Anstatt nun aber die Ställe von Schweinen größer zu konzipieren und so auszustatten, dass sich die sensiblen und intelligenten Tiere nicht langweilen, werden ihnen die Ringelschwänze abgeschnitten. Nicht anders ergeht es Hühnern und anderem Geflügel – sie bekommen nicht mehr Platz zum Umherlaufen und Scharren, ihnen wird der Oberschnabel routinemäßig gekürzt. Ein weiterer sogenannter zootechnischer Eingriff ist das (betäubungslose) Enthornen von Kälbern – eine gängige und EU-weite Praxis. Alle diese

Maßnahmen sind nicht nur in ethischer und rechtlicher Hinsicht höchst problematisch, sondern – darin liegt das Hauptproblem – sie verdecken Mängel im Haltungssystem.



So gut wie diesen Hühnern geht es nicht allen Nutztieren – strukturelle Änderungen im System „Nutztierhaltung“ sind dringend notwendig.

NRW ergreift die Initiative

Die Landesregierung NRW ist der Auffassung, dass die Haltungsbedingungen von Nutztieren verbesserungswürdig sind. Hierzu hat das Verbraucherschutzministerium in den Bundesrat die Initiative zur Änderung der Tierschutz-Nutztierhaltungsverordnung mit Verbesserungen für Schweine eingebracht. Die Schweine brauchen mehr Platz, ein besseres Fütterungs- und Tränken-Management und vor allem adäquates Beschäftigungsmaterial gegen die Langeweile in den Ställen. Diese Verordnunginitiative hat derzeit im Bundesrat leider keine Mehrheit, doch die Gespräche werden auf Fachebene fortgeführt.

Außerdem wurde im Februar 2014 in einer gemeinsamen Erklärung der beiden nordrhein-westfälischen Landwirtschaftverbände und dem Verbraucherschutzministerium vereinbart, künftig ggf. binnen drei Jahren auf das routine-

mäßige Kupieren des Ringelschwanzes bei Schweinen zu verzichten. Dazu wurde eine konkrete „Roadmap“ auf den Weg gebracht.

Puten und Hühnervögel

Der Fokus tierschutzpolitischer Aktivitäten darf nicht nur auf eine Tierart gerichtet sein. Die „Bundesratsinitiative Schweine“ soll deshalb um eine „Bundesratsinitiative Puten“ ergänzt werden. Dazu soll ein gemeinsamer Länderantrag von Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen in den Bundesrat eingebracht werden.

Parallel dazu laufen diverse Projekte, in denen nach Maßnahmen gesucht wird, wie künftig auf das routinemäßige Kürzen des Schnabels bei Puten und Hühnervögeln verzichtet werden kann. Der Zeitplan sieht einen Ausstieg ab 2016 vor. Ab 2018 soll die Haltung von Tieren, deren Schnäbel gekürzt worden sind, verboten werden.

Küken sind kein Abfall

Das Schicksal männlicher Küken in der industrialisierten Legehennenproduktion ist grausam: Sie werden einen Tag nach dem Schlüpfen in einen Shredder geworfen oder begast – so ist es gängige Praxis in der gesamten EU. In einer aufs Eierlegen ausgerichteten Zucht sind männliche Küken schlicht überflüssig. Sie setzen weder schnell Fleisch an, noch legen sie Eier. In Deutschland werden pro Jahr etwa 50 Millionen männliche Eintagsküken getötet. Die 12 Brütereien in NRW haben daran einen Anteil von 5,4 Prozent.

Lebewesen aufgrund einer einseitigen genetischen Ausrichtung quasi zum Abfallprodukt der Landwirtschaft zu machen, ist ethisch nicht vertretbar. Das muss endlich aufhören. Mit einem Verbotserlass geht NRW deshalb gegen diese massenhafte Tötung männlicher Küken vor: Den in NRW ansässigen Brütereien wurde per Ordnungsverfügung (mit einer Übergangszeit von einem Jahr bis Ende

2014) untersagt, männliche Eintagsküken aus Gründen der Nichtvermarktbarkeit zu töten. Ausgenommen von diesem Verbot ist nur das Töten von Küken, die an Tiere verfüttert werden, bei denen eine artgerechte Ernährung die Fütterung ganzer Tierkörper zwingend erfordert (z. B. Greifvögel, Reptilien und andere Zootiere).

Keine „glücklichen“ Kühe

Kühe geben ihre Milch nicht für den Menschen – sondern für ihre Kälber. Einem Kalb wären ca. 8 kg Milch pro Tag genug, moderne „Hochleistungskühe“ geben aber täglich bis zu 50 kg Milch – eine totale Überforderung, wie neue wissenschaftliche Untersuchungen zeigen. Stoffwechselstörungen mit Leberschäden, schmerzhaftes Lahmheiten und verfrühte Abgänge sind die Folge. Welche Zusammenhänge genau zwischen diesen Problemen und der Hochleistungszucht bestehen, lässt NRW aktuell in einem Untersuchungsprojekt gemeinsam mit der Freien Universität Berlin erforschen.

Eine auf bestimmte Eigenschaften ausgelegte Tierzucht ist nicht grundsätzlich abzulehnen, im Gegenteil: Beim Enthornen von Kälbern kann das systematische Anpaaren von genetisch hornlosen Tieren sogar eine echte Lösung sein. Denn so kann in Zukunft möglicherweise ganz auf das schmerzhaftes Entfernen der Hornanlage verzichtet werden. Diese Perspektive wurde in einer „Düsseldorfer Erklärung“ von Mai 2012 angezeigt und wird von allen Beteiligten mitgetragen. Die Anzahl der Anpaarungen von Kühen mit Sperma von genetisch hornlosen Bullen hat sich innerhalb von nur zwei Jahren bereits verzehnfacht und steigt beständig weiter an.

Wenn Stubentiger wild werden

In manchen Städten und Gemeinden sind sie ein echtes Problem geworden: verwilderte Hauskatzen. Diese ehemaligen Hauskatzen, die man nicht mit echten Wildkatzen

verwecheln darf, vermehren sich stark. Das ist nicht nur für die heimischen Singvögel gefährlich, sondern auch für Menschen. Denn die Katzen und ihre Hinterlassenschaften können Krankheitskeime verbreiten, etwa den Toxoplasma-Erreger. Ein wirksames Mittel ist die Kastration – und selbstverständlich auch die Vermittlung aufgefundener Katzen. Hierum kümmern sich meist ehrenamtlich verschie-



Einer unkontrollierten Vermehrung von Katzen muss Einhalt geboten werden.

dene Tierschutzvereine. Das Land Nordrhein-Westfalen unterstützt die engagierte Arbeit der Tierschutzvereine seit Jahren und hat auch 2014 ein erneutes Förderprogramm in Höhe von 200.000 Euro aufgelegt.

Für bessere Tierheime

Viele Tierheime müssen dringend saniert werden. Die Landesregierung NRW hat ein umfangreiches Förderprogramm auf den Weg gebracht, mit dem die Tierschutzvereine in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit unterstützt werden sollen. Gefördert werden Neu-, Erweiterungs-, Um- und Ausbauten sowie Maßnahmen zur Verbesserung der hygienischen und wirtschaftlichen Einrichtungen in den Tierheimen. Das Land Nordrhein-Westfalen stellt allein in 2014 einen Betrag von 500.000 Euro zur Verfügung.

Weniger ist besser: Einsatz von Antibiotika bei Tieren

Es ist längst erwiesen, dass der leichtfertige Einsatz von Antibiotika die Entstehung von resistenten Keimen fördert, gegen die dann kaum noch eine Therapie hilft. So kann der übermäßige Gebrauch von Antibiotika in der Tiermedizin auch für den Menschen gefährlich werden. Die Landesregierung setzt sich intensiv für eine Trendumkehr ein.

Bereits der letzte Verbraucherschutzbericht machte deutlich, wie dringend eine Reduzierung von Antibiotikaabgaben in der Nutztierhaltung ist: Die Landesregierung will den Einsatz innerhalb von drei Jahren um die Hälfte senken.



Leichtfertiger und übermäßiger Einsatz von Antibiotika fördert resistente Keime und ist für Mensch und Tier gleichermaßen gefährlich.

Hier müssen Bund und Länder zusammenarbeiten, um entsprechende Gesetze zu verabschieden, um die Tierhaltung insgesamt neu auszurichten und um intensiver und risikoorientierter überwachen zu können.

Gesetzliche Grundlagen schaffen

In den Jahren 2012/2013 wurde unter der maßgeblichen Mitarbeit des Verbraucherschutzministeriums NRW das „16. Gesetz zur Änderung des Arzneimittelgesetzes“ (16. AMG-Novelle) entwickelt. Das von allen Ländern befürwortete

Gesetz ist am 1. April 2014 in Kraft getreten. Damit sind rechtliche Rahmenbedingungen geschaffen, auf deren Grundlage der Einsatz von Antibiotika in der Nutztierhaltung deutlich minimiert werden kann. Tierhalter können nun ihren Antibiotikaeinsatz selbst kritisch überprüfen, mit anderen Betrieben vergleichen und – wo notwendig – reduzieren. Die Länderbehörden der Tierarzneimittelüberwachung erhalten deutlich mehr Befugnisse.



Eine bundesweite Datenbank speichert ab Mitte 2014 den Antibiotikaeinsatz der einzelnen Nutztierbetriebe.

Ständige Überwachung

Wie oft wird mit Antibiotika in welchem Nutztierbetrieb behandelt? Diese Informationen werden ab Mitte 2014 in einer bundesweiten Datenbank gespeichert. Überschreitet ein Betrieb eine bestimmte Kennzahl, können die Behörden einschreiten. Außerdem erfahren die Behörden anhand eines halbjährlichen Berichts, wie der Tierhalter gemeinsam mit dem behandelnden Tierarzt eine bestimmte Therapie gestalten will – und können auch hier schneller reagieren, falls sie ein Zuviel an Medikamenten feststellen.

Im Kern schafft die 16. AMG-Novelle vor allem Transparenz: Die Therapiehäufigkeit mit Antibiotika in den einzelnen Betriebstypen wird sowohl für die Behörden als auch für die Tierhalter erkennbar. Denn es geht nicht nur um Kontrolle und Zwang, sondern auch um einen Bewusstseinswandel – ein Tierhalter, der seinen Umgang mit Antibiotika anhand bundesweiter Kennzahlen mit der Praxis in anderen Betrieben vergleichen kann, wird seine individuelle Situation besser einschätzen können.

Die Kontrolle des Einsatzes von Tierarzneimitteln – insbesondere von Antibiotika – wird neben dem Tierschutz immer wichtiger werden. Dabei gilt es, den Maßnahmenkatalog auf der Basis des neuen Gesetzes zweckdienlich und sachgerecht auszuschöpfen. Nachdem die „technische“ Umsetzung mit dem Einrichten der Datenbank abgeschlossen ist, wird in der zweiten Jahreshälfte 2014 mit der konkreten und praktischen Arbeit begonnen.

Gesunde Tiere, gesunde Menschen

Die Zusammenhänge zwischen Tiergesundheit, wirtschaftlichen Aspekten, einer gut funktionierenden Tierhaltung und deren Einfluss auf die menschliche Gesundheit – das sind komplexe Zusammenhänge, die nicht dazu führen sollten, sich die Sache zu einfach zu machen. Denn erst der gesamte Komplex – gesetzliche Vorgaben, umfassende Informationen, intensive Forschung, risikoorientierte Überwachung – führt dazu, dass der unsachgemäße Antibiotika-Einsatz in der Landwirtschaft eingedämmt und dass Antibiotika-Resistenz vermieden werden kann. Alle Maßnahmen dienen dem vorsorgenden Gesundheitsschutz, der zugleich vorbeugender Verbraucherschutz ist.

Ein besonderes Augenmerk legt das Verbraucherschutzministerium NRW auf die enge Wechselwirkung zwischen Tiergesundheit und Tierhaltung. Denn auch Tiere werden einmal krank und müssen mit Medikamenten behandelt



Eine artgerechte Tierhaltung beugt Krankheiten vor und verringert den Einsatz von Medikamenten zusätzlich.

werden. Das Erkrankungsrisiko kann aber durch eine artgerechte Haltung und einen besseren Umgang mit den Tieren reduziert werden.

Service

Weitere Informationen

Auf den Internetseiten des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz (www.umwelt.nrw.de) und des Landesamtes für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW (www.lanuv.nrw.de) finden Sie weitere Informationen.

Oder Sie nutzen unseren Infoservice. Wir nehmen Ihre Fragen und Anregungen, Wünsche und Hinweise gerne entgegen:

Tel.: 0211 4566-666 (Mo. bis Fr. von 8.00 bis 17.00 Uhr)

Fax: 0211 4566-621

E-Mail: infoservice@mkunlv.nrw.de

Angebote der Verbraucherzentrale NRW e. V.

Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unterhält mit Hilfe öffentlicher Zuschüsse ein umfassendes Beratungs-

SERVICE

NG

netz auf kommunaler Ebene. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich hier telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet beraten lassen.

Kompetente und spezialisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen in den insgesamt 59 Beratungsstellen zur Verfügung, um Ihnen in Verbraucherangelegenheiten Rat zu erteilen. Seit 2002 kann die Verbraucherzentrale NRW auch Forderungen von Verbrauchern vor Gericht vertreten.



MEHR INFORMATIONEN

Unter der Internetadresse www.vz-nrw.de finden Sie zahlreiche Informationen sowie Öffnungszeiten und spezielle Angebote der einzelnen örtlichen Beratungsstellen.



59 Beratungsstellen in Nordrhein-Westfalen informieren Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte in Verbraucherangelegenheiten.

Anschriften der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW e. V.

Anschriften, Erreichbarkeiten, Öffnungszeiten und Beratungsangebote aller Beratungsstellen und Verbraucher-telefon der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Stand: 09.05.2014



ABKÜRZUNGEN DER BERATUNGSANGEBOTE

VB	Verbraucherberatung
AV/GA	Altersvorsorge-/Geldanlagen-Beratung
IF	Immobilienfinanzierungsberatung
EB	Energie-Beratung
UR	Urheberrecht
Ve	Versicherung
Mr	Mietrecht
Inso	Schuldner-/Verbraucherinsolvenzberatung
SK	Schadensfall-Kapitalanlage
SV	Schadensfall-Versicherung
DSZ	Demenz-Beratung
UB	Umwelt-Beratung
PB	Pflegeberatung
WB	Wohnen im Alter

Aachen

AachenMünchener-Platz 6 (Kapuziner Karree)

52064 Aachen

Tel.: 0241 46302601

Fax: 0241 46302610

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Di: 10.00–16.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 10.00–16.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, UR, EB, Mr, Inso, Ve, SV

Ahlen

Westenmauer 10, Rathaus, 1. Etage

59227 Ahlen

Tel.: 02382 9613101

Fax: 02382 9613108

Öffnungszeiten

Mo: 08.30–13.00 Uhr

Di: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–17.00 Uhr

Do: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–17.00 Uhr

Fr: 08.30–13.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Alsdorf

Luisenstraße 35 (LuisenPassage)

52477 Alsdorf

Tel.: 02404 9032775

Fax: 02404 9032715

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.30 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.30 Uhr

VB, EB, Inso, Mr, UR, Ve, SV, DSZ, SK

Arnsberg

Burgstraße 5

59755 Arnsberg

Tel.: 02932 5109701

Fax: 02932 5109708

Anmelde-Hotline (Mo-Fr. 09.00-12.00 h): 02932 5109703

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 15.00–17.00 Uhr

Di: 09.00–12.00 Uhr

Mi: 09.00–12.00 Uhr

Do: 09.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–12.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, Mr, EB, Ve, UR, SK

Bergheim

Hauptstraße 108

50126 Bergheim

Tel.: 02271 4502501

Fax: 02271 4502507

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Di: 09.30–14.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

Fr: 09.30–14.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Bergisch Gladbach

Am Alten Pastorat 32

51465 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202 9263101

Fax: 02202 9263107

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, SK, Mr, Ve, UR, EB, AV/GA, IF

Bielefeld

August-Bebel-Straße 88

33602 Bielefeld

Tel.: 0521 98787601

Fax: 0521 98787609

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, Mr, UB, Ve, SV, UR, EB, SK, PB

Bochum

Große Beckstraße 15

44787 Bochum

Tel.: 0234 97473701

Fax: 0234 97473714

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.30–17.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 09.30–14.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, Mr, Inso, UB, Ve, UR, SK

Bonn

Thomas-Mann-Straße 2–4

53111 Bonn

Tel.: 0228 88683801

Fax: 0228 88683809

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–17.00 Uhr

Do: 10.00–19.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, SK, Mr, Ve, UR

Bottrop

Ernst-Wilczok-Platz 1, Rathaus

46236 Bottrop

Tel.: 02041 5671601

Fax: 02041 5671608

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–14.30 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.30 Uhr

VB, SK, EB, Mr, Ve, UR

Brilon

Am Rothaarsteig 1, Kreishaus

(früher: Heinrich-Jansen-Weg 14)

59929 Brilon

Tel.: 02932 5109701

Fax: 02932 5109708

Anmelde-Hotline

(Mo–Fr: 09.00–12.00 Uhr): 02932 5109703

Öffnungszeiten

ungerade KW dienstags: 14.00–17.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, Mr, EB, Ve, UR, SK

Brühl

Carl-Schurz-Straße 1

50321 Brühl

Tel.: 02232 2068701

Fax: 02232 2068706

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, Mr, UB, Ve, UR, SK

Castrop-Rauxel

Mühlengasse 4
44575 Castrop-Rauxel
Tel.: 02305 6987901
Fax: 02305 6987908

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.30–15.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.30–15.00 Uhr

VB, EB, Mr, Ve, UR, SK

Coesfeld

Friedrich-Ebert-Straße 7
48653 Coesfeld
Tel.: 02594 8406801
Fax: 02594 8406807

Öffnungszeiten

gerade KW freitags: 09.00–13.00 Uhr

VB, Mr, SK, UR, Ve, AV/GA, SV, EB

Detmold

Lemgoer Straße 5
32756 Detmold
Tel.: 05231 7015901
Fax: 05231 7015909

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, AV/GA, EB, IF, SK, Mr, UR

Dinslaken

Duisburger Straße 21
46535 Dinslaken
Tel.: 02064 4564701
Fax: 02064 4564707

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00
Di: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Dormagen

Unter den Hecken 1
41539 Dormagen
Tel.: 02133 2855301
Fax: 02133 2855307

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Do: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Fr: 09.30–13.30 Uhr

VB, EB, Ve, UR, SK, Mr

Dorsten

Julius-Ambrunn-Straße 10
46282 Dorsten
Tel.: 02362 7875201
Fax: 02362 7875207

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, Mr, Ve, UR

Dortmund

Gnadenort 3–5

44135 Dortmund

Tel.: 0231 72091701

Fax: 0231 72091709

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 09.30–15.00 Uhr

VB, IF, EB, AV/GA, Inso, Mr, UB, Ve, SV, SK, UR

Dülmen

Overbergplatz 3

48249 Dülmen

Tel.: 02594 8406801

Fax: 02594 8406807

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, Mr, SK, UR, Ve, AV/GA, SV, EB

Düren

Markt 2

52349 Düren

Tel.: 02421 2570401

Fax: 02421 2570407

Öffnungszeiten

Mo: 08.00–13.00 Uhr

Di: 08.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 08.00–13.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Düsseldorf

Heinz-Schmölle-Straße 17

40227 Düsseldorf

Tel.: 0211 7106490

Fax: 0211 71064911

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr

Di: 09.30–15.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr

Fr: 09.30–15.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, SK, Inso, Mr, SV, UB, UR, Ve, PB

Duisburg

Friedrich-Wilhelm-Straße 30

47051 Duisburg

Tel.: 0203 48801101

Fax: 0203 48801107

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr

Di: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–15.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, Mr, SV, SK, Ve, UR, EB

Essen

Hollestraße 1 (Am Haus der Technik)

45127 Essen

Tel.: 0201 64957401

Fax: 0201 64957406

Öffnungszeiten:

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, IF, AV/GA, SK, Inso, Mr, Ve, UR

Euskirchen

Wilhelmstraße 37
53879 Euskirchen
Tel.: 02251 5064501
Fax: 02251 5064507

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, UR, AV/GA, IF

Gelsenkirchen

Luitpoldstraße 17
45879 Gelsenkirchen
Tel.: 0209 15760301
Fax: 0209 15760310

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 09.00–15.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

VB, EB, Inso, SK, Mr, Ve, UR

Gronau

Konrad-Adenauer-Straße 45
48599 Gronau
Tel.: 02562 60869601
Fax: 02562 60869607

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, Mr, Ve, UR, SV

Gütersloh

Blessenstätte 1 (Stadtbibliothek)

33330 Gütersloh

Tel.: 05241 7426601

Fax: 05241 7426607

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr

Di: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–12.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, SK, Mr, Ve, UR

Hagen

Hohenzollernstraße 8 (Im Volkspark)

58095 Hagen

Tel.: 02331 14259

Fax: 02331 13401

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–18.00 Uhr

Di: 10.00–17.00 Uhr

Do: 10.00–19.00 Uhr

Fr: 10.00–13.00 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, SK, Mr, UB, Ve, UR

Hamm

Nassauer Straße 33

59065 Hamm

Tel.: 02381 9291901

Fax: 02381 9291908

Öffnungszeiten

Mo: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–15.30 Uhr

Mi: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–15.30 Uhr

Do: 08.30–13.00 Uhr / 13.30–19.00 Uhr

Fr: 08.30–13.00 Uhr

VB, EB, IF, AV/GA, SK, Inso, Mr, Ve, UR

Herne

Freiligrathstraße 12

44623 Herne

Tel.: 02323 44746

Fax: 02323 40048

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, UB, Ve, UR

Iserlohn

Theodor-Heuss-Ring 5 (Alte Post)

58636 Iserlohn

Tel.: 02371 2194101

Fax: 02371 2194110

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Di: 14.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, IF, AV/GA, Mr, UB, Ve, UR

Kamen

Kirchstraße 7

59174 Kamen

Tel.: 02307 4380101

Fax: 02307 4380108

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr

Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, UB, Ve, UR

Köln (ab 01.09.2014)

Frankenwerft 35
50667 Köln
Tel.: 0221 84618801
Fax: 0221 84618833

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 10.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–19.00 Uhr
Fr: 10.00–15.00 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, SK, Inso, Mr, Ve, SV, UR

Krefeld

Petersstraße 55–57
47798 Krefeld
Tel.: 02151 4121101
Fax: 02151 4121109

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr
Di: 09.00–15.00 Uhr
Do: 09.30–13.00 Uhr / 14.00–18.30 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, Mr, Ve, SV, UB, UR, SK

Langenfeld

Konrad-Adenauer-Platz 1
40764 Langenfeld
Tel.: 02173 392969
Fax: 02173 392964

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, Mr, SK, Ve, UR

Lennestadt

Hundemstraße 29
57368 Lennestadt
Tel.: 02723 719570
Fax: 02723 7195710

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, Mr, Ve, UR, Inso

Leverkusen

Dönhoffstraße 27
51373 Leverkusen
Tel.: 0214 31491201
Fax: 0214 31491210

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Fr: 09.00–13.30 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, SK, Mr, UR, Ve

Lippstadt

Woldemei 36–38
59555 Lippstadt
Tel.: 02941 948820
Fax: 02941 9488230

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Di: 14.00–17.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, Mr, Ve, UR, SK

Lüdenscheid

Altenaer Straße 5
58507 Lüdenscheid
Tel.: 02351 3795001
Fax: 02351 3795008

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Mi: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr

VB, EB, Mr, UB, Ve, AV/GA, UR

Lüdinghausen

Graf-Wedel-Straße 2
59348 Lüdinghausen
Tel.: 02594 8406801
Fax: 02594 8406807

Öffnungszeiten

ungerade KW freitags: 09.00–13.00 Uhr

VB, Mr, SK, UR, Ve, AV/GA, SV, EB

Lünen

Kirchstraße 12
44532 Lünen
Tel.: 02306 3013801
Fax: 02306 3013808

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–17.00 Uhr
Di: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Mi: 09.30–12.30 Uhr
Do: 09.30–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Marl

Bergstraße 228–230

45768 Marl

Tel.: 02365 8562501

Fax: 02365 8562508

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–15.30 Uhr

Mi: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–15.30 Uhr

VB, EB, Mr, UB, Ve, SK, Mr, UR

Meschede

Steinstraße 27 (Kreishaus)

59872 Meschede

Tel.: 02932 5109701

Fax: 02932 5109708

Anmelde-Hotline

(Mo–Fr: 09.00–12.00 Uhr): 02932 5109703

Öffnungszeiten

gerade KW dienstags: 14.00–17.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, Mr, EB, Ve, UR, SK

Minden

Portastraße 9

32423 Minden

Tel.: 0571 38637901

Fax: 0571 38637915

Öffnungszeiten

Mo: 08.30–14.00 Uhr

Di: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Do: 08.30–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Fr: 08.30–14.00 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, Mr, UB, UR, SV

Moers

Kirchstraße 42
47441 Moers
Tel.: 02841 6077601
Fax: 02841 6077607

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, EB, Mr, Ve, UR

Mönchengladbach

Bahnhofstraße 21
41236 Mönchengladbach
Tel.: 02166 3984101
Fax: 02166 3984108

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–15.00 Uhr
Do: 09.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, Mr, SV, SK, Ve, UR

Mülheim

Leineweberstraße 54
45468 Mülheim
Tel.: 0208 69605301
Fax: 0208 69605307

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Di: 09.00–14.00 Uhr
Do: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, SV, SK, Mr, Ve, IF, UR, AV/GA

Münster

Aegidiistraße 46

48143 Münster

Tel.: 0251 20865301

Fax: 0251 20865309

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr

Mi: 09.30–18.00 Uhr

Do: 09.30–17.00 Uhr

Fr: 09.30–13.00 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, SK, Inso, Mr, SV, Ve, UR, PB

Oberhausen

Lothringer Straße 20

46045 Oberhausen

Tel.: 0208 25109

Fax: 0208 290605

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr

Mi: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–14.00 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–15.00 Uhr

VB, EB, Mr, Ve, UR, PB

Paderborn

Grunigerstraße 2

33102 Paderborn

Tel.: 05251 6834901

Fax: 05251 6834908

Öffnungszeiten

Mo: 08.30–16.00 Uhr

Di: 08.30–16.00 Uhr

Do: 08.30–12.30 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 08.30–12.30 Uhr

VB, EB, AV/GA, IF, SK, Mr, UB, Ve, UR

Recklinghausen

Königswall 14
45657 Recklinghausen
Tel.: 02361 4055901
Fax: 02361 4055907

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–15.00 Uhr
Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr
Fr: 09.00–15.00 Uhr
Sa: 09.00–13.00 Uhr (1. Sa. im Monat)

VB, EB, SV, AV/GA, IF, Mr, Ve, UR

Remscheid

Alleestraße 32
42853 Remscheid
Tel.: 02191 293411
Fax: 02191 291359

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Mi: 09.00–14.00 Uhr
Do: 10.00–12.00 Uhr / 14.00–19.00 Uhr
Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, SK, Mr, Ve, UR

Rheine

Auf dem Thie 34
48431 Rheine
Tel.: 05971 8697001
Fax: 05971 8697007

Öffnungszeiten

Mo: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr
Di: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–15.30 Uhr
Do: 08.30–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr
Fr: 08.30–14.30 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR, SV

Schwerte

Westwall 4

58239 Schwerte

Tel.: 02304 942260

Fax: 02304 9422611

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–14.00 Uhr

Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Do: 10.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR, IF, AV/GA

Siegburg

Nogenter Platz 10

53721 Siegburg

Tel.: 02241 1496801

Fax: 02241 1496809

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–18.00 Uhr

Mi: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–15.00 Uhr

Do: 09.00–12.30 Uhr / 13.30–18.00 Uhr

Fr: 09.00–12.30 Uhr

VB, EB, SK, IF, Mr, UB, Ve, UR, AV/GA, SV

Siegen

Friedrichstraße 1

57072 Siegen

Tel.: 0271 80939301

Fax: 0271 80939308

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr

Di: 09.30–17.00 Uhr

Do: 09.30–18.00 Uhr

Fr: 09.30–13.00 Uhr

VB, EB, Ve, SK, Mr, IF, AV/GA, UR

Soest

Nottebohmweg 2–8

59494 Soest

Tel.: 02921 910870

Fax: 02941 9108730

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

Mi: 09.00–13.00 Uhr

Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Fr: 09.00–13.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, Mr, VE, SV, UR, SK

Solingen

Werwolf 2

42651 Solingen

Tel.: 0212 22657601

Fax: 0212 22657611

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–17.00 Uhr

Di: 09.30–17.00 Uhr

Do: 09.30–18.00 Uhr

Fr: 09.30–13.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, SK, SV, Inso, Mr, UB, Ve, UR

Troisdorf

Kölner Platz 2

53840 Troisdorf

Tel.: 02241 1495301

Fax: 02241 1495306

Öffnungszeiten

Mo: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Mi: 09.00–12.30 Uhr / 14.00–18.00 Uhr

Do: 09.00–14.00 Uhr

Fr: 09.00–14.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, UB, Ve, UR, PB

Unna

Umweltberatungsstelle

Rathausplatz 21

59423 Unna

Tel.: 02303 592505

Fax: 02303 592548

Öffnungszeiten

Di: 9.30–13.30 Uhr

Do: 9.30–13.30 Uhr / 15.00–18.00 Uhr

Fr: 9.30–13.30 Uhr

UB

Velbert

Friedrichstraße 107

42551 Velbert

Tel.: 02051 56806

Fax: 02051 951515

Öffnungszeiten

Mo: 09.30–13.30 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Di: 09.30–13.30 Uhr

Do: 09.30–13.30 Uhr / 14.30–18.00 Uhr

Fr: 09.30–13.30 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR, SV

Warendorf

Warendorf, Raum D2. 90 2. Etage, Kreishaus

Waldenburger Straße 2

48231 Warendorf

Tel.: 02581 531313

Fax: 02581 531399

Öffnungszeiten

Mo: 08.00–12.00 Uhr / 13.00–15.00 Uhr

Mi: 10.00–13.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Wesel

Wilhelmstraße 5–7
46483 Wesel
Tel.: 0281 47368401
Fax: 0281 47368408

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–14.00 Uhr
Di: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Do: 09.00–13.00 Uhr / 14.30–18.00 Uhr
Fr: 10.00–14.00 Uhr

VB, EB, SK, Mr, Ve, UR

Wuppertal

Schloßbleiche 20
42103 Wuppertal
Tel.: 0202 69375801
Fax: 0202 69375811

Öffnungszeiten

Mo: 10.00–17.00 Uhr
Di: 10.00–18.00 Uhr
Do: 10.00–18.00 Uhr
Fr: 10.00–14.00 Uhr

VB, AV/GA, IF, EB, SK, Inso, Mr, UB, Ve, UR

Verbrauchertelefon NRW

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0900 1897969
(1,86 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz,
Mobilfunkpreise abweichend)

Beratungszeiten allgemeine Verbraucher- und Rechtsberatung

Mo–Fr: 09.00–17.00 Uhr

Weitere Beratungsangebote in Nordrhein-Westfalen

Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung wird in Nordrhein-Westfalen in Einrichtungen der Wohlfahrtspflege, wie der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas, dem Diakonischen Werk, dem Paritätischen Wohlfahrtsverband und dem Roten Kreuz, angeboten. Beratung bieten auch die Kirchen und Verbraucherberatungen sowie öffentlich-rechtliche, in der Regel kommunal organisierte Einrichtungen an.

Näheres zu den einzelnen Beratungsstellen erfahren Sie bei der Landesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung NRW e. V.

c/o AWO UB Unna

Unnaer Straße 29 a, 59174 Kamen

Tel.: 02307 924880-290, Fax: 02307 92488-20

www.schuldnerberatung-nrw.de

Mietervereine

Mietervereine haben eine lange Tradition; als Selbsthilfeorganisation gibt es sie schon über hundert Jahre. Mit ihrer Kompetenz und Erfahrung stehen die Mietervereine den Mietern beratend zur Seite und helfen bei Streitigkeiten und Auseinandersetzungen mit dem Vermieter. Dachorganisation der 53 örtlichen Mietervereine in NRW ist der Deutsche Mieterbund NRW e. V.

Ihren örtlichen Mieterverein erfahren Sie hier:

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

Oststraße 55, 40211 Düsseldorf

Tel.: 0211 586009 0, Fax: 0211 586009 29

www.mieterbund-nrw.de

Internetseiten ausgewählter Verbrauchereinrichtungen

www.vzbv.de

Internetseite des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V.

www.verbraucher.org

Internetseite der VERBRAUCHER INITIATIVE e. V. (Bundesverband) mit Datenbanken zu

- » Gütezeichen
(www.label-online.de),
- » Zusatzstoffen in Lebensmitteln
(www.zusatzstoffe-online.de),
- » öko-fairem Handel(n)
(www.oeko-fair.de),
- » Gentechnik in Lebensmitteln
(www.transgen.de).

www.vz-nrw.de

Internetseite der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen mit der

- » Schlichtungsstelle Nahverkehr
(www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

www.stiftungwarentest.de

Internetseite der STIFTUNG WARENTEST

www.oekotest.de

Internetseite der Zeitschrift ÖKO-TEST

www.anwaltauskunft.de

Internetseite des Deutschen Anwaltvereins

Impressum

Herausgeber

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft,
Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen
Referat Öffentlichkeitsarbeit

Redaktion

Referat VI-1- Haushalts- und Querschnittsaufgaben,
Ernährungspolitik und Nachhaltiger Konsum;
Rheindenken GmbH

Gestaltung

Rheindenken GmbH, Kommunikationsagentur, Köln, www.rheindenken.de

Bildnachweis

Fotolia (Titel, S.13, S.17, S.20, S.21, S.22, S.26, S.30, S.31, S.34, S.40, S.43, S.44, S.45, S.50/51, S.53, S.54, S.55, S.59, S.66/67, S.71, S.73, S.74, S.79, S.80, S.83, S.84, S.91, S.92, S.95, S.96/97, S.128)

iStockphoto (S.10/11, S.28/29, S.33, S.37, S.47, S.48, S.58, S.61, S.62, S.77, S.86/87, S.88, S.93, S.98)

Verbraucherzentrale NRW (S.24)

Druck

rewi druckhaus Reiner Winters GmbH, www.rewi.de

Hinweis

Wenn im Text z. B. vom »Verbraucher« die Rede ist, ist dies dem besseren Sprachfluss geschuldet – gemeint sind natürlich jeweils die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Stand

Juli 2014

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen und an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Ministerium für Klimaschutz,
Umwelt, Landwirtschaft,
Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen
Schwannstraße 3
40476 Düsseldorf
Telefon 02 11 45 66-0
Telefax 02 11 45 66-3 88
infoservice@mkulnv.nrw.de
www.umwelt.nrw.de

