verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

zwanzig17

2017: VERBRAUCHERSCHUTZ GUT AUFGESTELLT

Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe – die großen politischen Themenfelder aus 2017 kennzeichneten auch unsere Arbeit. Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Zudem waren Information und Beratung rund um den digitalen Alltag gefragt, weil etwa Bezahlfunktionen via Smartphone Tücken bargen oder Gratis-Spiele-Apps mit Abbuchungen auf der Mobilfunkrechnung überraschten. Durch eine Kooperation mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik haben wir uns mit einem wichtigen Partner beim Thema Cybersicherheit gut aufgestellt.

Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen, war erneut ein wichtiger Baustein kommunaler Daseinsvorsorge. Denn dieses Angebot der 61 Beratungsstellen hilft nicht nur im Einzelfall, sondern vermittelt auch, dass es vor Ort eine Anlaufstelle gibt, die die Probleme der Menschen in die Hand nimmt.

Erfreulich: Das Projekt zur »Verbraucherinformation im Quartier«, das die Verbraucherzentrale NRW seit 2016 in einem strukturell benachteiligten Bonner Stadtbezirk durchführt, überzeugte mit Zahlen und Nutzen. Der Ansatz der aufsuchenden Verbraucherarbeit wird in allen Bundesländern Nachahmer finden.
Ob mit der Kampagne »NRW repariert« oder zu »Dreh auf und spar« – die Themen Nachhaltigkeit und Energieeffizienz haben wir auf vielen verbraucherpolitischen Feldern bewegt. Mit »NRW bekämpft Energiearmut« haben wir in der Budget- und Rechtsberatung nicht nur tragfähige Lösungen für Betroffene wie Versorger erarbeitet, sondern sind auch als europaweites Vorbild für innovative Ansätze bei der Bekämpfung von Energiearmut ausgezeichnet worden.
Im Kreis Mettmann ergänzen Ehrenamtliche im Projekt »Verbraucherscouts« unsere Angebote wirkungsvoll. Verbunden mit dem Dank für den Einsatz freue ich mich, dass dieser erfolgreiche Ansatz in einem Konzept für bürgerschaftliches Engagement in der Verbraucherarbeit weiterentwickelt wird.

All das kann nur durch die Zusammenarbeit vieler gelingen. Mein Dank gilt der Landesregierung und dem Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz, Projektgebern und insbesondere den Kommunen für die finanzielle Unterstützung. Aber auch Verwaltungsrat und Mitgliedsverbänden – sie alle tragen dazu bei, dass Verbraucherarbeit in NRW auch künftig gut aufgestellt sein wird.

Ihr

Verbraucherzentrale 2017: kurz und knapp

Anfragen und Kontakte:

persönlich	324.001
schriftlich	56.795
telefonisch	189.405
Veranstaltungskontakte	223.452
Ratgeberanforderungen	100.873
Internetnutzer*	10.025.509
Beratungsstellen in NRW	61
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	861
Etat in Millionen Euro	46,0

**Hierin enthalten sind rund 7.237.000 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.*

Verbraucherzentrale im Netz:
- www.verbraucherzentrale.nrw
- www.checked4you.de

Verbraucherzentrale NRW in sozialen Netzwerken:
- www.facebook.de/vznrw
- www.twitter.com/vznrw
- www.youtube.de/vznrw

Alle Social-Media-Profile der Verbraucherzentrale NRW:
- www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke

Kooperation besiegelt: Wie gemeinsam mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik mehr Cybersicherheit auf den Weg gebracht werden soll, ist auf Seite 4 und 5 nachzulesen.

Aufgedreht: Landesweit hat die Verbraucherzentrale NRW für die richtige Einstellung beim Duschen geworben. Energiespareffekte ohne Komfortverlust rechnet Seite 22 vor.

Ausgespielt: Wie die Beratungsstellen zum Weltverbrauchertag Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-play-Spielen entlarvt haben, beschreibt Seite 48 ganz handfest.

INHALT

Politik, Forschung, Bildung

BSI-Kooperation 4
Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW 6
Institut für Verbraucherwissenschaften 8
Geflüchtete Menschen 18
Umweltbildung 33
Politik zu Gast 52

Markt und Recht

Kündigung bei Strompreiserhöhungen 9
BGH: Ticketgebühr 10
BGH: Kontogebühren Bausparverträge 10
Apple: Kundenfeindlicher Widerruf 11
Rüge für Mobilfunkanbieter Drillisch 12
Unitymedia: WLAN-Zugriffsrechte 13
Beschwerdeportal »Post-Ärger.de« 14

Bundesweit Quartier bezogen: Das Modellprojekt zur aufsuchenden Verbraucherarbeit in Bonn-Tannenbusch wird bundesweit kopiert. Welchen Nutzen Verbraucherinformation im Quartier für benachteiligte Stadtteile bringt, dafür öffnen die Seiten 44 und 45 den Blick.

Aufgesattelt: Mit dem 36. Mitgliedsverband will die Verbraucherzentrale NRW Großes mit dem Rad bewegen. Wie mit dem ADFC NRW der Kurs für mehr Fahrradmobilität genommen werden soll – dazu kennt Seite 55 die Route.

Energie

Fachtagung Energieberatung 20
Energiesparer in Aktion 22
Prosumer-Studie 24
Solaranlagen pachten 25

Gesundheit und Pflege

Pflegewegweiser NRW (KoNAP) 37
Beschwerdeportal »Kostenfalle-zahn.de« 38

Verbraucherfinanzen

Kreditwürdigkeitsprüfung 16
Inkasso: Forderungsmanagement 17
NRW bekämpft Energiearmut 26
Beratung zu Bankdienstleistungen 51

Türöffner: Im Projekt »Get in« vermitteln Bildungstrainerinnen geflüchteten Menschen die Basics, um im hiesigen Konsumalltag klar zu kommen. Die Seiten 18 und 19 waren mit beim Unterrichtsbesuch.

Erfolgsmodell: Ein halbes Jahrhundert Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich. Was bei der Fachtagung zum 50. bei Rück- und Ausblick auf den Tisch kam, weiß die Chronologie auf den Seiten 40 und 41.

Trendsetter aus NRW: Wie Appetit auf die Vorzüge der »Superfoods aus NRW« bei Frische und Klimabilanz gemacht wurde – dafür kennen die Seiten 29 und 30 das Rezept.

Schlüsselrolle: Über 200 Experten entwickelten bei einer Fachtagung der Verbraucherzentrale NRW Zukunftsszenarien für die Energieberatung. Wie diese zum Schlüssel für die Energiewende werden kann, dokumentieren die Seiten 20 und 21.

Flottgemacht: Defekte Geräte wieder instand zu setzen statt sie auszurangieren – dazu hatte die Aktion »NRW repariert« einen Handwerkskasten gepackt. Wo es bei der Reparierbarkeit von Produkten hakt – die Seiten 28 und 29 haken nach.

Institutsgründer: Fünf Partner haben die Gründung des Virtuellen Instituts für Verbraucherwissenschaften auf den Weg gebracht. Wie sie gemeinsam das Potenzial von verbraucherorientierter Forschung nutzen wollen, verrät das »Working Paper« auf Seite 8.

Ernährung und Umwelt

MehrWert NRW	28
Coffee to go: Einweg als No-Go	32
Wilder Müll	34
Ideen für nachhaltigen Konsum	35
Biozidkennzeichnung im Onlinehandel	36
50 Jahre Ernährungsberatung	40
Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung	42
Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung	54

Organisation

2017: Verbraucherschutz gut aufgestellt	1
Mitgliedsverbände: ADFC neues Mitglied	55
Ehrenamt: Ortsarbeitsgemeinschaften aktiv	56
Ehrenamt: Verbraucherscouts auf Vortragstour	57
Auszeichnung: Grüner beschaffen	58
Ratgeber: Wachstum im Buchhandel	59
Medienresonanz/Neuer Internetauftritt	60
Daten, Zahlen, Fakten	62

Vor Ort aktiv

Beratung und Information im Quartier	44
Jubiläen	47
Rat und Recht gefragt	48
Kooperationen vor Ort	53

Impressum 69

BSI-KOOPERATION

Internetsicherheit auf dem Radar

Die zunehmende Digitalisierung bietet fast täglich neue Angriffsflächen für Cyber-Attacken: In seinen jährlichen Lageberichten konstatiert das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), dass die Gefährdung stetig zunimmt. Und auch die Verbraucherzentrale NRW verzeichnet rund um Datenlecks, Passwortklau, Fake-Shops und Phishing-Mails eine wachsende Nachfrage. Anlass genug, in einer Kooperation gemeinsame Anstrengungen für mehr Cybersicherheit auf den Weg zu bringen. Mit der Unterzeichnung eines »Memorandums of Understanding« wurde dazu im März der erste Schritt getan.

So wurde verabredet, sich regelmäßig über aktuelle Gefährdungen im Internet auszutauschen und gemeinsam wirksame Strategien zur Abwehr von Cyber-Attacken zu entwickeln. Darüber hinaus soll die Kompetenz der Internetnutzer gestärkt werden, um Fragen und Probleme rund um die IT-Sicherheit im Alltag besser einschätzen und lösen zu können – was natürlich auch beinhaltet,

Das »Memorandum of Understanding zur Förderung der Informationssicherheit von Verbraucherinnen und Verbrauchern« zwischen BSI und Verbraucherzentrale NRW ist unter www.verbraucherzentrale.nrw/bsi-kooperation nachzulesen. Verabredet ist hier, gemeinsam konkrete Themen der Informationssicherheit zu bearbeiten und im Austausch von der jeweiligen Expertise des Partners zu profitieren.

BSI-Präsident Arne Schönbohm (r.) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski unterzeichneten die Kooperationsvereinbarung zur Förderung der Informationssicherheit.

für geeignete Schutzvorkehrungen zu werben. Denn als nationale Cyber-Sicherheitsbehörde informiert das BSI neben Staat, Wirtschaft und Institutionen auch private Nutzer über Sicherheitslücken in elektronischen Geräten und zeigt Möglichkeiten zu deren Absicherung auf. Das Netz der 61 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale, die 2017 Ansprechpartner für über 550.000 Ratsuchende waren, kann dabei als weiterer Multiplikator dienen, um für IT-Sicherheitsfragen zu sensibilisieren und über Gefährdungspotenziale zu informieren. Die technische Expertise des BSI mit dem Angebot »BSI für Bürger« wird auch in den Internetauftritt der Verbraucherzentralen einfließen, sodass sich Verbraucher auch hier fundiert zu Cyber-Sicherheitsthemen informieren können.

Nicht zuletzt: Damit Verbraucherrechte in der digitalen Welt nicht auf der Strecke bleiben, bringt die Verbraucherzentrale NRW ihre Verbandsklagebefugnis als wirksames Mittel zur Bekämpfung von Datenmissbrauch mit in die Kooperation ein.

Wie das Hand-in-Hand-Arbeiten der Kooperationspartner funktioniert, wurde bereits unter Beweis gestellt: Bei einem Smartphone mit veraltetem Android-Betriebssystem hatte das BSI 15 nicht mehr behebbare Sicherheitslücken festgestellt und dringend von dessen Nutzung abgeraten. Denn potenzielle Angreifer könnten unter anderem sensible Daten ausspähen und einen Schadcode ins System einschleusen. Weil ein Gerät dieses Typs weiterhin im Handel war, hatte die Verbraucherzentrale NRW den Elektronikmarkt, der dieses Handy verkauft hatte, abgemahnt und anschließend Klage beim Landgericht Köln eingereicht.

Für 2018 wurden sicherheitsrelevante Aspekte von »Smart home«, vernetztem Spielzeug und der zunehmenden Digitalisierung der Haushalte als Schwerpunkte der Zusammenarbeit verabredet.

Betrüger-Mails auf dem Schirm

Über 495.000 Meldungen über betrügerische E-Mails verzeichnete das Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW seit dem Start im Jahr 2011. Damit hat sich das Portal als wirkungsvolle Frühwarnplattform zur Abwehr von betrügerischen Attacken übers elektronische Postfach bewährt. Die Prüfung, ob verdächtige Links zu einer offenen Betrugsseite führen, ließ mehr als 17.000 Seiten auffliegen. Die Verbraucherzentrale NRW leitete dann Maßnahmen zur Sperrung ein. Dauerbrenner 2017: Per E-Mail verschickte vermeintliche Rechnungen für Software-Lizenzen. Darin wurden Kunden aufgefordert, die angehängte Datei auf den Rechner zu laden – im Button versteckte sich jedoch eine Schad-Software.

Auch die Erkenntnisse beim Phishing-Radar werden im Rahmen der Kooperation mit dem BSI ausgetauscht und fließen in dessen Bewertung der IT-Sicherheitslage ein.

VERBRAUCHERFORSCHUNG

Workshops: Interdisziplinärer Austausch

In halbjährlichen Workshops bietet das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) ein Forum für den interdisziplinären wissenschaftlichen Austausch: So bot der 10. Workshop »Jenseits des Otto Normalverbrauchers: Verbraucherpolitik in Zeiten des unmanageable consumer« im Juli 2017 Gelegenheit, die zunehmende Differenzierung des Verständnisses von Verbrauchern sowie die sich diversifizierenden Verbrauchergruppen zu beleuchten. Im Düsseldorfer Heinrich-Heine-Institut arbeiteten die rund 40 Teilnehmenden aus Wissenschaft und Forschung heraus, dass ein einheitlicher Verbraucherschutz im Sinne eines One-size-fits-all-Ansatzes nicht mehr hilfreich sei. Verbraucherforschung müsse daher neuen Konsumformen sowohl mit neuen Methoden als auch mit neuen Fragen (z.B. Wann und wo findet Konsum statt?) begegnen. Die Diskutanten waren sich einig, dass nur Methoden- und Theorienpluralismus in der Lage sei, neue Phänomene wie Prosuming, die Sharing Economy oder Crowdfunding zu erklären. Für die Verbraucherpolitik stelle sich die Herausforderung, politische Instrumente wie gesetzliche Vorschriften, Anreize oder Informationen besser auf bestimmte Verbrauchergruppen anzupassen, damit diese in der Breite Wirkung erzielen können.

Der Typus des vertrauenden Verbrauchers war das Thema des 11. NRW-Workshops Verbraucherforschung im November. Im Mittelpunkt stand dabei die Frage, welche politischen Maßnahmen und Angebote des Marktes diesen Verbrauchertypus bei Konsumentscheidungen unterstützen können. An Verbraucherproblemen in der digitalen Welt und bei Finanzdienstleistungen arbeiteten dies die rund 45 Teilnehmer beispielhaft heraus. Prof. Dr. Jörn Lamla, Fabian Pittroff und Markus Uhlmann (Universität Kassel) hatten in ihrer Keynote Probleme und Gestaltungsansätze für Vertrauensinfrastrukturen in der digitalen Gesellschaft aufgezeigt.

Dr. Beate Wieland, Ministerialdirigentin im Wissenschaftsministerium, lobte beim Workshop des KVF NRW die Qualität der Examensarbeiten zu Verbraucherthemen.

Das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. mit dem Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz und dem Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen. Das 2011 als Projekt gestartete KVF NRW wurde im Januar 2018 durch eine Kooperationsvereinbarung mit der Landesregierung in die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale NRW überführt und somit eine feste Einrichtung.

Die Workshops des KVF NRW werden in der Schriftenreihe »Beiträge zur Verbraucherforschung« dokumentiert.

www.verbraucherforschung.nrw/kommunizieren

Außerdem hat das KVF NRW unter dem Titel »The 21st Century Consumer: Vulnerable, Responsible, Transparent?« den Tagungsband zur 2. Conference on Consumer Research veröffentlicht, die das Kompetenzzentrum 2016 mit 135 Teilnehmenden aus 18 Ländern veranstaltet hatte. Hier waren der Wandel der Verbraucherleitbilder und die damit verbundenen Herausforderungen für die Verbraucherpolitik und -forschung in den Blick genommen worden.

Drei Nachwuchsförderpreise verliehen

Beim 11. Workshop Verbraucherforschung wurden auch drei Nachwuchswissenschaftler der Universitäten Siegen, Münster und Bielefeld mit dem »Nachwuchsförderpreis Verbraucherforschung 2017« ausgezeichnet. Die Laudatio hielt als Mitglied des Auswahlgremiums der Marburger Historiker Prof. Dr. Christian Kleinschmidt.

Die im Rahmen des Projekts Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) ausgeschriebenen Geldpreise in Höhe von 2.000 Euro für den Bachelorabschluss, 2.500 Euro beim Masterabschluss und 5.000 Euro für die Dissertation werden jedes Jahr für wissenschaftlich hervorragende Examensarbeiten zu praxisrelevanten Verbraucherthemen vergeben. Die Empfehlung zur Auszeichnung spricht der Wissenschaftliche Beirat des KVF NRW aus. Ministerialdirigentin Dr. Beate Wieland vom Ministerium für Kultur und Wissenschaft NRW zeigte sich bei der Verleihung erfreut über die Vielzahl der eingereichten Arbeiten. Dies sei ein Beweis, dass es sich bei der Verbraucherforschung um ein sehr spannendes Forschungsfeld handele, das auch den wissenschaftlichen Nachwuchs begeistere.

Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, die Preisträger Stefan Hanschke, Matthias Rodemeier und Dr. Gerhard Wiebe sowie Ministerialdirigentin Dr. Beate Wieland vom Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes NRW und Laudator Prof. Dr. Christian Kleinschmidt von der Universität Marburg.

Die ausgezeichneten Arbeiten:

Stefan Hanschke (Universität Siegen): Förderung des nachhaltigen Lebensmittelkonsums durch das Konzept eines digitalen Kassenzettels (Bachelorarbeit)

Matthias Rodemeier (Westfälische Wilhelms-Universität Münster): Unraveling the »Light Bulb Paradox«. Empirical Evidence for the LED Market (Masterarbeit)

Dr. Gerhard Wiebe (Universität Bielefeld): Unternehmerfreiheit versus Verbraucherschutz?! Das Verhältnis zwischen Unternehmerfreiheit und Verbraucherschutz im Spiegel des öffentlichen Verbraucherschutzrechts (Dissertation)

Posterpräsentationen der ausgezeichneten Arbeiten unter
→ **www.verbraucherforschung.nrw/foerdern**

295.000 Euro für Verbraucherforschung

Verbraucherschutz im internationalen Online-Handel, das Internet der Dinge und regionale Lebensmittel zwischen Anspruch und Wirklichkeit – so lauten die Themen, die 2017 im Rahmen von drei Forschungsprojekten durch das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) gefördert wurden. Zudem finanziert das Ministerium für Kultur und Wissenschaft NRW auf Anregung des KVF NRW auch ein dreijähriges Vorhaben an der FernUniversität Hagen, das neue Instrumente in der Verbraucherpolitik untersucht und auf ihre Anwendbarkeit prüft.

Der wissenschaftliche Beirat des KVF NRW wählte Vorhaben von Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern der Universität Siegen, des Zentrums für ökonomische Bildung Siegen und der Fachhochschule Südwestfalen zur Förderung aus. Die Projektförderung in Höhe von 95.000 Euro stammt aus Mitteln des Wissenschaftsministeriums NRW und wird seit 2012 einmal im Jahr vergeben. Damit soll unabhängige, verbraucherorientierte Forschung in Nordrhein-Westfalen ermöglicht werden. Wissenschaftliche Exzellenz ist das ausschlaggebende Kriterium für die Auswahl der Projektanträge.

Zudem hatte das Wissenschaftsministerium weitere 200.000 Euro für die Erforschung der Potenziale und Risiken klassischer (zum Beispiel Ver- und Gebote) und neuer verbraucherpolitischer Instrumente (wie etwa Nudging, also zu Maßnahmen, die Menschen durch »Anstupsen« zu einem gewünschten Verhalten bewegen, anstatt Regeln zu formulieren) zur Verfügung gestellt.

Die Förderschwerpunkte 2017 im Einzelnen sind zu finden unter:
www.verbraucherforschung.nrw/foerdern

Die Ergebnisse der geförderten Forschungsprojekte veröffentlicht das KVF NRW in zwei Reihen (Working Papers und Fact Sheets).
www.verbraucherforschung.nrw/kommunizieren

Mit einer Kooperationsvereinbarung schoben die Partner die Gründung des Verbraucherinstituts an: Dr. Christian Bala, Leiter des KVF NRW, und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Prof. Dr. Hanna Schramm-Klein (Uni Siegen), Prof. Dr. Peter Kenning (Uni Düsseldorf) und Prof. Dr. Birgit Weber (Uni Köln). Auch Prof. Doris Fuchs von der Uni Münster gehört dem Verbund an.

Institut für Verbraucherwissenschaften: Fünf Partner im Gründungsverbund

Die gemeinsame Gründung des Virtuellen Instituts für Verbraucherwissenschaften (IfV) mit Sitz in Düsseldorf haben die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, die Universität zu Köln, die Westfälische Wilhelms Universität Münster, die Universität Siegen und die Verbraucherzentrale NRW auf den Weg gebracht. Die fünf Partner wollen Verbraucherwissenschaft in dem neuen Institut bundesweit beispielgebend verankern und zu einem Zentrum für verbraucherorientierte Forschung ausbauen. Im Verbund will das neue Institut sowohl Grundlagenforschung betreiben als auch praktische Empfehlungen für eine empirisch gestützte, evidenzbasierte Verbraucherpolitik erarbeiten. Das große Potenzial von Verbraucherforschung soll über eine virtuelle Plattform genutzt und gesteigert werden.

Ziel des IfV ist es, sich verbraucherwissenschaftlichen Fragestellungen auf vielfältige Weise zu nähern und den Austausch unterschiedlicher Disziplinen wie Wirtschaftswissenschaften, Psychologie, Sozialwissenschaften, Oecotrophologie, Rechts-, Umwelt-, Gesellschafts- und Kulturwissenschaft, Informationstechnik und Medizin zu fördern. Durch Kooperationen sollen zudem auch aufwendige Studien ermöglicht werden.

ENERGIERECHT

Kündigungsrecht bei Strompreiserhöhungen

Erhöhen Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen einseitig, haben Kunden grundsätzlich ein gesetzliches Sonderkündigungsrecht.

Dies hat der Bundesgerichtshof (BGH) (Urteil vom 5. Juli 2017, AZ: VIII ZR 163/16) aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW entschieden. Eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stromio GmbH, die kein entsprechendes Kündigungsrecht vorsah, haben die Richter für unwirksam erklärt. Damit ist höchstrichterlich geklärt, dass Stromanbieter ihre Vertragsklauseln, die das Sonderkündigungsrecht des Kunden bei Preiserhöhungen aufgrund dieser staatlichen Faktoren vielfach ausschließen, nachbessern müssen. Kunden können Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf solche unzulässigen Klauseln stützen, zurückverlangen.

Im Kleingedruckten hatten sich einige Stromanbieter vorbehalten, dass Kunden ihre Verträge nicht kündigen und somit nicht den Anbieter wechseln dürfen, wenn Preise wegen gestiegener Steuern, Abgaben oder Umlagen angehoben werden. Eine solche Klausel hatte das Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf der Stromio GmbH bereits im Juli 2016 (AZ. I-20 U 11/16) untersagt. Zuvor hatten schon der Europäische Gerichtshof und der BGH festgestellt, dass Verbraucher bei Preisänderungen ein fristloses Kündigungsrecht haben. Streitig war aber noch, ob dies auch dann gilt, wenn der Stromlieferant nur die ihm selbst auferlegten »hoheitlichen Belastungen« an die Kunden weitergibt. Das OLG Düsseldorf hatte argumentiert, der Gesetzgeber habe dies für Kunden in der Grundversorgung so geregelt. Mithin handele es sich bei »hoheitlichen Belastungen« um Kostenelemente beziehungsweise Kalkulationsbestandteile des Strompreises, bei deren Änderung auch Sonderkunden ein Sonderkündigungsrecht haben. Eine Revision beim BGH hatte das OLG ausdrücklich zugelassen.

Die Karlsruher Richter haben sich in ihrem Urteil auf die Seite der Kunden gestellt und entschieden, dass derartige Preisänderungen von § 41 Absatz 3 Energiewirtschaftsgesetz erfasst werden. Demzufolge müssten die Kunden rechtzeitig über eine Preiserhöhung informiert werden; sie könnten dann zudem ihren Stromliefervertrag zum Zeitpunkt der Änderung kündigen. Die Folgen für Verbraucher: Wer rechtzeitig Widerspruch gegen eine Jahresrechnung eingelegt hat, kann auf Erstattung pochen und Preiserhöhungen, die auf solch unwirksamen Klauseln beruhen, zurückverlangen.

RECHT

Konzerttickets: ticketdirect-Gebühr beim Bundesgerichtshof auf dem Prüfstand

Wer Eintrittskarten für Konzerte, Sportevents oder andere Veranstaltungen über das Internet kauft, muss über den Ticketpreis hinaus oft auch zusätzliche Kosten für den Versand oder die Hinterlegung der Tickets zahlen. Der Online-Händler Eventim bietet seinen Kunden in vielen Fällen auch die Möglichkeit, Eintrittskarten als »ticketdirect« zu bestellen. Dabei werden die Tickets nicht per Post zugeschickt, sondern nach elektronischer Übermittlung – zum Beispiel per E-Mail – am heimischen Computer ausgedruckt. Diesen Service berechnet Eventim mit 2,50 Euro – obwohl für den Anbieter beim Versand weder Material- noch Portokosten anfallen. Die Rechtmäßigkeit der Servicegebühr hat die Verbraucherzentrale NRW gerichtlich klären lassen.

In dem Verfahren mit grundsätzlicher Bedeutung hat das Oberlandesgericht Bremen in zweiter Instanz die ticketdirect-Klausel von Eventim für unzulässig erklärt (Urteil vom 15.06.2017, AZ. 5 U 16/16 – nicht rechtskräftig). Weil Eventim gegen das Urteil Revision eingelegt hat, muss der Bundesgerichtshof jetzt über die Rechtmäßigkeit der Servicegebühr entscheiden.

Sollten die obersten Richter die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW bestätigen, müsste Eventim eingenommene Entgelte für »ticketdirect« – soweit Ansprüche nicht verjährt sind – möglicherweise an die Kunden zurückzahlen.

Bausparverträge: Bundesgerichtshof kippt unzulässige Kontogebühren

Für Bausparverträge in der Darlehensphase dürfen keine Kontogebühren erhoben werden. Das hat der Bundesgerichtshof im Mai 2017 (AZ.: XI ZR 308/15) nach einer Klage der Verbraucherzentrale NRW entschieden. Denn damit ließen sich Institute nach Ansicht der Richter eine Tätigkeit vergüten, die sie im eigenen Interesse vornähmen. Die Entgeltregelung weiche vom gesetzlichen Leitbild eines Darlehensvertrags ab und benachteilige den Kunden unangemessen. Geklagt hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen die Deutsche Bausparkasse Badenia AG, die in der Darlehensphase bis dato 9,48 Euro pro Jahr an Kontogebühren verlangt hatte.

Die unzulässigen Entgelte können Bausparer zurückfordern. Wobei von dem Urteil auch Kunden anderer Bausparkassen, die ebenfalls Kontogebühren während der Darlehensphase des Bausparvertrags verlangt hatten, profitierten.

Die Verbraucherzentrale NRW half Ratsuchenden mit einem kostenlosen Musterbrief und gab Hinweise zur Verjährung von Ansprüchen. Wenn Bausparkassen Erstattungen verweigerten, wurde über Möglichkeiten informiert, den jeweiligen Ombudsmann einzuschalten. Auch im Internet gab es hierzu ein Informationspaket.

www.verbraucherzentrale.nrw/bauspardarlehen-kontogebuehr

RECHT

Erfolgreich abgemahnt: Apple streicht kundenfeindliche Bedingungen

Rücknahme nur mit Originalverpackung – so sah es Apple für den Widerruf beim Onlineshopping vor. Dagegen und gegen weitere kundenfeindliche Bedingungen war die Verbraucherzentrale NRW vorgegangen. Nach einer Abmahnung hat die Apple Distribution International diese Ärgernisse abgestellt.

Apples Einkaufsbedingungen hatten für den Online-Store vorgesehen, dass man ein Produkt nur zusammen mit der Originalquittung und der Originalverpackung zurückgeben könne. Wer eine Apple Watch der »Edition Kollektion« retour bringen wollte, musste sie zunächst zur Prüfung in eine Außenstelle geben. Auch sollte die Rückgabe eines iPhones ausgeschlossen werden, wenn der Verbraucher aktivierte Sicherheitsfeatures, wie Diebstahlschutz, nicht mehr deaktivieren kann.

Apples Bedingungen waren nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW unzulässig, weil sie die gesetzlichen Rechte der Kunden beim Widerruf eines Onlinekaufs einschränkten. Denn diese konnten so verstanden werden, dass das Recht auf Widerruf ausgeschlossen ist, wenn die Originalverpackung bereits im Abfall steckt.

Mit dem Recht zum Widerruf soll Verbrauchern grundsätzlich die Möglichkeit geboten werden, das Gekaufte zu prüfen und sich bei Nichtgefallen vom Vertrag zu lösen. Ein solches Widerrufsrecht hängt von einem fristgerechten Widerruf ab – regelmäßig 14 Tage nach Erhalt der Ware – und darf darüber hinaus an keine weiteren als die gesetzlichen Bedingungen geknüpft oder eingeschränkt werden.

Auch darf die Ausübung des Widerrufsrechts nicht vom Deaktivieren der Sicherheitsfeatures abhängig gemacht werden oder davon, dass die Ware erst durch eine Prüfstelle geht. Darüber hinaus schränkten Apples Bedingungen die gesetzlichen Rechte der Kunden beim Erwerb von mangelhaften Produkten ein: Verbraucher mussten hiernach davon ausgehen, dass sie einen Fehler nur beanstanden können, wenn sie sich »so bald wie möglich« bei Apple meldeten, wozu sie nach dem Gesetz nicht verpflichtet sind.

Nach Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW hat sich Apple per Unterlassungserklärung verpflichtet, künftig auf die kundenfeindlichen Geschäftsbedingungen zu verzichten. Das Kleingedruckte fürs Onlineshopping hat das Unternehmen auch entsprechend überarbeitet.

Ebenso weist Apple nun in seinem Onlineangebot deutlicher auf das gesetzliche Widerrufsrecht hin und hat das Impressum überarbeitet. Auch diese Punkte hatte die Verbraucherzentrale NRW abgemahnt.

TELEKOMMUNIKATION

Mobilfunkanbieter Drillisch: Rüffel für Geschäftsgebaren

In zwei Verfahren gegen das Mobilfunkunternehmen Drillisch bestätigten Gerichte die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale NRW: Untersagt wurde dem Anbieter zum einen eine Preiserhöhung beim winSIM-Tarif ohne ausreichende Kundeninformation. Zum anderen wurde das Geschäftsgebaren gerügt, Verbrauchern bei Abschluss eines Mobilfunkvertrages inklusive Roaming den EU-regulierten Tarif (»Roam like at home«) vorzuenthalten.

»winSIM«-Preiserhöhung untersagt

Die Drillisch Online AG hatte es sich einfach gemacht: Bestandskunden mit dem Tarif winSIM bekamen die Nachricht über eine Preiserhöhung lediglich ins firmeneigene Portal »Servicewelt«, über das Verträge online verwaltet werden können, eingestellt. Per SMS und E-Mail hatten winSIM-Kunden nur die Mitteilung erhalten, dass in der Servicewelt »aktuelle« oder »neue Informationen« zu ihrem Tarif bereitständen. Weil viele Kunden wegen dieses Vorgehens die Tariferhöhung gar nicht mitbekommen hatten, hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen Drillisch geklagt. Das Oberlandesgericht Frankfurt a. M. (Az.: 6 U 110/17) teilte deren Auffassung und untersagte dem Mobilfunkanbieter im Wege der einstweiligen Verfügung, sich auf diese Preiserhöhung zu berufen.

Eine wirksame Mitteilung liege – so die Ansicht des Gerichts – nur vor, wenn der Anbieter sicherstellt, dass die Nachricht den Kunden zwingend erreicht und die Preiserhöhung klar erkennbar ist. Und dazu genüge eine einfache Nachricht in der »Servicewelt« nicht. Denn der Anbieter könne nicht davon ausgehen, dass Kunden regelmäßig dieses Kundenportal aufrufen und überprüfen, ob es dort neue Nachrichten gibt. Auch die zusätzliche E-Mail beziehungsweise SMS betrachteten die Richter als nicht ausreichend. Mit Bezeichnungen wie »aktuelle« oder »neue Informationen« hätte aus Kundensicht ebenso gut Werbung gemeint gewesen sein können.

Die Drillisch-Preiserhöhung via »Servicewelt« wurde mit dem Urteil hinfällig. Die Verbraucherzentrale riet winSIM-Kunden, ihre Rechnungen genau zu prüfen. Außerdem gab sie Hilfestellung, um einer Erhöhung zu widersprechen und eine Rückerstattung zu viel gezahlter Beträge zu verlangen.

Roaming-Falle im EU-Paket

Seit dem 15. Juni 2017 sind die Roaming-Aufschläge im Mobilfunk weitgehend abgeschafft. Kunden sollen auf Reisen innerhalb der Europäischen Union (EU) keine Extra-Kosten fürchten, wenn sie telefonieren, eine SMS schreiben oder im Internet surfen. Grundsätzlich können sie ihren Tarif in anderen EU-Ländern nutzen wie zu Hause (»Roam like at home«). Entsprechend sehen die EU-Regeln vor, dass Verbraucher bei Vertragsschluss von »Roam like at home« profitieren. Etwas anderes gilt nur, wenn sich der Kunde bewusst für einen alternativen Tarif entscheidet. Doch die Drillisch Online AG vertrieb unter ihren Marken »winSIM« und »smartmobil« Mobilfunktarife, in denen anstatt des EU-regulierten »Roam like at home« ein »Europa-Paket« voreingestellt war. Und das konnte bei Vertragsschluss nicht abgewählt werden.

Dieses Paket beinhaltete auch ein gesondertes Datenvolumen fürs Ausland, das allerdings deutlich geringer ausfiel als das normale Datenvolumen des Vertrages. Das höhere Grund-Datenvolumen sollte im Ausland hingegen nicht genutzt werden können. Ärgerlich obendrein: Nach Verbrauch des Datenvolumens im Europa-Paket war eine Internetverbindung nur dann möglich, wenn Kunden für weiteres Entgelt Datenvolumen hinzu buchten. Aus diesem Grund blieb Neukunden der Vorteil »Roam like at home« bei Vertragsschluss verwehrt.

Das Landgericht Frankfurt a. M. hat der Drillisch Online AG dieses Vorgehen (Az.: 2-06 O 263/17) per einstweiliger Verfügung untersagt. Es folgte der Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, wonach Verbrauchern bei Vertragsschluss der EU-regulierte Tarif angeboten werden muss. Drillisch hat reagiert und bietet bei »smartmobil« und »winSIM« auch »Roam like at home« an.

RECHT

WLAN-Hotspot: Klärungsbedarf bei Zugriffsrechten

Der Kabelnetzbetreiber Unitymedia hat auf den Routern von Kunden ein zweites WLAN-Signal aufgeschaltet, das als öffentlicher Hotspot dient. So sollen weitere Nutzer in die Lage versetzt werden, auf den Router zuzugreifen und sich mit dem Internet zu verbinden. Über diesen konfigurierten Service soll ein dichtes Netz aus Hotspots geknüpft werden, das Unitymedia-Kunden auch außerhalb der eigenen vier Wände einen mobilen und kostenlosen Internetzugang ermöglicht. So begrüßenswert das Ausbauvorhaben, so kritikwürdig das Verfahren. Denn Unitymedia hatte seine Kunden per Post zwar davon in Kenntnis gesetzt, dass mit »WiFiSpot« ein zusätzliches WLAN-Signal auf ihrem Router aktiviert werden solle. Allerdings waren die dabei nicht nach ihrem ausdrücklichen Einverständnis gefragt worden. Der Anbieter beließ es lediglich bei der Mitteilung, dass das zusätzliche Signal aktiviert werde, wenn Kunden nicht innerhalb einer Frist widersprechen.

Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW stellte dieses Vorgehen eine unzulässige Erweiterung des bestehenden Vertragsverhältnisses dar, die ohne Zustimmung des Kunden nicht möglich ist. Das Landgericht Köln hatte deren Auffassung zunächst bestätigt (Urteil vom 9. Mai 2017, Az. 31 O 227/16). Die Richter untersagten Unitymedia, das separate WLAN-Signal ohne Einverständnis der Kunden für Dritte zu aktivieren. Das Unternehmen hätte diese vorher ausdrücklich um Zustimmung bitten müssen (Opt-in-Lösung).

Das Oberlandesgericht Köln sah dies mit Urteil vom 2. Februar 2018 (6 U 85/17) jedoch anders und entschied in der Berufung zugunsten von Unitymedia. Danach war die Widerspruchslösung (Opt-out) ausreichend und Unitymedia darf die »WifiSpots« nun weiterhin bereitstellen. Das Gericht hat der Frage, welche Zugriffsrechte Anbietern an Geräten zustehen, die sie ihren Kunden während der Vertragslaufzeit zur Verfügung stellen, grundsätzliche Bedeutung beigemessen und Revision zugelassen. Die Verbraucherzentrale NRW hat diese inzwischen beim Bundesgerichtshof zur endgültigen Klärung eingelegt.

Post-Ärger.de

INTERNETPORTAL

Beim »Tag der offenen Tür« im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz stellten die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Staatssekretär Gerd Billen (Mitte) auch beispielhafte Kundenärgernisse bei der Paketbeförderung vor.

Beschwerden kommen an

Verlorengegangene Geldsendungen, verpasste Kündigungsfristen, verspätete Expresszustellungen – so liest sich nur ein kleiner Auszug rund um Probleme beim Postversand. Seit September 2017 bieten die Verbraucherzentralen NRW und Thüringen im Internet nun eine virtuelle Poststelle für Beschwerden: www.post-ärger.de lautet die Adresse, bei der bundesweit Ärgernisse beim Versenden und Empfangen von Briefen und Paketen abgeladen werden können.

Ausgewählte Fälle werden auf einer Beschwerde-Pinnwand veröffentlicht, ergänzend werden Stellungnahmen des jeweiligen Briefbeförderungsunternehmens dazugestellt, wenn diese abgegeben werden. Die Erfahrungsberichte sind für alle Interessierten nachzulesen. Praktische und rechtliche Tipps rund um den Brief- und Paketversand sowie die digitale Kommunikation mit Unternehmen runden das Informationspaket des Onlineportals ab. So ist etwa zu erfahren, wie Geldgeschenke sicher auf dem Postweg an den Adressaten gelangen. Oder es wird erklärt, in welchen Fällen sich die Briefbeförderung mit Expresszustellung lohnt oder welche Details zu beachten sind, wenn eine DVD als kostengünstige Warensendung verschickt wird.

Post-Ärger.de will jedoch nicht nur eine Plattform sein, um verärgerten Briefkunden Hilfestellungen zu bieten, sondern auch um die Qualität der Briefbesorgung zu steigern: Missstände aufdecken und Verbesserungspotenzial erkennen – so lautet dabei die Zielsetzung, die schon beim Vorgänger-Portal »Paket-Ärger.de« (siehe Kasten rechts) erfolgreich war.

Bei Rechtsverstößen der Briefbeförderungsunternehmen wollen die Verbraucherzentralen abmahnen und – wenn nötig – auch den Klageweg beschreiten. Auch damit soll der Postversand kundenorientiert verbessert werden.

Paket-Zustellung: Beim Wunschtermin bleiben Wünsche offen

Samstags wird nicht gern geliefert. Weniger als die Hälfte der verschickten Pakete kam – wie erbeten – am Samstag auch bei den Adressaten an. Dies ist das Ergebnis eines Testversands, bei dem die Wunschtags-Zustellung der vier in Deutschland marktführenden Paketdienste DHL, DPD, GLS und Hermes in der Praxis überprüft wurde. Das Projektteam Paket-Ärger der Verbraucherzentralen NRW und Thüringen hatte dazu im August 40 Pakete mit dem Wunsch nach der Zustellung am nächsten Samstag an private Empfänger abgeschickt. Hintergrund: Paketkunden hatten sich im Internetportal Paket-Ärger immer wieder über den unzuverlässigen Kundenservice beim Wunschtag beschwert.

Bei DHL, DPD, GLS und Hermes wurden jeweils zehn Pakete abgeladen, die an einem bestimmten Samstag vom Adressaten in Empfang genommen werden sollten. Von den 40 versandten Paketen kamen lediglich 16 wunschgemäß am ausgeguckten Samstag an. 20 Pakete trafen früher als gewünscht ein. Zwei Pakete kamen erst am Montag beziehungsweise Dienstag danach an. Jedes fünfte Paket wurde dem jeweiligen Empfänger außerdem beschädigt ausgehändigt. Ein stark malträtiertes Paket vernichtete der zuständige Transporteur sogar. Ein Paket erhielt der Absender nach über zehn Tagen aus unerfindlichen Gründen zurück, obwohl der Adressat am gewünschten Zustellungstag zu Hause gewesen war.

Besonders haperte es bei der gewünschten Aushändigung der zehn Pakete durch den Zusteller Hermes. Auch mit Hilfe der Online-Registrierung bei myhermes.de gelang es dem Paket-Ärger-Team nicht, die in Aussicht gestellte Zustellung der aufgegebenen Pakete auf einen Wunschsamstag zu fixieren. Ein Nachfassen per E-Mail beim Kundenservice blieb ohne Antwort. Bei GLS konnte bei sieben der zehn Pakete lediglich ein Freitag als Wunschtermin für die Lieferung angegeben werden. Denn GLS bietet nur in ausgewählten Gebieten überhaupt eine Samstagszustellung an.

Mit **www.paket-ärger.de** boten die Verbraucherzentralen NRW und Thüringen seit Dezember 2015 ein Forum an, das über die rechtlichen Rahmenbedingungen von Paketdienstleistungen informiert. Auch konnten Kunden ihre Ärgernisse und Erfahrungen beim Versenden und Empfangen von Paketen schildern. Während der zweijährigen Laufzeit des Projekts verzeichnete das Beschwerdeforum mehr als 21.000 Einträge.

Zielsetzung war es, die Zuverlässigkeit der Zustelldienste zu erhöhen und auf die Einhaltung von Kundenrechten zu pochen. Seit Ende 2017 knüpft das Projekt »Post-Ärger« hier an: Bis September 2019 fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ein Portal, um den Postversand kundenorientiert zu verbessern.

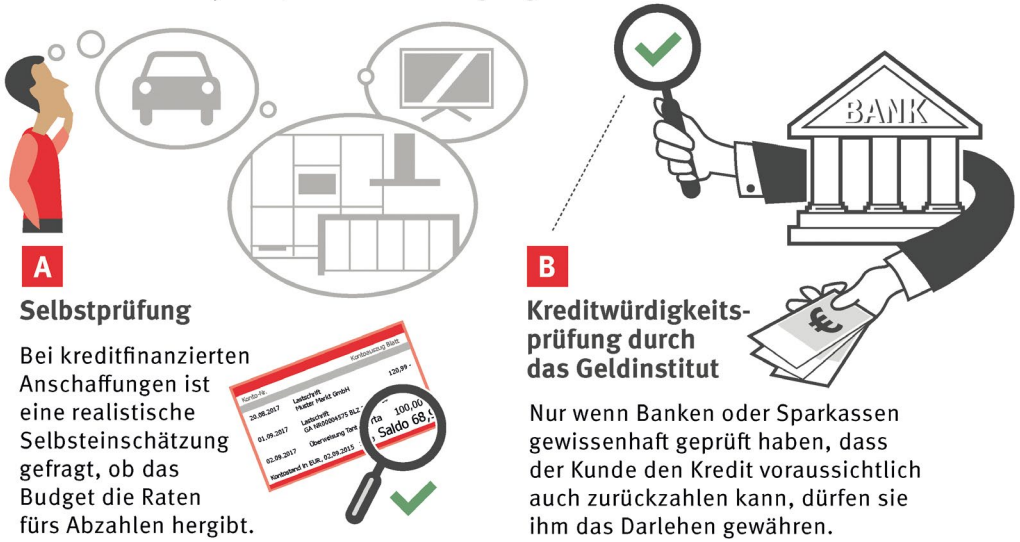
Als Ergebnis des Zustell-Tests forderten die Verbraucherzentralen, dass Paketdienste ihre Werbeversprechen beim Wunschtag-Service auch einhalten. Ein ernsthafter Zustellversuch beim Empfänger und dessen Unterrichtung durch eine Benachrichtigungskarte haben sie dabei ebenfalls in das »Wunschpaket« für mehr Kundenorientierung gepackt. Ein detaillierter Forderungskatalog hierzu wird derzeit erarbeitet.

Kreditwürdigkeitsprüfung: Nachholbedarf bei Information und Dokumentation

Schon seit März 2016 hat der Gesetzgeber Banken und Sparkassen verpflichtet zu prüfen, ob und wie viel Kredit sich der Kunde leisten kann. Darlehen etwa für Auto, Einbauküche oder Unterhaltungselektronik dürfen sie seither nur noch vergeben, wenn Verbraucher diese voraussichtlich auch zurückzahlen können. Versäumt die Bank diese Kreditwürdigkeitsprüfung oder patzt sie dabei, kann der Kreditnehmer zum Beispiel Ermäßigungen beim Zinssatz verlangen. Allerdings: Bei der Prüfung, ob der Kunde den gewünschten Kredit während dessen Laufzeit mit dem vorhandenen Budget überhaupt stemmen kann, läuft es derzeit noch nicht rund – so weiß die Verbraucherzentrale NRW aus dem Beratungsalltag. So mangelt es häufig an Informationen über das Verfahren zur Kreditwürdigkeitsprüfung sowie an der Dokumentation der Ergebnisse durch die Kreditinstitute.

KREDIT: BELASTUNG ZU STEMMEN?

Ob Auto, Küche oder Smart-TV auf Pump: Vor der Kreditaufnahme müssen Kunde und Kreditinstitut prüfen, wie viel Belastung tragbar ist.

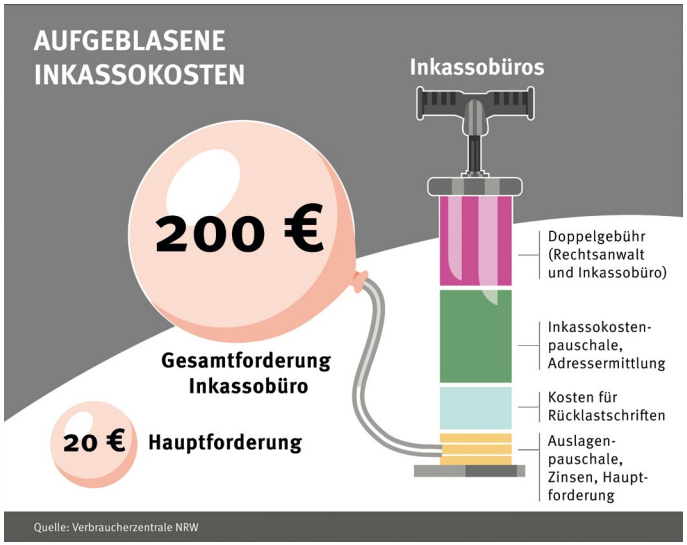


Quelle: Verbraucherzentrale NRW

So hatten Banken und Sparkassen, die sich im Sommer 2017 an einer Befragung der Verbraucherzentrale NRW beteiligten, zwar fast unisono bestätigt, dass sie vor der Kreditbewilligung die derzeitigen Einnahmen und Ausgaben der Kunden checken. Rund die Hälfte konzentrierte sich dabei jedoch allein auf den Ist-Zustand. Verantwortliche Kreditvergabe im Sinne des Gesetzes heißt jedoch auch, mögliche Veränderungen der Lebensumstände und deren Konsequenzen für Einkommen und Ausgaben während der Darlehenslaufzeit in den Blick zu nehmen.

Auch bei der Information zeigte sich noch Nachholbedarf: So händigten – nach eigener Auskunft – nur wenige Kreditinstitute ihren Kunden die Kriterien und Ergebnisse der Kreditwürdigkeitsprüfung aus oder ließen sie diese zumindest einsehen. Information über das Verfahren sowie die Offenlegung der Entscheidungsgrundlagen sind jedoch unverzichtbare Bausteine für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe.

Die Verbraucherzentrale NRW hat öffentlichkeitswirksam das Nachbesserungspotenzial bei der Kreditvergabepraxis aufgezeigt. Zugleich hatte sie aber auch einen Selbsttest für die realistische Selbsteinschätzung der Darlehensnehmer aufgelegt. Nicht zuletzt wussten die Beratungsstellen Rat, wenn Geldinstitute die Kreditwürdigkeitsprüfung versäumt oder sich dabei nicht an die gesetzlichen Vorgaben gehalten hatten.



Inkassodienstleister: Auf seriöses Forderungsmanagement gepocht

Der Onlineshop Zalando, das Telekommunikationsunternehmen 1&1 und der Energieversorger Vattenfall haben ihre Inkassodienstleister dazu verpflichtet, beim Eintreiben von Forderungen die Kosten nicht durch eine parallele Beauftragung von Inkassobüro und Rechtsanwalt in die Höhe zu treiben. Hierzu hatte die Verbraucherzentrale NRW diese Unternehmen – neben anderen – aufgefordert: Sie sollten als Ursprungsgläubiger dafür Sorge tragen, dass Schuldnern in ihrem Auftrag keine überhöhten Kosten in Rechnung gestellt werden, weil zwei Akteure ein und dieselbe Forderung geltend machen. Denn insbesondere bei Bagatellforderungen erhöhen sich so die Kosten, die die Ursprungsforderung ohnehin häufig um ein Mehrfaches überschreiten, über die Maßen.

Nur der ebenfalls angeschriebene Pay TV Sender Sky hatte erklärt, an dem kritisierten Inkassoverfahren festhalten zu wollen. Die Verbraucherzentrale NRW wird dazu nun auf gerichtlichem Wege eine Klärung erreichen.

Wer eine Rechnung nicht rechtzeitig überweist oder fällige Forderungen schuldig bleibt, muss mit Kosten wie Gebühren oder Verzugszinsen rechnen. Verbraucher beschweren sich jedoch immer wieder über massive Kostentreiberei von Inkassounternehmen. Das Geschäft mit offenen Rechnungen ist lukrativ: Weil viele Unternehmen – insbesondere Online-Händler – nicht dafür aufgestellt sind, diese einzutreiben, beauftragen sie hierzu Inkassofirmen. Die kümmern sich für die Gläubiger dann um den Zahlungseinzug beim säumigen Kunden. Und lassen sich die immer gleichen Dienste des einfachen Masseninkassos gut entlohnen. Sie orientieren sich jeweils an der Gebühr für eine durchschnittliche Tätigkeit eines Rechtsanwalts, die dieser nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz abrechnen dürfte – obwohl die Inkassotätigkeit mit einem rechtsanwaltlichen Vollmandat nicht zu vergleichen ist.

Für standardisierte Forderungsschreiben mit vorgefertigten Textbausteinen aus dem Computerprogramm und automatisiertem Versand werden bei Forderungen von bis zu 500 Euro Gebühren in Höhe von 70,20 Euro, die sogenannte »anwaltliche Mittelgebühr«, verlangt. Selbst dann, wenn die offene Hauptforderung nur 10 oder 20 Euro betrug. Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW sind zumindest dann, wenn die Angelegenheit mit Tätigwerden des Inkassobüros relativ schnell erledigt werden kann und sich nicht über längere Zeit hinzieht, nur maximal 27 Euro gerechtfertigt, was der unteren Grenze der Anwaltsgebühr entspricht.

In der Obhut von Inkassobüros wachsen Forderungen jedoch nicht nur leicht auf das Mehrfache an. Viele Inkassounternehmen, die für große Anbieter unterwegs sind, kassierten sogar doppelt, wenn erst eine Inkassofirma und dann nach kürzester Zeit ein im Auftrag des Inkassounternehmens tätiger Rechtsanwalt nacheinander eingeschaltet wurden. Wobei Gerichte bereits entschieden haben, dass es unzulässig ist, Kosten von zwei Inkassoakteuren, die in der gleichen Sache unterwegs sind, standardmäßig auf Verbraucher abzuwälzen. Gerade von den zentralen Mahngerichten wird der Ansatz doppelter Gebühren in Mahnbescheiden daher vielfach nicht anerkannt.

Um der Geldschneiderei durch den Einsatz von Inkassobüro und Anwalt einen Riegel vorzuschieben, hatte die Verbraucherzentrale NRW bei den großen Auftraggebern von Inkassodienstleistern darauf gepocht aktiv zu werden, um ein seriöses Forderungsmanagement auf den Weg zu bringen.

Drei der fünf angesprochenen Unternehmen hatten daraufhin erklärt, dass sie ihre Verträge mit den Inkassounternehmen so gestalten, dass diese für ihre Tätigkeit nur die gedeckelten Inkassokosten berechnen und auch nicht im Duo mit einem Rechtsanwalt auftreten dürfen.

GEFLÜCHTETE MENSCHEN

Get in: Verbraucherwissen kompakt

Dass sich Handyverträge automatisch verlängern, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit gekündigt werden – für viele Geflüchtete etwa aus Syrien und Afghanistan ist dies Neuland im hiesigen Verbraucherdasein. Auch dass beim Strom nur Abschläge entrichtet werden und eine Jahresendabrechnung mit Guthaben oder Nachzahlungsforderungen folgt, ist in vielen Heimatländern der Geflüchteten ein unbekanntes Verfahren.

Das Projekt »Get in« der Verbraucherzentrale lotste in 571 Bildungseinheiten durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags. Rund 7.500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer bekamen in Integrations- und Sprachkursen dazu kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen.

All das wurde in einfacher Sprache präsentiert und durch Anschauungs- und Bildmaterial unterstützt. Nicht zuletzt wurde Teilnehmenden die Verbraucherzentrale mit ihren Informations- und Beratungsangeboten vorgestellt.

In den Einheiten zum Verbraucher-Einmaleins wurden Unterschiede zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy ebenso thematisiert wie die Funktionsweise von Thermostatventilen. Tipps zum Sparen bei den Kosten für Telefonie und Strom inklusive. Das Ankommen im Verbraucheralltag erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung in den Veranstaltungen, die die sechs Bildungstrainerinnen seit Mai in 88 Städten und Kreisen durchgeführt haben. Dabei waren sie unter anderem bei Volkshochschulen, in Vereinen und Verbänden, bei Jobcentern und in Sprachschulen, aber auch bei Initiativen für Geflüchtete zu Gast.

Für 2018 sind viele weitere Bildungseinheiten fest terminiert.

»Get in« – unter diesem Namen hat die Verbraucherzentrale NRW im Dezember 2016 ein Projekt für geflüchtete Menschen gestartet. Von Standorten in Bergisch Gladbach, Bielefeld, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg und Essen aus sind sechs Bildungstrainerinnen im Einsatz, um landesweit in 90-minütigen Veranstaltungen Basiswissen für den hiesigen Konsumalltag zu vermitteln. Das Projekt wird finanziell gefördert durch das Verbraucherschutzministerium NRW und läuft bis Ende 2019.
Kontakt: get-in@verbraucherzentrale.nrw

FACHTAGUNG

Energieberatung: Schlüssel zur Energiewende?

Welche Anforderungen stellt die zunehmende Digitalisierung an Inhalt und Form der Energieberatung? Mit einer Fachtagung machte sich die Verbraucherzentrale NRW auf zu einer Zeitreise in die Zukunft. Gemeinsam mit mehr als 200 Teilnehmern lotete sie in Vorträgen und Diskussionen aus, wie Energieberatung auch künftig eine Schlüsselrolle bei der Energiewende einnehmen kann.

Stetige Weiterentwicklung und eine Art »Energieberatungswende« wurden von den Akteuren zunächst als grundlegende Voraussetzungen ausgemacht, um Energieberatung fit für neue Anforderungen und Trends zu machen: Zu Anwendungen von Smart Home, die Heizung oder Lüftung steuern, muss eine zukunftsorientierte Energieberatung ebenso Empfehlungen geben wie zur klassischen Wärmedämmung. Prosumer, also Stromerzeuger-Pioniere in Privathaushalten, gilt es ebenso zu unterstützen wie klassische Energiesparer, die auf Fensteraustausch setzen wollen. Am Beispiel eines Pilotprojekts zur Flugdrohnen-Thermografie wurde zudem deutlich, wie moderne Technik in der Energieberatung neue Perspektiven eröffnet.

Die Fachtagung führte die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Projekts »Private Haushalte für die Energiewende gewinnen (ENeRWin)« durch. Dieses wurde bis Ende 2017 durch das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW sowie mit Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung der Europäischen Union gefördert.

Andreas Kuhlmann, Geschäftsführer der Deutschen Energie-Agentur (dena), betonte in seinem Vortrag, dass die hiesigen Standards für energieeffizientes Bauen weltweit als Vorbild dienten.

Dynamische Energieberatung war das Schlagwort, mit dem Experten in ihren Vorträgen den notwendigen Wandel skizzierten: Es gelte, das Einsparpotenzial zu heben, das in Regelungstechnik und Nutzerverhalten stecke. Dazu bedürfe es einer Analyse, wie gut Gebäude, Anlagen und Nutzer zusammenspielen, wobei Smart Home eine entscheidende Rolle spiele. Individuelle Messdaten statt statischer Annahmen und ein passgenaues Feedback über die eigenen Verbrauchsprofile böten für die Energieberatung gute Ansätze, um Verhaltensänderungen oder -optimierungen anzustoßen.

> Die Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) hatte Ende 2016 bundesweit 1.400 Energieberater und 3.000 Haushalte zu Angeboten der Energieberatung befragt. Private Kunden wünschten sich hierbei vor allem eines von der Energieberatung: Unabhängigkeit. Dieser Faktor war den Befragten deutlich wichtiger als ein günstiger Preis.

Nicht zuletzt wurde der Aspekt der Qualitätssicherung in der Energieberatung in den Blick genommen. Gefragt seien Experten, die das Einsparpotenzial der Gebäude einschätzen können, die sich im Dschungel der Fördermaßnahmen auskennen und bei den technischen Möglichkeiten am Puls der Zeit sind.

Bei der abschließenden Podiumsdiskussion wurden die konkreten Auswirkungen der Digitalisierung auf die Berufspraxis in Planung, Beratung und Handwerk in den Blick genommen.

→ **www.verbraucherzentrale.nrw/tagung-energieberatung**

Udo Sieverding, Bereichsleiter Energie der Verbraucherzentrale NRW, Andreas Kuhlmann, Geschäftsführer der Deutschen Energie-Agentur (dena), der damalige NRW-Klimaschutzminister Johannes Remmel, Zukunftsforscher Lars Thomsen, Markus Duscha vom Institut für Energie- und Umweltforschung (ifeu), Prof. Dr. Volker Grinewitschus von der EZB Business School und Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.

Während der Tagung konnten Teilnehmende ihre eigenen Beiträge zur Energiewende fürs Posten in den sozialen Medien ins Bild rücken.

Fachleute aus Forschung, Praxis und Politik nahmen auch Anforderungen an eine zukunftsfähige Energieberatung in den Blick.

ENERGIESPARER IN AKTION

Dreh auf und spar!

Rund die Hälfte der Energiekosten fürs Duschen, Geschirrspülen und Co. könnten Nordrhein-Westfalens Haushalte ganz bequem sparen: Um 1,6 Milliarden Euro ließen sich die jährlichen Ausgaben hierfür senken, ohne große Investitionen. Pro Person und Jahr wäre das eine Ersparnis von knapp 90 Euro. Zu diesem Ergebnis kam 2017 eine Studie der Forschungsstelle für Energiewirtschaft (FfE) im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW.

Ein digitaler Duschrechner half individuell zu ermitteln, wie viel Energie beim Duschen benötigt wird und wie viel das heiße Vergnügen kostet. Ebenfalls auf der Rechnung: Wie sich der geringere Durchfluss durch den Einbau eines Sparduschkopfes auswirkt.
www.verbraucherzentrale.nrw/duschrechner

Anlass, bei der landesweiten Aktion »Dreh auf und spar!« im Herbst für die richtige Einstellung zu werben, um den Energieverbrauch unter der heißen Brause zu senken – ohne das Duschvergnügen zu schmälern. Allen voran sorgte die Frage: »Was kostet eigentlich Duschen?« zunächst für den Aha-Effekt, dass die tägliche Dusche ein teures Vergnügen sein kann.

Bei Aktionen der 61 Beratungsstellen sowie an Infoständen bei Veranstaltungen und bei Vorträgen wurden Möglichkeiten in Mietwohnung und Eigenheim gleichermaßen aufgezeigt. Weil die Schüttmenge des Duschkopfs Dreh- und Angelpunkt ist, stand der Nutzen eines Sparduschkopfs im Fokus der Empfehlungen. An Aktionsständen konnte der Wechsel einer Duschbrause deshalb auch gleich praktisch ausprobiert werden. Vor Ort und online gab es zudem Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells: Anschauliche Animations-Videos führten von der Ermittlung der bisherigen Schüttmenge bis zur Auswahl und Montage eines neuen, sparsamen Duschkopfs.

Daneben standen vor allem die richtige Einstellung am Durchlauferhitzer sowie der Austausch hydraulischer Durchlauferhitzer im Mittelpunkt der Informationskampagne, die mit »Dreh auf und spar!« für diese kostenlosen oder mit kleinen Investitionen umsetzbaren Maßnahmen warb.

Über Social-Media-Aktivitäten wurden die Tipps auch außerhalb der Aktionsorte platziert und halfen Verbrauchern landesweit beim Sparen.
www.verbraucherzentrale.nrw/warmwasser

Auf einer »Offenen Baustelle« wurde zum Auftakt der Aktion Hand an »Sanierungsfälle« gelegt. Zugleich wurde vorgestellt, wie der Durchblick in Sachen Fenstermodernisierung gelingt: Udo Sieverding, Bereichsleiter Energie der Verbraucherzentrale NRW, der damalige Verbraucherschutzminister Johannes Remmel, Energieberater Akke Wilmes und Dietrich Bassfeld, Obermeister der Tischlerinnung des Kreises Wesel.

Auch in den Beratungsstellen gab es Auswahlhilfen für energiesparende Fenster. Wissenswertes zu Dichtheit und Wärmeschutz half, Einsicht in Sanierungsfälle zu öffnen.

Durchblick in Sachen Fenster

Trotz reichlich Doppelverglasungen und Kunststoffrahmen: Ungefähr jedes zweite Fenster in Deutschland ist energetisch veraltet. »Wir blicken durch: Fenster richtig planen« lautete das Motto der Aktion der Verbraucherzentrale NRW, um Durchblick in Sachen Fenstermodernisierung zu verschaffen. Vor allem im Blick dabei: die Erneuerung der Modelle bis Baujahr 1994. Denn die unbeschichteten Isolierglasfenster aus den frühen 1990er Jahren sind längst energetische Oldtimer, deren Wärmeverlust sich nach Grenzwerten der späten 1970er Jahre richtet. Heute dürfen Fenster im Neubau nicht einmal mehr halb so viel Wärme entweichen lassen wie noch 1994 – entsprechend bessere Wärmeschutzfenster sind deshalb Standard.

Zwischen Ende März und Ende Mai wurde vorgestellt, wie sich der Wohnkomfort durch neue Fenster steigern lässt, aber auch mögliche Fallstricke bei deren Einbau wurden in den Blick genommen. Ein Test, um die eigenen Fenster selbst auf Dichtheit und Wärmeschutz zu prüfen, öffnete dabei die Einsicht in Sanierungsfälle. In den Beratungsstellen, an Aktionsständen sowie in Vorträgen wurden die Unterschiede zwischen verschiedenen Verglasungen aufgezeigt. Neben dem Wärmeverlust kamen auch andere Aspekte in den Blick, die eine Modernisierung der Fenster verbessern können: vom Lärm- und Einbruchschutz bis hin zu Bedienkomfort und Barrierefreiheit. Nicht zuletzt: Ohne fachgerechten Einbau bläst auch das energiesparendste Modell Wärme zum Fenster hinaus – oder werden gar Bauschäden riskiert. Im Austausch mit Innungsvertretern und dem örtlichen Handwerk hatte die Verbraucherzentrale NRW bei der Aktion auch die Qualitätssicherung beim Fenstereinbau im Blick.

→ **www.verbraucherzentrale.nrw/fenster**

WIR BLICKEN DURCH: FENSTER RICHTIG PLANEN

Auch die Aktionen »Dreh auf und spar!« und »Wir blicken durch« führte die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Projekts »Private Haushalte für die Energiewende gewinnen« durch.

ENERGIE

Prosumer-Anlagen: Studie prognostiziert großes Potenzial

Rund 2,6 Millionen Prosumer-Anlagen auf und in Wohnhäusern könnten im Jahr 2030 in NRW zur Energieversorgung beitragen. Bisher decken hier rund 150.000 Haushalte einen Teil ihres Strombedarfs durch Photovoltaik oder Kraft-Wärme-Kopplung. Starkes Wachstum in diesen Bereichen und die Forcierung von Mieterstromprojekten könnten diese Zahl bis 2030 auf ungefähr das 17-Fache steigen lassen. Zu diesen Ergebnissen kam eine Studie des Instituts für ökologische Wirtschaftsforschung (IÖW) im Auftrag des Projekts »ENeRWin« der Verbraucherzentrale NRW. Diese wurde auf der gemeinsamen Tagung »Prosumer in der Energiewende« von EnergieAgentur.NRW und Verbraucherzentrale NRW vorgestellt. Rund 120 Teilnehmende diskutierten dazu in Düsseldorf Hemmnisse und Chancen des dezentralen Energiesystems der Zukunft.

Das technische Potenzial von Aufdach-Photovoltaik und Blockheizkraftwerken in Wohngebäuden sowie Kleinstsolaranlagen an Balkonen lässt Milliardeninvestitionen und eine Stärkung der heimischen Wirtschaft erwarten: Mit den 2,6 Millionen möglichen Anlagen könnten NRWs Privathaushalte 2030 den Berechnungen zufolge rund ein Viertel ihres dann zu erwartenden Stromverbrauchs decken. Allerdings: Die aktuellen Rahmenbedingungen bieten noch keine ausreichenden Anreize, um dieses schlummernde Potenzial heben zu können – so das Fazit der Autoren der Studie.

So müsse der Gesetzgeber etwa bürokratische Hindernisse wie übermäßige Meldepflichten dringend aus dem Weg räumen. Darüber hinaus müssten Prosumer-Anlagen im Gesamtsystem nicht länger als Störfaktor und Ausnahmefall betrachtet, sondern in ihrer Bedeutung anerkannt und gefördert werden.

Die Studie ist nachzulesen unter:
www.verbraucherzentrale.nrw/prosumer-tagung

Dr. Astrid Aretz, Leiterin der Studie des Instituts für ökologische Wirtschaftsforschung, und Udo Sieverding, Bereichsleiter Energie bei der Verbraucherzentrale NRW, stellten Prosumer-Potenziale bei der Energieversorgung auf der Fachtagung in Düsseldorf vor.

Solaranlage: Pachten beim Versorger nur selten wirtschaftlich

Lohnt es sich finanziell, eine Solaranlage vom örtlichen Energieversorger zu pachten? Das hatte die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Projekts »ENeRWin« mit einer Stichprobe in 13 Städten untersucht und dabei große Unterschiede festgestellt. Da schnitten die wirtschaftlichsten Modelle günstiger ab als die Finanzierung über einen Förderkredit oder toppten gar die Anschaffung per Barkauf. Beim Schlusslicht hingegen machte der angenommene Fünf-Personen-Beispielhaushalt über eine Pachtzeit von 18 Jahren satte 8.734 Euro Verlust. In anderen Orten hingegen konnte derselbe Beispielhaushalt ein Plus verbuchen – bis zu 869 Euro. Insgesamt erwiesen sich in der Beispielrechnung der Verbraucherzentrale NRW nur drei der 13 Angebote unter den getroffenen Annahmen als wirtschaftlich.

Entscheidend für die Wirtschaftlichkeit eines Solaranlagen-Pachtmodells ist, welcher Eigenbedarf in der Kalkulation zugrunde gelegt wird. Denn den selbst produzierten Strom auch direkt zu verbrauchen lohnt sich mehr, als ihn ins öffentliche Netz einzuspeisen. Der Check der Angebotsrechner der Energieversorger durch die Verbraucherzentrale NRW brachte zutage, dass hier teils unrealistische Werte bei der Eigenbedarfsquote zugrunde gelegt und Angebote so schöngerechnet wurden. Acht von neun Versorgern, die ihr Pachtmodell in Kooperation mit der Vattenfall Smarter Living GmbH umsetzen, waren dabei aufgefallen. Nur ein Versorger aus dieser Gruppe überzeugte mit praxistauglichen Annahmen – und schnitt als bestes Unternehmen im Check ab. Die anderen vier Energieversorger in der Stichprobe – darunter sowohl das Schlusslicht als auch eines der drei Unternehmen mit wirtschaftlichem Pachtangebot – kooperierten mit dem Dienstleister Greenergetic.

Für Verbraucher ist es schwierig, die Wirtschaftlichkeit von gepachteten Solaranlagen zu beurteilen. Denn viele Modelle kommen als Rundum-sorglos-Pakete daher, was sie in der Praxis nicht immer sind. So umfasst nur ein Teil der Pachtangebote auch Wartung, Instandhaltung und Versicherung der Anlage – bei den anderen kommen dafür noch Zusatzkosten auf die Haushalte zu.

Bei ihrem eigenen Wirtschaftlichkeitsvergleich hat die Verbraucherzentrale NRW diese Parameter ergänzt – und weist so den Weg zu einer realistischen und begründeten Entscheidung, ob sich das Pachtmodell im Einzelfall lohnt.

www.verbraucherzentrale.nrw/stichprobe-solarpacht

ENERGIEARMUT

NRW bekämpft Energiearmut

In dreizehn Städten hat sich das Projekt »NRW bekämpft Energiearmut« inzwischen als Erfolgsmodell mit nachhaltiger Wirkung gezeigt: Seit dem Start im Herbst 2012 haben die Beratungskräfte der Verbraucherzentrale NRW in der Budget- und Rechtsberatung nicht nur 4.892 Haushalte mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung mit insgesamt 11.963 Beratungsgesprächen unterstützt. Sie haben für die meisten Betroffenen in enger Zusammenarbeit mit den Versorgern auch dauerhafte Lösungen bei drohenden oder akuten Energiesperren erreicht. Und nicht zuletzt: Das Projekt wurde 2017 als europaweites Modell für innovative soziale Ansätze bei der Bekämpfung von Energiearmut ausgezeichnet (siehe Kasten S. 27).

In der Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut fanden auch 2017 Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung wieder nachhaltige Unterstützung. Erfreulich: Nicht erst, wenn der Strom bereits gesperrt war, wurde um Rat gesucht. So konnten die Fachberatungskräfte durch zeitigen Kontakt mit den Versorgungsunternehmen angekündigte Energiesperren häufig noch abwenden: 81 Prozent der angedrohten Sperren konnten verhindert, 62 Prozent der bestehenden Sperren zeitnah wieder aufgehoben werden.

Ob säumige Abschläge, Nachforderungen aus Jahresrechnungen oder ein Mix daraus mitsamt Entgelten für den Verzug – in jedem Einzelfall wurde versucht, in Abstimmung mit dem Versorger Rückzahlungspläne zu erarbeiten, die für das jeweilige Haushaltsbudget auch tragfähig waren. Zudem werden Betroffene längerfristig begleitet und unterstützt, damit sie neben der vereinbarten Ratenzahlung auch noch die laufenden Abschläge für den Energieverbrauch bedienen können.

Die schnelle und unbürokratische Hilfe in akuten existenziellen Notlagen ist ein zentraler Projektbaustein. Mit nachhaltiger Wirkung zahlt sich aus, dass unter dem Dach der Beratungsstellen vielfältige Informations- und Beratungsangebote gebündelt sind und so die Ursachen, aber auch Energiearmut verschärfende Faktoren angegangen werden.

Nach wie vor: Trotz Erwerbstätigkeit kämpft eine Vielzahl der Ratsuchenden gegen Energiearmut. Zudem konnten vor allem Bezieher von SGB II-Leistungen sowie Rentner die Energiekosten aus ihren niedrigen Einkommen oft nicht mehr bestreiten.

Das Verbraucherschutzministerium NRW stellt im Rahmen des Projekts »NRW bekämpft Energiearmut« für die Jahre 2016 bis 2018 rund 1,55 Millionen Euro für die wirtschaftliche und rechtliche Beratung durch die Verbraucherzentrale NRW zur Verfügung. Die teilnehmenden Stadtwerke in den Modellkommunen finanzieren das jeweilige Beratungsangebot vor Ort. Außerdem werden bestehende Netzwerke mit den Fallmanagern der örtlichen Jobcenter, die Mitarbeiter von Sozialämtern sowie weitere Kooperationspartner in den Projektstandorten eng in das Modell eingebunden.

Preisblätter unter die Lupe genommen

Wer seine Energierechnung nicht bezahlen kann, steht beim Versorger möglicherweise nicht nur bei Nachforderungen oder den monatlichen Abschlagszahlungen in der Kreide, sondern kämpft auch mit Kosten für Mahnungen oder Sperrankündigungen, für Ratenvereinbarungen oder für den Wiederanschluss der Versorgung. In einem landesweiten Check von Preisblättern und Vertragsbedingungen hat das Projekt »NRW bekämpft Energiearmut« zutage gebracht, dass Unternehmen extrem unterschiedliche Kosten für die Energiesperren und den Wiederanschluss der Versorgung verlangen.

Auch wurde herausgearbeitet, dass einige Versorger bei Ratenmodellen auf zusätzliche Entgelte verzichten – was sich als wünschenswertes Vorbildmodell etablieren sollte. Denn je mehr Lasten Verbrauchern in Zahlungsschwierigkeiten aufgebürdet werden, desto tiefer geraten sie in einen Schuldensog, aus dem sie kaum mehr rauskommen. Und auch die Forderungen aus der Stromrechnung werden sie so nicht begleichen können. Außerdem: Ein einfaches Mahnschreiben sollte nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW nicht mehr als 2,50 Euro kosten.

Auszeichnung als europaweites Vorbildmodell

Das Projekt »NRW bekämpft Energiearmut« der Verbraucherzentrale NRW ist 2017 als »Social Innovation-Projekt« ausgezeichnet worden. Unter den europaweit 15 Finalisten für den Innovationspreis der weltweit tätigen Non-Profit-Organisation Ashoka landete das Angebot zur Budget- und Rechtsberatung auf dem ersten Platz. Die Juroren überzeugte das landesgeförderte Projekt, weil es beispielgebend für innovative soziale Ansätze bei der Bekämpfung von Energiearmut sei. Die Soforthilfe in akuten Problemlagen setze an, wenn die individuelle Not am größten ist. Durch Lobbyarbeit werde versucht, die wichtigen Entscheider im Bereich Energieversorgung und Interessenvertreter der betroffenen Haushalte zusammenzubringen und das Problem so an der Wurzel zu packen und systemisch zu lösen. Das Angebot berge großes Potenzial für eine Weiterentwicklung und sei vorbildlich, um positiven gesellschaftlichen Wandel voranzutreiben.

Die 15 Finalisten um die Auszeichnung als »Social Innovation-Projekt« bei der Preisverleihung in Bonn.

MEHRWERT NRW

Nutzen und Trends klimaverträglicher Lebensstile aufzeigen und zum Mit- und Nachmachen motivieren – das ist die Zielsetzung des Projekts. Auch 2017 hat MehrWert NRW landesweit wieder Anregungen für einen Konsum mit mehr Wertschätzung gegeben. Mit der Aktion »Superfoods – gibt's auch aus NRW« wurde Appetit auf klimafreundliche Lebensmittel aus der Region geweckt. Und bei »NRW repariert« stellte das Projektteam einen Werkzeugkasten für mehr Reparaturfreundlichkeit zusammen.

Reparierbar oder nicht? Das nahm Thomas Buch, stellvertretender Abteilungsleiter im NRW-Umweltministerium (l.), bei der Auftaktveranstaltung zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung am MehrWert-Aktionsmodul unter die Lupe. Mit dabei: Ulrike Schell, Bereichsleiterin Ernährung und Umwelt der Verbraucherzentrale NRW, und Thomas Patermann, Vorsitzender des VKU NRW. In Workshops in 25 Städten wurden auch den Jüngsten Grundkenntnisse vermittelt, wie einfache Reparaturen selbst durchgeführt werden können. Landesweit hatten zudem viele Ehrenamtliche in Repair-Cafés beim Instandsetzen Hand angelegt.

NRW repariert: Flottmachen statt ausrangieren

Lieblingsstücke retten, Klima und Rohstoffe schonen und den eigenen Geldbeutel entlasten – all das sind Gründe, Produkte länger zu nutzen und zum Beispiel kaputte Elektrogeräte zu reparieren anstatt sie zu entsorgen. »NRW repariert« lautete daher das Motto, mit dem MehrWert NRW dafür warb, defekte Gegenstände wieder flottzumachen.

Im Handwerkskasten dabei: Praktische Hinweise, woran reparaturfreundliche Gegenstände schon beim Kauf zu erkennen sind, wer beim Reparieren hilft und worauf man dabei achten sollte. Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung gab es in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale handfestes Wissen kompakt. In einem Reparatur-Wegweiser erklärte MehrWert NRW Schritt für Schritt was zu tun ist, wenn Dinge kaputtgegangen sind. Die Anleitung reichte von Gewährleistungsrechten über Herstellergarantien bis hin zu Vertragsabschlüssen mit Reparaturbetrieben.

Bei einem Quiz waren zudem Antworten gefragt, was nötig ist, um Dingen möglichst leicht ein »zweites Leben« einzuhauchen. Außerdem boten die Quizkarten Platz, um Wünsche an Hersteller und Politik zur Reparaturfreundlichkeit von Produkten zu formulieren. Denn nicht nur Verbraucher können durch ihr Handeln dafür sorgen, dass Wegwerfen zum Auslaufmodell wird. Auch Hersteller sind in der Pflicht, Produkte so zu konzipieren, dass diese nach einem Defekt einfach und kostengünstig repariert oder instand gesetzt werden können.

Dass und wo es dabei noch Reparaturpotenzial gibt, hatte MehrWert NRW im Rahmen von »NRW repariert« bei einer Herstellerumfrage zutage gebracht.

Herstellerumfrage: Haken und Ösen bei Reparaturfreundlichkeit

Wie es um die Reparaturfreundlichkeit von Haushaltsgeräten bestellt ist – dazu hat MehrWert NRW im Herbst 31 Hersteller befragt, die insgesamt 45 verschiedene Marken repräsentieren. Drei wesentliche Anforderungen waren vorgegeben, damit defekte Geräte möglichst leicht wieder instand gesetzt werden können: Hersteller sollten erstens Reparaturanleitungen für freie Werkstätten und Verbraucher zugänglich machen. Außerdem sollten Ersatzteile nicht nur für eigene Vertragswerkstätten, sondern auch für freie Werkstätten und ehrenamtliche Repair-Cafés verfügbar gemacht werden. Drittens sollten die Gehäuse aller Geräte so gefertigt sein, dass sie mit handelsüblichem Werkzeug oder gar ohne leicht zu öffnen sind.

Die Umsetzung dieser drei Anforderungen eröffnet nicht nur die Option, dass eine Reparatur durchgeführt werden kann, sondern fördert obendrein den Wettbewerb auf dem Reparaturmarkt.

19 Hersteller (26 Marken), die Produkte vom Toaster bis hin zur Waschmaschine anbieten, hatten den Fragebogen der Verbraucherzentrale NRW ausgefüllt: darunter bekannte wie Grundig und Philips, aber auch kleinere Marken wie Cloer und Melitta. Die Lidl-Eigenmarke Silvercrest und Oral B von Braun antworteten mit einem informellen Schreiben. 17 Marken, darunter Samsung und Gorenje, verzichteten auf Auskünfte.

Das Ergebnis: Lediglich eine Marke (Cloer) gab an, alle drei Anforderungen zur Reparaturfreundlichkeit zu erfüllen. Toaster, Wasserkocher und Kaffeemaschinen seien leicht zu öffnen und sowohl Reparaturanleitungen als auch Ersatzteile würden an Werkstätten und Verbraucher ausgegeben.

Bei allen anderen 25 Marken dagegen mussten Abstriche gemacht werden: besonders stark beim Zugang zu Reparaturanleitungen. 19 von 26 Marken stellten ihre Anleitungen – sofern überhaupt vorhanden – ausschließlich Vertragswerkstätten zur Verfügung und erschwerten damit die Reparatur durch freie Anbieter.

Massive Probleme zeigten sich auch bei der unkomplizierten Gehäuseöffnung – insbesondere bei Kleingeräten wie Föhnen, Bügeleisen oder Toastern. Bei nur neun von 19 Kleingeräte-Marken waren alle Produkte leicht zu öffnen. Zehn Marken meldeten, schwierig bis gar nicht zu öffnende Produkte im Sortiment zu haben.

Einige Hersteller boten nach eigener Auskunft in verschiedenen Produktkategorien ausschließlich Geräte an, die nicht ohne Zerstörung geöffnet werden können. Besser war der Zugang zu Ersatzteilen geregelt. 18 von 26 Marken lieferten sie grundsätzlich auch an freie Werkstätten und Verbraucher.

Verbraucherschutzministerin Christina Schulze Föcking (Mitte) ließ sich am MehrWert-Stand auf der Grünen Woche in Berlin gemeinsam mit Staatssekretär Dr. Heinrich Bottermann von den Vorzügen der Superfoods aus ihrer NRW-Heimat überzeugen.

Superfoods – gibt's auch aus NRW

Wer sich gesund ernähren will, greift häufig zu sogenannten Superfoods wie Chia-Samen, Goji- und Açaí-Beeren, Spirulina-Algen oder Matcha-Blättern. Diese pflanzlichen Lebensmittel überzeugen durch einen hohen Gehalt an Vitaminen, Mineralstoffen sowie an sekundären Pflanzenstoffen, denen eine gesundheitsfördernde Wirkung zugeschrieben wird. Allerdings: Bevor diese Lebensmittel hierzulande auf den Tellern landen, haben sie zumeist einen aufwendigen Verarbeitungsprozess und eine lange Reise aus China oder dem Amazonasgebiet hinter sich. Haltbarmachung und Transportwege belasten das Klima und schlagen sich im Preis nieder.

MehrWert NRW zeigte in vielen Städten des Landes, dass es Superfoods auch aus NRW gibt. Denn verschiedene Obst- und Gemüsesorten, die hier angebaut werden, können es in punkto gesunder Inhaltsstoffe mit den Trend-Lebensmitteln locker aufnehmen – oder übertreffen sie sogar. Frisch vom Baum, Strauch oder Acker kommen sie auch besonders klimafreundlich daher.

In den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW, auf Wochenmärkten, bei Stadtfesten oder bei anderen Veranstaltungen konnten Interessierte Superfoods aus NRW kennen lernen und Wege finden, um nachhaltig Gesundes auf den Teller zu bringen. Eine interaktive Schautafel lud dazu ein herauszufinden, welche Einkaufsmöglichkeiten für regionale Lebensmittel am besten zu den eigenen Vorlieben passen. Dabei wurde auch über lokale Initiativen von und mit Erzeugern informiert.

Sieben Arbeiten von Studierenden des Bereichs Mediendesign der Bergischen Universität Wuppertal wurden beim Wettbewerb »Lebensmittel sind mehr wert« ausgezeichnet. Bei der Preisverleihung lobte die Jury aus Vertretern des Umweltministeriums NRW, der beteiligten Hochschulen und der Verbraucherzentrale NRW die Vielfalt der Ideen.

Wettbewerbe für Ideen mit Mehrwert

Mit kreativen Ideen will MehrWert NRW zu nachhaltigeren Lebensstilen motivieren. Dabei wird auch auf den Einfallsreichtum junger Leute gesetzt: In Wettbewerben werden in Zusammenarbeit mit Hochschulen, Verbänden und anderen Partnern Ideen mit Mehrwert für klima- und ressourcenschonenden Konsum gesucht.

So waren Design-Studenten der Bergischen Universität Wuppertal und der Essener Folkwang Universität der Künste aufgerufen, Produkte und Kommunikationslösungen zu entwickeln, die die Wertschätzung von Lebensmitteln fördern. Eine Jury aus Vertretern des Umweltministeriums NRW, der beteiligten Hochschulen und der Verbraucherzentrale NRW prämierte die gelungensten Entwürfe: An die angehenden Produktdesigner an der Essener Folkwang Universität ging der erste Preis für eine »Fruitwall«, bei der vier Fächer des Wandregals unterschiedliche Funktionen bei der Lagerung von Obst und Gemüse erfüllen.

An der Universität Wuppertal entstanden im Rahmen des Wettbewerbs Spiele, Smartphone-Apps, interaktive Kampagnen, Bücher und Filme, die sich aus ganz unterschiedlichen Blickwinkeln mit der Produktion und dem Wert von Lebensmitteln auseinandersetzten. Der erste Preis wurde vergeben für die Social-Clips »Mit Essen spielt man nicht!«. Der Betrachter sieht ein Golfspiel mit Eiern oder Tontaubenschießen mit Pizza – provozierende Bilder, die die Preisträger mit Fakten zur Lebensmittelverschwendung in Deutschland ergänzt hatten.

Fazit der Juroren: Der studentische Wettbewerb »Lebensmittel sind mehr wert« lieferte kreative Ideen gegen die Wegwerfkultur. Im Wintersemester 2017/18 suchte MehrWert NRW dann in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Münster den großen Dreh für »Sei smart, nimm's Rad!«.

Übrigens: In Kooperation mit der Effizienz-Agentur NRW hat das Projekt 2017 erstmals den Nachwuchspreis MehrWert NRW ausgelobt. Hier waren Produktinnovationen gefragt, die Verbrauchern den ressourcenschonenden Konsum erleichtern. Bewerben konnten sich Studierende und Absolventen aus Hochschulen in Nordrhein-Westfalen.

Ein Deckel, mit dem fast jeder Becher in einen To-go-Becher verwandelt werden kann, ein langlebiges Teelicht aus Porzellan oder eine intelligente Kühlschrank-Glasablage »Lightshelf«, die hilft, Lebensmittelabfälle zu vermeiden, überzeugten die Jury.

Michael Hermanns (NRW-Umweltministerium), Dr. Peter Jahns (Effizienz-Agentur NRW) und Ulrike Schell (Verbraucherzentrale NRW) mit den Preisträgern Jule Bols, Carina Frings und Philipp Treige, deren kreative Produktideen für einen ressourcenschonenden Alltag beim Nachwuchspreis überzeugten.

Das Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale NRW wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) und des Ministeriums für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW.

→ **www.mehrwert.nrw**

UMWELT

Coffee to go: Einwegbecher als No-Go

Rund 500.000 Kaffee-Einwegbecher werden hierzulande jede Stunde benutzt. Täglich türmen sie sich zu einem Abfallberg von zwölf Millionen To-Go-Bechern – das hat die Verbraucherzentrale NRW nach Zahlen der Gesellschaft für Verpackungsmarktforschung berechnet. Kaum mehr als 15 Minuten genutzt werden durch die Kaffeebecher für unterwegs wertvolle Ressourcen verschwendet und Städte vermüllt. So haben Stadtreinigung und Kommunen mit wachsenden Abfallbergen, überfüllten Mülleimern und wildem Müll auf Plätzen und Grünflächen insbesondere durch To-Go-Becher zu kämpfen.

»Einfach mehrfach!« – so lautete daher die Überschrift, unter der die Umweltberatungen in Bielefeld, Bochum, Krefeld und Solingen gemeinsam mit den Verantwortlichen in der Stadt nachhaltige Müllvermeidung auf den (Mehr-)Weg gebracht haben.

So starteten die Umweltberaterinnen in Bochum gemeinsam mit dem Entsorgungsunternehmen USB Bochum GmbH und der Stadt zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung 2017 eine Kampagne gegen Einwegbecher. Zum Auftakt wurden 500 speziell gestaltete Mehrwegbecher verteilt. Mit Schulklassen wurde in Workshops die tägliche Einwegbecherflut aufgetürmt, um das Ausmaß der Abfallbergs anschaulich zu machen (Foto links).

In Krefeld wurde gemeinsam mit dem Stadtmarketing und dem Entsorger GSAK ein eigener Krefelder Mehrwegbecher kreiert und vorgestellt (Foto rechts). Vertrieben in Verkaufsstätten des Stadtmarketings sowie in verschiedenen Bäckereien und Cafés wurde er zum dauerhaften Begleiter im Krefelder Stadtbild.

In Solingen initiierten Stadt und Umweltberatung das Projekt »Einführung eines Mehrwegbechers für coffee to go in Solingen«. Dabei wird eng mit den Technischen Betrieben Solingen (Entsorger) und dem Einzelhandelsverband kooperiert. Und als die Stadt Bielefeld zum Runden Tisch zur Einführung eines Mehrwegsystems eingeladen hatte, war auch die dortige Umweltberatung der Verbraucherzentrale NRW mit Ideen und Anregungen zu dessen Umsetzung gefragt.

»Einfach mehrfach!« – mit vielfältigen weiteren Aktivitäten unterstützten die Umweltberatungen auch in anderen Kommunen bei Initiativen zur Müllvermeidung.

UMWELTBILDUNG

Ressourcen schonen wird »Bildungsprogramm«

Ressourcen künftig effizienter zu verwenden – daran führt angesichts der weltweit steigenden Nachfrage nach endlichen Rohstoffen kein Weg vorbei. Dass dies ökonomisch wie ökologisch sinnvoll ist, muss sich jedoch erst im Bewusstsein verankern und gelernt werden. Schule sowie Bildungsträger sind daher gefordert, Zukunftsbildung, Ressourcenschonung und -effizienz in ihre Lern- und Lehrangebote zu integrieren. Bei der ersten regionalen BilRess-Konferenz in NRW wurden hierzu mögliche Beiträge ausgelotet.

Auf Einladung des IZT – Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung Berlin, des Agenda 21-Büros des Stadt Gelsenkirchen und der Verbraucherzentrale NRW hatten sich rund 80 Bildungsanbieter und Ressourcenexperten getroffen, um sich über Angebote, Konzepte, Methoden sowie praktische Erfahrungen auszutauschen. Schwerpunkt der Tagung im Wissenschaftspark Gelsenkirchen: Wege zu einer »ressourcenleichten Gesellschaft« auszuloten. In Vorträgen, Workshops sowie an Infoständen wurde das Karussell der Anregungen bewegt. Die Verbraucherzentrale NRW stellte dabei ihre Bildungsangebote »Werkstatt Ressourcenschutz« und »Elektroschrott ist Gold wert« sowie zur sinnvollen Nutzung von Energie vor. Aber auch über Schülerfirmen mit nachhaltigem Auftrag und Ressourcenscouts wurde sich ausgetauscht.

BilRess – das steht für »Bildung für Ressourcenschonung und Ressourceneffizienz« – ist ein bundesweites Netzwerk, das Akteure aus den verschiedenen Bildungsbereichen sowie Vertreter aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und der Zivilgesellschaft vernetzt, um sich über Konzepte zur Ressourcenbildung auszutauschen und voneinander zu lernen.

BilRess ist im Rahmen des UNESCO-Weltaktionsprogramms »Bildung für nachhaltige Entwicklung« von der Deutschen UNESCO-Kommission und dem Bundesbildungsministerium für seine Netzwerkarbeit ausgezeichnet worden.

UMWELT

Anja Sklorz vom Bürgerhaus Methler, der Fotograf Frank Heldt und Jutta Eickelpasch, Umweltberaterin der Verbraucherzentrale in Kamen, begleiteten auf der Talfahrt für Müllberge.

Plakativ gegen wilden Müll

Wilder Müll – mit der gleichnamigen Plakatausstellung hat die Umweltberatung vielerorts auf die zunehmende Vermüllung der Natur aufmerksam gemacht. Ob Coffee-to-go-Becher, die im Gebüsch oder an der Autobahnauffahrt achtlos entsorgt, oder Einwegflaschen, Papier oder gar Autoreifen und Elektrogeräte, die einfach im Wald oder am Wegesrand zurückgelassen wurden – auf den Fotos waren »Stillleben« rund um den wilden Müll zu sehen.

Welche Ausmaße wilde Müllkippen annehmen können, zeigte die Fotoausstellung der Umweltberatung auch bei der Abschlussveranstaltung zum »Wupperputz« in der Gesamtschule Barmen. Gemeinsam mit dem Wupperputz-Team des Eigenbetriebes Straßenreinigung Wuppertal (ESW) und dessen Einsatzleiter Carsten Melech hatten sich Umweltberaterin Ricarda Moser und Martin Bickenbach, Geschäftsführer der Abfallwirtschaftsgesellschaft Wuppertal, zum Kehraus für den wilden Müll aufgestellt.

In Kamen hatte die Ausstellung im Bürgerhaus Kamen-Methler Station gemacht: Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung wurde hier das Ausmaß und die Gedankenlosigkeit beim Entsorgen in Szene gesetzt. Der Fotograf Frank Heldt hatte dazu auch am Stadtrand geschossene »Nahaufnahmen« von vermüllten Kamener Landschaften präsentiert. Die nachdenklich stimmenden Bilder weckten bei vielen Besuchern Interesse, vom Einweg abzukehren. Am Infostand der Umweltberatung der Verbraucherzentrale in Kamen gab es auf diesem Weg viele Begleiter für Jung und Alt: von Ideen und Ratgebern bis hin zu Mehrweg-to-go-Bechern und Brotdosen für Kindergarten und Schule.

Zum Start der Ausstellung in Siegen hatten der damalige Verbraucherschutzminister Johannes Remmel (M.), Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und der Leiter der Beratungsstelle (l.) ganz praktisch nachhaltiges Tauschen an der Give-Box ausprobiert.

Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum

Fahrrad fahren, den Müll trennen und keine Lebensmittel wegwerfen – das fällt den meisten bei der Frage ein: »Was können Sie heute tun, damit unsere Umwelt morgen noch intakt ist?«

Auf Ideensuche nach Möglichkeiten für eine nachhaltige Lebensführung hatten sich die Umweltberatungen der Verbraucherzentrale NRW unter dem Aktionsmotto »Einfach machen!« begeben. In den Beratungsstellen konnten Vorschläge, Tipps und Wünsche für ressourcenschonenden Konsum an einem Ideen-Baum aufgehängt werden. Hoch im Kurs stand der Verzicht auf Plastiktüten und Coffee-to-go-Becher. Auch die Regelung, für Plastiktüten nun bezahlen zu müssen, begrüßten viele auf den Ideenkarten. Allerdings wurde bemängelt, dass es beim Einkauf im Supermarkt zurzeit kaum praktikable Alternativen zu Plastikverpackungen gibt. Viele wünschten sich eine gesetzliche Regelung, die Hersteller zu umweltverträglicheren Lösungen zwingt.

Natürlich hatte die Umweltberatung auch viele Informationen parat, um nachhaltigen Konsum im Alltag einfach zu machen. Einfach machen! – sowohl ein Aktionsmotto für den Verbraucheralltag als auch ein Aufruf an Politik und Handel, die Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Konsum zu verbessern.

Auch in der Ausstellung »Einfach machen!« gab die Verbraucherzentrale an fünf Stationen Anregungen, wie einfach Nachhaltigkeit im Alltag zu praktizieren ist: Saisonales Kochen, gesundes Gärtnern, Kleiderkauf aus fairer Produktion – so lauteten einige der anschaulich und interaktiv präsentierten Ideen. Das Motto der Ausstellung wurde – wie in der Verbraucherzentrale in Siegen (Foto links) – aber auch gleich in die Tat umgesetzt. Eine Give-Box, die zum Tauschen und Leihen einlud, nutzten Siegener schnell als Drehscheibe für Tauschobjekte.

Landesgartenschau: Grüner Daumen für Nachhaltiges

Über 10.000 Besucher in 80 Tagen – ein echter Mehrwert wurde dem Team der Verbraucherzentrale NRW bescheinigt, das auf der Landesgartenschau (LGS) in Bad Lippspringe im Einsatz war. Geschäftsführerin Erika Josephs zeigte sich zufrieden, dass neben dem Motto »Blumenpracht und Waldidylle« auch Verbraucherschutz und Nachhaltigkeit mit der LGS verbunden wurden.

Wachsendes Interesse an Nachhaltigem bilanzierten: Ulrike Schell, Leiterin des Bereichs Ernährung und Umwelt der Verbraucherzentrale NRW, Marie-Luise Heuwinkel aus dem Team am LGS-Aktionsstand, Erika Josephs, Geschäftsführerin der Landesgartenschau, und Udo Sieverding, Leiter des Bereichs Energie der Verbraucherzentrale NRW.

»Leihen und Mieten von Gartengeräten« und »Strom sparen und erzeugen im Garten« lauteten die Themen, zu denen es im Eingangsbereich des Kaiser-Karls-Parks Informationen und Anregungen gab. Von der Ausstellung »Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum« im Kongresshaus bis hin zu Workshops zu den Themen Ernährung, Abfallvermeidung und Solarenergie reichte die Aktionspalette, um Anregungen für Nachhaltiges in Haus und Garten zu säen.

Biozide im Onlinehandel
Gefahrenkennzeichnung lückenhaft

Der Online-Handel setzt die vorgeschriebene Gefahrenkennzeichnung bei Schädlingsbekämpfungsmitteln nur unzureichend um: Bei knapp jedem zweiten Biozid-Produkt fehlte das Gefahrensymbol bei der Präsentation auf der Internetseite; bei etwas mehr als der Hälfte gab es dort auch keine Warnhinweise – so das Ergebnis eines Checks der Verbraucherzentrale NRW. Sie hatte bei 15 Internet-Anbietern überprüft, wie diese die Kennzeichnungsvorschriften für Algen- und Insektenvernichtungsmittel umsetzen.

Biozide werden verwendet, um Ungeziefer den Garaus zu machen. Doch oft enthalten die Produkte Wirkstoffe, die nicht nur lästige Kleinstlebewesen – etwa Mikroben, Algen und Ameisen – bekämpfen, sondern generell für Mensch, Tier und die Umwelt schädlich sind. Zu deren Schutz schreiben deshalb die europäische Biozid-Verordnung sowie die Verordnung zur Einstufung, Kennzeichnung und Verpackung von Chemikalien – kurz CLP (Classification, Labelling, Packaging) – jeweils umfangreiche Kennzeichnungspflichten für Schädlingsbekämpfungsmittel vor. Nach der CLP-Verordnung müssen Piktogramme, die Gesundheits- oder Umweltgefahren signalisieren, mit Wörtern wie »Achtung« oder »Gefahr« ergänzt sowie produktspezifische Risiken – etwa »verursacht schwere Augenschäden« oder »sehr giftig für Wasserorganismen mit langfristiger Wirkung« – zwingend bei der Online-Beschreibung angegeben sein. Auch der deutlich hervorgehobene Hinweis »Biozid-Produkte (oder genaue Produktbezeichnung) vorsichtig verwenden. Vor Gebrauch stets Etikett und Produktinformationen lesen« ist nach der Biozid-Verordnung bei der Bewerbung dieser Mittel Pflicht.

Ob der Onlinekunde tatsächlich wie vorgeschrieben informiert wird, hatte die Verbraucherzentrale NRW bei 15 Internethändlern – darunter Baumärkte, Gartencenter und E-Commerce-Marktplätze – überprüft. Und sie hat bei der Sichtung von Produktabbildungen für Algenvernichtungsmittel und Insektensprays etliche Lücken entdeckt: Sieben Onlineshops bildeten die Gefahrenpiktogramme bei keinem der in Augenschein genommenen Mittel ab. Bei etwas mehr als der Hälfte – acht Händler von Algenbekämpfungsmitteln, neun Anbieter von Insektenvernichtungssprays – gab es auch keine Gefahrenhinweise. Elf Online-Anbieter benannten bei den Algiziden keinen Wirkstoff, während diese Information bei den Insektenvernichtungsmitteln nur auf sechs Produktseiten fehlte. Immerhin enthielten 90 Prozent aller Seiten den Pflichthinweis, dass Biozide vorsichtig zu verwenden seien.

Angesichts der unzureichenden Kennzeichnung forderte die Verbraucherzentrale NRW Internetanbieter auf, die Vorgaben für die Biozid- und CLP-Verordnung auch im Onlinehandel einzuhalten. Denn Kunden müssen auch hier Gesundheits- und Umweltgefahren dieser Mittel erkennen können. Die Platzierung von Warnhinweisen und wichtigen Informationen auf oder nahe bei der Produktabbildung ist für eine fundierte Kaufentscheidung sowie vorbeugenden Verbraucherschutz unerlässlich.

PFLEGE

PFLEGE
WEGWEISER
NRW

Kompetenznetz als Wegweiser

Nachlassende Kräfte, Unfall, Krankheit – wenn Pflegebedürftige plötzlich auf dauerhafte Hilfe angewiesen sind, muss ihre Versorgung sichergestellt und ihr Alltagsleben neu organisiert werden. Doch oft wissen Betroffene und deren Angehörige nicht, wer dabei dann Hilfe und Unterstützung bietet. Das Projekt »KoNAP – KompetenzNetz Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung NRW« gibt Ratsuchenden über eine Internetplattform sowie eine landesweite Hotline einen schnellen Überblick über sämtliche Angebote in NRW.

In KoNAP wurden dazu die Grundlagen für den Aufbau des »Pflegewegweisers NRW« gelegt. Ziel ist es, Betroffene zum passenden Pflegeberatungsangebot und zur individuell benötigten Unterstützungsleistung zu lotsen. Dazu bündelt KoNAP die umfangreichen Informationen rund um die vielfältige Pflegelandschaft in NRW in einer Datenbank, die mit Angeboten und Fakten zu den verschiedenen Akteuren im Aufgabenfeld Pflegeberatung gespeist wird. Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen hat KoNAP gemeinsam mit den Landesverbänden der Pflegekassen und dem Verband der privaten Krankenversicherung auf den Weg gebracht. Träger der Landeskoordinierungsstelle NRW ist die Verbraucherzentrale NRW in Kooperation mit der Paritätischen – Gesellschaft für Soziale Projekte (GSP) und der LAG Selbsthilfe NRW.

Austausch, Vernetzung und Koordination sind dabei Garanten, um einen Pool an detaillierten Informationen zusammenzutragen. So wird die Basis gelegt, um Betroffene schnell und direkt zu ortsnahen Hilfeangeboten zu lotsen – den richtigen Ansprechpartner inklusive.

> KoNAP NRW besteht neben der bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelten Landeskoordinierungsstelle aus fünf Regionalstellen in den Regierungsbezirken Arnsberg, Detmold, Düsseldorf, Münster und Köln. Finanziell gefördert wird KoNAP vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, von den Landesverbänden der Pflegekassen und dem Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV).

Seit Anfang 2018 helfen geschulte Mitarbeiter an einer gebührenfreien Info-Hotline, damit Pflegebedürftige und deren Angehörige die richtigen Ansprechpartner für die oft dringend benötigte Unterstützung finden.

Auch im Netz ist die Hilfe des Pflegewegweisers NRW seit Frühjahr 2018 nur einen Mausklick entfernt:
unter ⇢ **www.pflegewegweiser-nrw.de** werden Betroffene und deren Angehörige zum passenden Angebot in Wohnortnähe »geroutet«.

> Die Info-Hotline ist unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 4040044 zu erreichen – und zwar montags bis freitags von 9 bis 19 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr.

Außerdem will KoNAP NRW Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Beratungssystems erarbeiten. Mit den Akteuren im Bereich Pflegeselbsthilfe ist KoNAP dazu in engem Austausch.

Mangelhafte Aufklärung über Zusatzkosten beim Zahnarzt

Über kostenpflichtige Zusatzleistungen beim Zahnarzt fühlen sich viele Patienten nur mangelhaft aufgeklärt. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Online-Befragung von 1.000 gesetzlich Krankenversicherten, die die Verbraucherzentralen NRW, Berlin und Rheinland-Pfalz im Rahmen des Projekts »Kostenfalle Zahn« in Auftrag gegeben hatten.

Professionelle Zahnreinigung sowie Hochwertigeres bei Zahnersatz und Füllungen haben Befragte als die häufigsten Zusatzleistungen benannt, für die sie beim Zahnarztbesuch selbst ins Portemonnaie greifen. Vier von zehn Befragten erklärten jedoch, vor Behandlungsbeginn nicht – wie vorgeschrieben – schriftlich über die Kosten der Zusatzleistung informiert worden zu sein. Fast jeder zweite Patient hatte dem Zahnarzt nicht bestätigt, dass er die Kosten selbst übernimmt.

Gesetzlich geregelt ist, dass Zahnärzte vor Behandlungsbeginn schriftlich über die voraussichtlichen Kosten informieren und über Alternativen aufklären müssen. Zahnärzte mit Kassenzulassung sind außerdem verpflichtet, Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen anzubieten, zum Beispiel das zuzahlungsfreie Amalgam statt einer Kunststoff-Füllung, eine Brücke statt Implantat oder eine Krone aus Nicht-Edelmetall statt aus Keramik.

Gut ein Drittel der Interviewten beklagte, dass mögliche Risiken der Zusatzleistung nicht aufgezeigt worden waren. Und mehr als ein Viertel kritisierte, vor Behandlungsbeginn keine Information über mögliche alternative Kassenleistungen erhalten zu haben.

Fazit der Befragung: Viele Zahnärzte kommen ihren gesetzlichen Aufklärungspflichten über Zusatzkosten und gesetzliche Kassenleistungen offenbar nicht nach. Daher forderten die Verbraucherzentralen von den Kassenzahnärztlichen Vereinigungen eine konsequentere Kontrolle und Ahndung bei Verstößen. Denn Kassenpatienten werden durch die gesetzwidrige Praxis mit unnötigen Mehrkosten belastet und in ihrer Wahlfreiheit eingeschränkt. Außerdem: Angesichts des komplizierten Mix aus Krankenkassen-Anteilen und Privatleistungen können Patienten die Fülle möglicher Therapien weder überschauen noch beurteilen. Hilfreiche Patienteninformationen für eine sachgerechte Entscheidung sind in Zahnarztpraxen jedoch noch Mangelware.

Die Verbraucherzentralen informieren über Patientenrechte bei zahnärztlichen Behandlungen und Zusatzleistungen – vom Recht auf zahnärztliche Zweitmeinung bis zu Beschwerdemöglichkeiten bei der zuständigen Zahnärztekammer oder Kassenzahnärztlichen Vereinigung.

Das Projekt »Kostenfalle Zahn« wurde bis Ende Februar 2018 für zwei Jahre vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Zentrales Element: das interaktive Internetforum **www.kostenfalle-zahn.de**, in dem Patienten ihre Ärgernisse über Zusatzleistungen in Zahnarztpraxen schildern konnten. Experten kommentierten die Einträge sachkundig und schnell. Rund 30.000 Besucher monatlich unterstreichen, dass das Portal Antworten auf bohrende Fragen rund um die Kostenfallen beim Zahn bietet.

Zusatzleistungen bei Kindern: Auf den (Milch-)Zahn gefühlt

Fast jedes fünfte Kind unter drei Jahren in Deutschland leidet an Karies. Das Motto zum Tag der Zahngesundheit »Gesund beginnt im Mund – Gemeinsam für starke Milchzähne« war für die Verbraucherzentrale NRW Anlass, über Angebot und Nutzen von kostenpflichtigen Zusatzangeboten für Klein- und Vorschulkinder zu informieren. Gepaart mit der Empfehlung, dass gesetzlich krankenversicherte Eltern bei zahnärztlichen Vorsorgeterminen darauf pochen sollten, korrekt über die Kassenleistungen informiert zu werden.

Außerdem: In einer 16-seitigen Broschüre »Kieferorthopädie bei Kindern« erklärte die Verbraucherzentrale alles Wissenswerte rund um Zahnspangen & Co. und zeigte Eltern, dass die Korrekturen durch Kieferorthopädie nicht durch Zusatzleistungen teuer erkauft werden müssen.

Wie hier an einem Stand in der Stadtbücherei Bochum füllten die Beratungskräfte vielerorts die Informationslücken zum Zahnersatz: von Festzuschuss bis Implantat.

Aktionstag: Bohrende Fragen rund um Zahnersatz

Wenn das Gebiss Lücken zeigt oder akut Zahnersatz her muss, beißen sich Patienten oftmals fest: Was zahlt die Krankenkasse? Welche Extras bieten Zahnärzte als privat zu zahlende Zusatzleistung an – und sind die auch ihr Geld wert? Was Zahnärzte an Kronen, Brücken und Implantaten im Angebot haben, ist für Patienten verwirrend – und die Abrechnung ohnehin kompliziert. Bei einem Aktionstag rund ums Thema Zahnersatz hatten die Beratungskräfte – wie hier am Stand in der Stadtbücherei Bochum – Informationen zu bohrenden Fragen parat: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgungen? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Die Fachleute der Verbraucherzentrale gaben Hilfestellungen, um sich für Behandlungsgespräche zu wappnen, erklärten Ansprüche auf Kassenleistungen und die Regeln bei privat zu zahlenden Zusatzleistungen. Außerdem wurde über das Recht auf eine kostenlose Zweitmeinung sowie über Einsparmöglichkeiten mittels Bonusheft oder Härtefallregelung informiert.

ERNÄHRUNG

50 Jahre Ernährungsberatung

Ein halbes Jahrhundert Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich: zum 50. Geburtstag hatte die Verbraucherzentrale NRW zu einer Fachtagung eingeladen. Unter dem Titel »Food-Trends zwischen Urban Gardening und Hightech« wurden Trends in Lebensmittelindustrie und -handel ausgemacht – aber auch Wegmarken der Ernährungsberatung von den Anfängen bis ins 21. Jahrhundert beleuchtet. Das Projekt MehrWert NRW setzte mit einer repräsentativen Befragung über Food-Trends bei jungen Erwachsenen weitere inhaltliche Akzente: Was ist jungen Menschen beim Essen wichtig? Wie informieren sich 18- bis 29-Jährige über Ernährung, was zählt für sie beim Einkauf von Lebensmitteln? – die Ergebnisse hierzu wurden bei der Fachtagung im Oktober vorgestellt.

Als 1967 die erste Ernährungsberaterin bei der Verbraucherzentrale NRW ihre Arbeit aufnahm, waren Preisvergleiche und Einkaufsberatung, Warenkunde und hauswirtschaftliche Kurse die Rezepte für anbieterunabhängige Verbraucherinformation. Obwohl bereits ein Dutzend Beratungsstellen im Land eröffnet waren, konnte von einer flächendeckenden Verbraucherarbeit noch keine Rede sein. Deshalb ging die Ernährungsberaterin mit Dia-Vorträgen und Wanderausstellungen mit dem »Verbraucher-Express-Bus« auf Tour, um NRW-weit Appetit auf gesunde Ernährung zu machen. Der wöchentliche Marktbericht über Kartoffel-, Gemüse-, Eier- und Fleischpreise war die passende Zutat, um dabei auch preisbewusst zu agieren.

Denn während heute Haushalte rund 14 Prozent ihres Budgets für Lebensmittel ausgeben, machte dieser Anteil in den 1970er-Jahren rund ein Viertel des Monatseinkommens aus. Ein Schwerpunkt der Ernährungsberatung lag deshalb zunächst bei der Wirtschaftsgeldberatung: Auskommen mit dem Einkommen bedeutete auch, die Haushaltskasse zu schonen, indem preisgünstige und gesunde Gerichte gekocht wurden.

Dank personeller Verstärkung wurde die persönliche Beratung bald mit verbraucherpolitischer Interessenvertretung rund um das Thema Ernährung flankiert. In Gesprächen mit Ministerien und mit Vertretern der Fleischwirtschaft waren beispielsweise die rapiden Preissteigerungen am Fleischmarkt erörtert worden. Im Sommer 1973 mündeten die widerstreitenden Positionen in einem öffentlichen Aufruf der Verbraucherzentrale NRW zum Fleischverzicht – worauf Metzger mit Sonderangeboten und Preisnachlässen reagierten.

Verunsichernde Lebensmittelskandale – wie etwa Glykol im Wein, Nitrat im Salat und gepanschtes Olivenöl – rückten Fragen des gesundheitlichen Verbraucherschutzes stärker in den Fokus. BSE und 2017 Fibronil in Eiern – Lebensmittelsicherheit und Gesundheitsschutz bleiben ein Dauerthema.

Anti-Matsch-Tomaten, schimmelpilzfreier Mais oder Zucker aus manipulierten Rüben – in den 90er-Jahren wurde über Anbau und Vermarktung von gentechnisch veränderten Lebensmitteln in Deutschland diskutiert. Die Verbraucherzentrale NRW positionierte sich in Stellungnahmen und Aufklärungskampagnen kritisch zu Gen-Food und forderte eine eindeutige Kennzeichnung sämtlicher gen-behandelter Zutaten von Lebensmitteln, die aus dem Ausland in den deutschen Handel gelangen. Denn Verbraucher sollen klar erkennen und selbst entscheiden können, ob Gentechnik auf den Tisch kommt.

Bei der Fachtagung zum 50-Jährigen beleuchtete Ulrike Schell, Bereichsleiterin Umwelt und Ernährung bei der Verbraucherzentrale NRW, auch aktuelle Food-Trends. In einer Umfrage war ermittelt worden, was jungen Menschen beim Essen wichtig ist.

Rückblick auf 50 Jahre Ernährungsberatung: Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Agnes Kühne-Jungk, eine der ersten Ernährungsberaterinnen, und Michael Hülsenbusch, Abteilungsleiter im Verbraucherschutzministerium NRW.

Bestrahlte Lebensmittel, Fertiggerichte mit konservierenden Zusatzstoffen, Lebensmittel aus fairem Handel und klimagesundes Essen: ökologische und regionale Produktion sowie saisonaler Lebensmitteleinkauf prägten in den nächsten Jahren die Schwerpunkte der Verbraucherarbeit für eine gesunde und nachhaltige Ernährung.

Seit Anfang der 1970er-Jahre hat sich die Ernährungsberatung auch in Kitas und Schulen mit Aktivitäten rund ums gesunde Frühstück engagiert. Mit dem Ausbau der Ganztagsbetreuung in Schule und Kita kam seit 2008 ein weiterer Schwerpunkt hinzu: In der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung unterstützt die Verbraucherzentrale NRW Kitas, Schulen, Eltern und Caterer, eine gesunde Gemeinschaftsverpflegung in die Mensa und ans Pausenkiosk zu bringen.

Rund 80 Kilogramm Lebensmittel wirft hierzulande jeder Haushalt pro Jahr weg. Rund die Hälfte davon ließe sich vermeiden. Angesichts solcher Zahlen ist die Wertschätzung von Lebensmitteln ein aktuelles Arbeitsfeld der Ernährungsberatung, um Ursachen auszumachen und Ansätze fürs Eindämmen aufzuzeigen. Ein engagierter Partner dabei ist das Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale, das mit finanzieller Förderung durch das Verbraucherschutzministerium NRW seit 2016 Nutzen und Trends klimaverträglicher Lebensstile aufzeigt und zum Mit- und Nachmachen anregt (siehe S. 28 bis 31). »Superfoods – gibt's auch aus NRW!« – so lautete 2017 eine Kampagne, die auf den Geschmack von regionalen Lebensmitteln brachte.

Fazit der Fachtagung: Auch mit 50 ist Verbraucherarbeit im Ernährungsbereich keineswegs in die Jahre gekommen!

VERNETZUNGSSTELLE KITA- UND SCHULVERPFLEGUNG

Vielfalt schmecken und entdecken

Vielfalt schmecken und entdecken – so lautete das Motto der Fachtagung anlässlich der »7. Tage der Schulverpflegung«. Die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung der Verbraucherzentrale NRW hatte Schulträger und Lehrer, pädagogische Mitarbeiter und Caterer zu einem »vielfältigen« Austausch eingeladen. Dabei war der Veranstaltungsort für die rund 70 Teilnehmenden schon Programm: das Elly-Heuss-Knapp-Gymnasium in Duisburg-Marxloh, das beispielgebend auf eine vielfältige und klimaschützende Schulverpflegung setzt.

Das gemeinsame Mittagessen in der Mensa bietet für Schülerinnen und Schüler auch die Chance, kulinarische und interkulturelle Vielfalt kennen zu lernen. Zudem trägt eine vielfältige Esskultur dazu bei, zugleich soziales Miteinander und ein gesundes Ernährungsverhalten zu fördern. Denn wenn abwechslungsreiche Speisen, unterschiedliche Esskulturen und -gewohnheiten in der Mensa ihren Platz finden, leisten Schulen beim gemeinsamen Essen einen Beitrag zum gegenseitigen Kennenlernen und Verstehen – über den eigenen Tellerrand hinaus.

Die Teilnehmenden tauschten in der Veranstaltung aus, wie diese Vielfalt am besten in der Praxis umgesetzt werden kann. An Gesprächsinseln wurde etwa der Frage nachgegangen, wie individuelle, kulturelle und religiöse Besonderheiten beim Schulessen berücksichtigt werden können. »Globales auf dem Teller« – dazu wurde beleuchtet, ob im Schulalltag etwa auf weit gereiste Lebensmittel verzichtet und stattdessen Regionales und Saisonales auf den Tisch kommen kann. Die Runde »So isst die Welt« setzte sich mit eigenen sowie kulturell anders geprägten Essgewohnheiten auseinander und entwickelte Vorschläge, wie sich die Wertschätzung der vielfältigen Esskulturen auch als Bildungsauftrag umsetzen lässt.

Darüber hinaus wurde ausgelotet, wie Schülerinnen und Schüler an Speisenplanung, Mensagestaltung und Schülerzeitung beteiligt werden können. Die Arbeitsgruppe »Essen in der Mensa – mehr als nur satt werden« entwickelte Vorschläge, um zwischen den räumlichen Rahmenbedingungen und den Wunschvorstellungen an eine Wohlfühl-Mensa zu vermitteln.

Nicht zuletzt: Bei einem Rundgang durch Cafeteria und Mensa des Elly-Heuss-Knapp-Gymnasiums konnten die Teilnehmenden die Vielfalt in den Töpfen gleich auch in Augenschein nehmen. Und so auf den Geschmack für die Umsetzung in der eigenen Mensa kommen.

Dr. Heinrich Bottermann, Staatssekretär im Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW, Dr. Norbert Reichel vom Ministerium für Schule und Bildung NRW und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski waren mit dabei, um Vielfalt in der Schulverpflegung zu entdecken.

Das Elly-Heuss-Knapp-Gymnasium Duisburg, die Janusz-Korczak-Gesamtschule Neuss, die Robert-Jungk-Gesamtschule Krefeld sowie das Wilhelm-Dörpfeld-Gymnasium Wuppertal wurden ausgezeichnet, weil sie Klimaschutz beim Mensaessen erfolgreich probiert hatten.

Ausprobiert: Probier‘ mal Klimaschutz!

Das Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale NRW (siehe S. 28 ff.) hatte im Rahmen der Fachtagung auch die Ergebnisse von Aktivitäten unter dem Motto »Klimagesunde Schulverpflegung« in vier Schulen in Duisburg, Neuss, Krefeld und Wuppertal vorgestellt. Wie beim Gastgeber, dem Duisburger Elly-Heuss-Knapp-Gymnasium, waren dort gemeinsam Möglichkeiten für vielfältige, abwechslungsreiche und klimafreundliche Speiseplangestaltung ausprobiert worden. Die Maßnahmen reichten vom Coaching des Personals bis zur praktischen Beteiligung der Schülerschaft. Die Ergebnisse wurden inzwischen in einem Handlungsleitfaden für andere interessierte Schulakteure und Verpflegungspersonal in NRW zusammengefasst.

Tag der Kitaverpflegung: Gemeinsam Vielfalt leben

Vielfalt stand auch im Mittelpunkt beim »3. Tag der Kitaverpflegung«: 120 Teilnehmende tauschten sich in Köln darüber aus, wie in der Kindertagesbetreuung gemeinsam Vielfalt gelebt werden kann. Pädagogische Kräfte, Kita-Leitungen, Hauswirtschaftskräfte und Essensanbieter hatten sich auf Einladung der Vernetzungsstelle zusammengefunden, die Vielfalt der Esskulturen kennen zu lernen, den Esstisch als Bildungsort zu entdecken und neue kulinarische Impulse für den Kita-Alltag mitzunehmen. Speise- und Hygienevorschriften blieben dabei ebenso wenig außen vor wie mögliche Stolpersteine bei der Beteiligung der Eltern.

Die Fachtagung wurde in Kooperation mit dem Landesjugendamt beim Landschaftsverband Rheinland durchgeführt.

Seit 2008 unterstützte die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW Schulen und deren Träger bei allen Fragen zur Verpflegungsqualität und -organisation sowie bei der Ernährungsbildung. Mit dem Projekt »Kita gesund & lecker« war die Verbraucherzentrale NRW seit 2012 hierzu auch Ansprechpartnerin für Kindertageseinrichtungen.

Dank erstmaliger Finanzierung durch das NRW-Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration konnten die Aktivitäten für Kita und Schule seit Anfang 2017 unter der neuen Firmierung Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung gebündelt und ausgeweitet werden. Zudem bringt die Zusammenführung allen Beteiligten ein Plus bei Beratung, Information und Vernetzung. Wie bislang finanzieren auch die NRW-Ministerien für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz sowie für Schule und Bildung die Arbeit der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW.

»Verbraucher stärken im Quartier« ist ein ressortübergreifendes Projekt des damaligen Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB), des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), der Verbraucherzentrale NRW und der beteiligten Verbraucherzentralen in den Bundesländern. Finanziell gefördert wird es vom BMUB aus Mitteln des Programms »Soziale Stadt«. Die Einzelprojekte in den Quartieren laufen jeweils vier Jahre.

PILOTPROJEKT IN BONN

Verbraucher stärken im Quartier

Seit Ende 2015 hat die Verbraucherzentrale NRW in Bonn-Tannenbusch einen neuen Ansatz für mehr Verbraucherschutz in benachteiligten Stadtquartieren erprobt. »Verbraucherinformation geht in die Quartiere« – so der Titel des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten Projekts. Dabei hatte man sich zum Ziel gesetzt, Wissenswertes für den Verbraucheralltag in den strukturell schwachen Stadtteil zu bringen. Und vor Ort Informations- und Unterstützungsmöglichkeiten für Bürger anzubieten, die aufgrund vielfältiger Faktoren besonders schutzbedürftig sind.

Dieser Ansatz, der zugleich auch von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in Halle (Saale) im Rahmen des zweijährigen Pilotprojekts getestet worden war, überzeugte mit Zahlen, Nutzen und konkreter Unterstützung. Daher wurde im September 2017 die Fort- und Weiterführung aufs Gleis gesetzt: »Verbraucher stärken im Quartier« heißt das Bundesprojekt, das eine Ausweitung auf alle Bundesländer vorsieht und die Durchführung in die Hände der dortigen Verbraucherzentralen gibt. Saarbrücken-Malstatt machte im Dezember hier den Anfang. Weitere Quartiere folgen sukzessive.

Zum Start hatte die Verbraucherzentrale NRW, die auch mit Projektleitung und fachlichem Support des Pilotprojekts betraut war, gemeinsam mit allen Akteuren in Bonn Bilanz der erfolgreichen Quartiersarbeit gezogen.

Aufsuchende Verbraucherarbeit – wörtlich genommen heißt das: In Veranstaltungen, bei Vorträgen und an Infoständen einen neuen Zugang zu Menschen im Quartier zu suchen. Zentral: Angebote zu machen, um deren soziale, wirtschaftliche und rechtliche Situation zu verbessern und Konsumkompetenzen zu stärken.

Die Mitarbeiterinnen von »Verbraucherinformation geht in die Quartiere« hatten ihre Arbeit zum Start des bundesweiten Folgeprojekts vorgestellt: Gunther Adler, Staatssekretär im damaligen Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit, Ulrich Kelber, damaliger Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Klaus Müller, Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband.

Eine wachsende Zahl an Menschen mit knappen finanziellen Mitteln, die oft auch mit Sprachbarrieren kämpft oder aber über geringe Kompetenzen in der allgemeinen Lebensführung verfügt, hat als Konsumenten oft das Nachsehen. Sie übersehen das Kleingedruckte in Verträgen oder verstehen es nicht, sie kennen ihre Verbraucherrechte nicht und können deshalb berechtigte Forderungen nicht vorbringen. Stromrechnungen, die das eigene Budget ins Minus bringen, Mahnungen wegen offener Forderungen, Ärger mit untergeschobenen Verträgen – diese Fallstricke und kostenträchtigen Fehlentscheidungen wiegen in einkommensarmen Haushalten dann doppelt schwer. Zudem: Unseriöse Anbieter gehen bevorzugt in strukturell benachteiligten Milieus auf Kundenfang, weil Unwissenheit und Vertrauensseligkeit hier schnell die Chance zum Vertragsabschluss eröffnen.

Mit dem Gang in die Quartiere wurde eine Brücke geschlagen, um vor Ort Lösungen zu bieten. Hierzu wurde das Netz der Angebote in enger Zusammenarbeit mit anderen örtlichen Akteuren sowie mit Vereinen und Verbänden geknüpft. Kooperationen mit mehr als 30 Organisationen wurden auf den Weg gebracht – über Sprachgrenzen hinweg. 25 Bildungseinheiten, 167 Veranstaltungen, das Projekt erreichte in den zwei Jahren rund 4.500 Bewohner des Stadtteils. In einer wöchentlichen Sprechstunde gab es zudem direkte Unterstützung – oder zumindest eine handfeste Information, wer bei der Lösung des Problems der richtige Ansprechpartner ist. Die Verankerung der aktiven Verbraucherunterstützung ist aber auch ein Zeichen der Wertschätzung an die Quartiersbewohner: Sie finden hier vor Ort jemanden, der sich ihrer Probleme frühzeitig annimmt.

Die Verbraucherzentrale NRW und der vzbv erhoffen sich neben konkreten Effekten für die Menschen in den benachteiligten Stadtteilen auch weitere Erkenntnisse für die Verbraucherarbeit sowie Impulse für die Fortsetzung in anderen Quartieren.

www.verbraucherzentrale.nrw/quartiersinformation-bonn

Eine Erfolgsbilanz zogen der damalige Verbraucherschutzminister Johannes Remmel, Dr. Harald Rau, Beigeordneter für Soziales, Integration und Umwelt der Stadt Köln, und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski bereits ein Jahr nach Projektbeginn.

VERBRAUCHERBERATUNG IM QUARTIER

Kölner Pilotansatz: Angebot trifft Zielgruppe

»Im Quartier. Für Sie. Da.« – unter diesem Motto erprobt die Verbraucherzentrale NRW seit 2016 in den Kölner Stadtteilen Chorweiler, Kalk/Humboldt-Gremberg und Höhenberg/Vingst einen neuen Ansatz der aufsuchenden Verbraucherarbeit.

Dass das Pilotprojekt »Verbraucherberatung im Quartier« in diesen drei strukturell benachteiligten Wohn- und Lebensumfeldern gelingt – das lässt sich nicht nur an Zahlen und konkreten Ergebnissen, sondern auch aus den Befunden der wissenschaftlichen Begleitforschung ablesen. Rund 2.500 Quartiersbewohner, die bei Veranstaltungen und Aktionen mit den Projektmitarbeiterinnen in Kontakt und ins Gespräch kamen; in 46 Bildungsveranstaltungen wurden rund 1.600 Teilnehmer gezählt. Das zeigt, dass der Ansatz der Verbraucherzentrale eine bisher nur schwer erreichbare Zielgruppe auch anspricht. Dabei ist die gelungene Vernetzung mit den wichtigen Akteuren vor Ort ein Schlüssel des Erfolgs. Der Gang in die Quartiere bietet benachteiligten Familien, Alleinerziehenden, Senioren, jungen Menschen und bisher noch kaum integrierten Quartiersbewohnern aus anderen Herkunftsländern die Chance, im komplexen Verbraucheralltag nicht auf der Strecke zu bleiben. Offene Sprechstunden, praktische Unterstützung beim Schriftwechsel, außergerichtliche Rechtsvertretung – die Verbraucherberatung bietet vielfältige Unterstützung.

Das Quartiersprojekt hilft aber nicht nur Bewohnern durch bedarfsgerechte und passgenaue Verbraucherarbeit. Sie bringt für die Stadt Köln auch einen spürbaren kommunalen Mehrwert: weil die Projektmitarbeiterinnen ihre Sensorfunktion im Quartier wirkungsvoll wahrnehmen, Probleme dann an die Verantwortlichen in der Kölner Stadtverwaltung unmittelbar rückkoppeln und im Dialog mit den dortigen Ansprechpartnern nach Lösungen suchen.

Die Verankerung der aktiven Verbraucherunterstützung ist aber auch ein Zeichen an die Menschen für deren Wertschätzung: Stadt und Verbraucherzentrale zeigen sich im Schulterschluss, um sich zu kümmern und die Probleme der Quartiersbewohner anzugehen.

Die auf gut zwei Jahre angelegte wissenschaftliche Begleitung und Evaluation des Projekts durch die Conpolicy GmbH und die Consulimus AG wurde Ende 2017 abgeschlossen.

Das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW sowie die Stadt Köln fördern den neuen Ansatz »Verbraucherberatung im Quartier« bis Ende 2019.

VOR ORT VERANKERT

Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiterin Paulina Wleklinski, NRW-Verbraucherschutzministerin Christina Schulze Föcking, Hans-Jürgen Petrauschke (Landrat Rhein-Kreis Neuss) und Dormagens Bürgermeister Erik Lierenfeld beim Jubiläum.

25 Jahre in Dormagen

Ein Vierteljahrhundert Verbraucherzentrale in Dormagen – rund 200.000 Ratsuchende haben seit der Eröffnung im Jahr 1992 auf deren Dienstleistungen gesetzt. Zum Jubiläum reihten sich auch die Verbraucherschutzministerin des Landes, Christina Schulze Föcking, und Hans-Jürgen Petrauschke, Landrat des Rhein-Kreis Neuss, sowie Dormagens Bürgermeister Erik Lierenfeld in die Riege der Gratulanten aus Politik, Verwaltung und Verbänden ein. Sie betonten, dass die Beratungsstelle als zentrale Dienstleistungs- und Beratungsinstitution aus der Stadt einfach nicht mehr wegzudenken sei. Ob beim Schutz vor betrügerischen Verkaufsmaschen oder bei anderen wichtigen Themen wie Energiesparen und dem Fairen Handel: die Verbraucherzentrale sei auf all diesen Feldern eine starke Partnerin.

Burkhard Mast-Weisz, Oberbürgermeister der Stadt Remscheid, Beratungsstellenleiterin Lydia Schwertner und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski nahmen beim 25. Geburtstag auch Zukunftsperspektiven in den Blick.

25 Jahre in Remscheid

1992 öffnete die Verbraucherzentrale in Remscheid ihre Pforten, rund 215.000 Ratsuchende zählte die Beratungsstelle in diesem Vierteljahrhundert in der »Kundenstatistik«. Mit Oberbürgermeister Burkhard Mast-Weisz freuten sich Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Beratungsstellenleiterin Lydia Schwertner über die hohe Akzeptanz bei den Remscheidern.

In der Feierstunde wurde zudem in einer Gesprächsrunde mit der Bildungskoordinatorin für Neuzugewanderte der Stadt Remscheid, dem Geschäftsführer des Neuen Lindenhofs vom Stadtteilverein und dem Lokalchef des Remscheider General-Anzeigers ausgelotet, welche Herausforderungen sich in der Verbraucherarbeit künftig stellen.

Oberbürgermeister Daniel Schranz freute sich gemeinsam mit Beratungsstellenleiterin Angelika Wösthoff und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski über 50 Jahre erfolgreiche Verbraucherarbeit in Oberhausen.

50 Jahre in Oberhausen

Fünf Jahrzehnte lang wird Verbraucherarbeit schon in Oberhausen großgeschrieben: 750.000 Ratsuchende in dem halben Jahrhundert sind ein deutlicher Fingerzeig, dass die Beratungsstelle eine gefragte Anlaufstelle ist. Der 50. war zudem Anlass für einen Blick in die Zukunft: In einer Talkrunde mit der Oberhausener Gleichstellungsbeauftragten, der Koordinatorin der Flüchtlingshilfe sowie mit dem Leiter der Schuldner- und Insolvenzberatung des Diakonischen Werkes in Oberhausen wurden gemeinsam mit Beratungsstellenleiterin Angelika Wösthoff Felder der weiteren Zusammenarbeit skizziert. Ein Schwerpunkt dabei war, welche Chancen eine stärkere digitale Vernetzung bietet. Fazit der Runde: Eine gute Vernetzung vor Ort wird auch künftig Fundament für erfolgreiche Verbraucherarbeit sein!

RAT UND RECHT GEFRAGT

Free to P(l)ay: Tücken kostenloser Spiele-Apps

Goldtaler, Diamanten oder Herzen sind in Free-to-Play-Spielen für Handy oder Tablet die Währung, um Siedlungen zu bauen, Gärten anzulegen oder Gegner zu besiegen. Doch wenn das geschenkte Kapital, Leben oder die sonstigen Ressourcen verspielt sind, müssen Spieler regelmäßig unangenehme Wartezeiten in Kauf nehmen. Es sei denn, sie zahlen fürs schnellere Weiterkommen zwischen 99 Cent und bis zu 99 Euro, um etwa Spielebeschleuniger oder weitere Komponenten kaufen zu können. Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-Play-Games hatten die Beratungsstellen daher zum Weltverbrauchertag am 15. März zum Thema gemacht.

Ob und ab wann genau eine vermeintlich kostenlose Spiele-App ins reale Geld gehen kann, hatte die Verbraucherzentrale NRW an zehn umsatzstarken Free-to-Play-Games für Android-Geräte überprüft. Unterm Strich hatte sich dabei gezeigt, dass Spielemacher die Nutzer laufend animieren, den kostenlosen Sektor zu verlassen und den Spieleverlauf durch den Zukauf von vielerlei Elementen voranzutreiben. Durch geschickte Programmierungen werden sie auf den Spieletrip gebracht – eingeschlossen die Gefahr, von dann kostenpflichtigen Angeboten überrascht zu werden und den Überblick zu verlieren, wie sehr zusätzlicher Fun ins Geld gehen kann.

Damit Nutzer im Auge behalten können, was da per Abbuchung über Mobilfunkrechnung oder via Kreditkarte für den beschleunigten Spielespaß fällig wird, forderte die Verbraucherzentrale eine dezidierte Hinweispflicht. Anbieter von Onlinespielen müssten detaillierte Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen und für jeden Kauf genaue Euro-Preise angeben.

Jungen Gamern, aber auch Lehrern und Eltern gaben die Beratungsstellen zum Weltverbrauchertag Hinweise und vorsorgliche Spielregeln zum Umgang mit Free-to-Play-Spielen an die Handy-Hand.

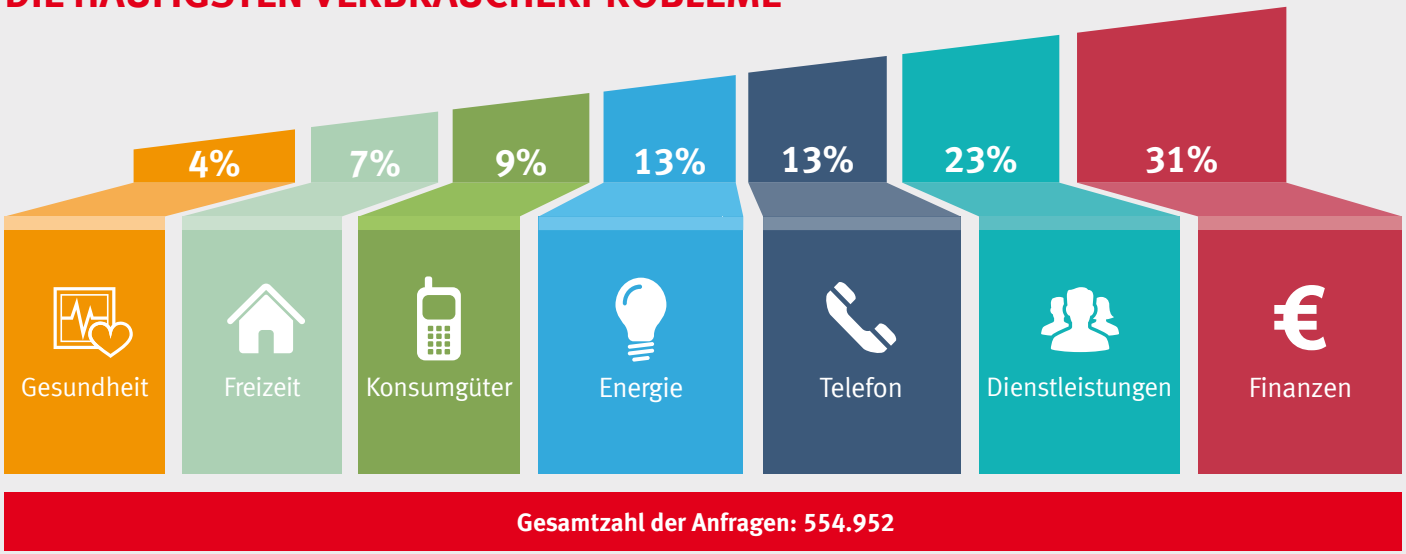
Schlüsseldienste: Ausgesperrte abgezockt

Undurchsichtige Rechnungen, satte Zuschläge – Beschwerden über Schlüsseldienste gehörten 2017 einmal mehr zu den Dauerbrennern in den Beratungsstellen. Denn wieder einmal verschafften gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur zu horrend überteuerten Preisen und gegen sofortige Bezahlung Zugang zur Wohnung. Wer sich dagegen sperrte, die mitunter drei- bis vierstelligen Beträge ungeprüft und sofort zu zahlen, wurde nicht selten massiv unter Druck gesetzt.

Bei einer bundesweiten Umfrage haben die Verbraucherzentralen bei 600 Schlüsseldiensten 2017 nach den Preisen für eine einfache Türöffnung gefragt. In NRW mussten dafür durchschnittlich 77,86 Euro tagsüber und 133,13 Euro nachts sowie an Sonn- und Feiertagen auf den Tisch gelegt werden.

In der Rechtsberatung prüften die Beratungsstellen, ob etwa unerlaubte Zuschläge verlangt oder nicht abgesprochene Leistungen berechnet worden waren. Neben der rechtlichen Prüfung hatten die Beratungskräfte aber auch den Schlüssel für künftige Notfälle parat, um Abzockern die Tür zu weisen.

DIE HÄUFIGSTEN VERBRAUCHERPROBLEME



Gesamtzahl der Anfragen: 554.952

Kettenbriefe und Abo: Abzocker unterwegs

Auch grassierende Abzockmaschen machten Verbrauchern zu schaffen: So hatten Betrüger über WhatsApp, Facebook oder auch per SMS Kettenbriefe verschickt, in denen Einkaufsgutscheine im Wert von 250 Euro versprochen worden waren. Doch nach dem Klick auf den Gutschrift-Link mussten persönliche Nutzerdaten ein- und die Nachricht an zehn weitere Kontakte weitergegeben werden. Anstatt danach wie versprochen den Gutschein per Post zu erhalten, wurde die Datenweitergabe mit lästigen Werbeanrufen und Spam belohnt – auch Abofallen oder Identitätsdiebstahl waren nicht ausgeschlossen.

Geld wegen der Nutzung der Streaming-Plattform kinox.to. forderte eine angebliche Rechtsanwaltskanzlei Gromball aus Berlin: 891,31 Euro sollten Angeschriebene wegen einer damit begangenen Urheberrechtsverletzung auf ein ausländisches Konto bezahlen. Doch das Schreiben war offensichtlich gefälscht, die Forderung aus der Luft gegriffen.

Kunden von GMX und web.de beschwerten sich über ungewollte Abschlüsse auf Aktionsseiten dieser E-Mail-Dienste. Deren Gestaltung hatte sie über eingeblendete Werbeseiten auf dem Weg zum Postfach in Verträge für Abos von Zusatzdiensten klicken lassen. Die Beratungsstellen zeigten in der Rechtsberatung Wege auf, um ungewollte Abos zu widerrufen oder zu kündigen.

Digitales Fernsehen: Unseriöse Werber im Stand-by

Als Fernsehen per DVB-T Ende März auch in den ersten Regionen in NRW abgeschaltet wurde, nutzten unseriöse Vertreter die Verwirrung und versuchten, Kabel- oder IPTV-Verträge an Mann und Frau zu bringen. Völlig außer Acht blieb dabei bisweilen die Prüfung, ob der jeweilige Fernsehhaushalt von der Umstellung überhaupt betroffen war. Mal wurden mit Hinweisen auf die DVB-T-Abschaltung teure Kabelverträge als Ersatz angeboten, mal gaukelten Anbieter in amtlich aufgemachten Postwurfsendungen dringenden Handlungsbedarf vor. Und boten Fernsehen via Internet (IPTV) als passendes Programm gegen schwarze Bildschirme an.

Ende Juni hatte zudem der Kabelnetzbetreiber Unitymedia NRW das analoge TV-Programm abgeschaltet, sodass dessen Kunden fortan nur noch digitales Fernsehen empfangen konnten. Vor allem ältere Kabelkunden wurden in der Umstellungsphase zur Zielgruppe von Werbern für vermeintlich notwendige neue Produkte und Verträge. Mal wurden an der Wohnungstür Ängste im Hinblick auf die Einstellung geschürt, mal wurde sich unter dem Vorwand, die Fernsehsteckdose überprüfen zu müssen, auch gleich Zugang ins Wohnzimmer verschafft. Solchermaßen überrumpelt und überrascht wurden dann unüberlegt oft überflüssige und teure Verträge für Telefonie und Internet oder zusätzliche kostenpflichtige TV-Angebote abgeschlossen.

Denn dass für die anstehende Umstellung von analogem auf digitalen Kabel-Empfang keine neuen Verträge notwendig sind – das hatten die Werber natürlich nicht verraten. Auch wer bei einem anderen Unternehmen oder über eine andere Technik fernsah, war von der Umstellung überhaupt nicht betroffen.

Auch bei vielen städtischen Veranstaltungen waren die Beratungskräfte vor Ort und haben an Infoständen zu Rat und Recht gelotst.

Übrigens: Ratsuchende berichteten auch, dass ihnen in Unitymedia-Shops langfristige Paketverträge mit Fernsehen, Internet und Telefonie als einzige Alternative zum schwarzen Bildschirm aufgezeigt worden waren. Dabei wurden dann 29,95 Euro monatlich zuzüglich einer einmaligen Gebühr von knapp 80 Euro fällig. Für den Anschluss ans digitale Kabelzeitalter hätte es tatsächlich aber nur eines neuen digitalen Receivers bedurft.

Die Verbraucherzentrale brachte in der Beratung sowie durch Informationen Licht in den Technik-Dschungel und entlarvte, dass es für das neue Fernsehzeitalter in der Regel keine neuen Verträge braucht. In der Rechtsberatung und -vertretung wurden Widerrufsmöglichkeiten für an der Haustür Überrumpelte ausgelotet.

Last Call: Auch auf dem Flughafen Münster/Osnabrück hatte die Beratungsstelle über die neuen Regelungen beim Roaming informiert.

Roam like at home in der EU

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdruss. In den Beratungsstellen landeten dann zuhauf Fragen, ob die für die grenzüberschreitende Kommunikation berechneten Entgelte rechtmäßig seien. Seit dem 15. Juni 2017 war damit dann (fast) Schluss: »Roam like at home« galt fortan in den 28 EU-Mitgliedsstaaten; die Aufschläge für die Handynutzung im Ausland wurden weitgehend abgeschafft. Einfacher und preiswerter bedeutete aber keineswegs ohne Limit und Ausnahmen.

Die Beratungsstellen informierten etwa, dass Telefonieren in Ländern, die wie die Türkei oder die Schweiz jedoch nicht zur Europäischen Union gehören, weiterhin sehr schnell ins Geld gehen kann. In die Kostenfalle tappen kann aber auch, wer es im EU-Ausland bei der angemessenen Datennutzung übertreibt: der sogenannte »Fair Use« erlaubt es Mobilfunkunternehmen, den Umfang der Datennutzung im EU-Ausland einzuschränken. Aber auch während eines Flugzeug-Trips können die Kosten fürs Surfen und Simsen weiterhin schnell explodieren, wenn sich das Handy über einen Satelliten ins Mobilfunknetz einwählt.

Wenn fürs mobile Telefonieren und Surfen im Ausland Extra-Kosten berechnet worden waren, prüften die Beratungsstellen die Mobilfunkrechnung und unterstützten, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Neues Angebot: Beratung zu Bankdienstleistungen

Darf die Bank das Entgelt fürs Girokonto einfach erhöhen? Welche Fristen und Formalitäten sind dabei zu beachten? Können Sparkassen für jede Tätigkeit Geld vom Kunden verlangen? Was tun, wenn sich das Geldhaus weigert, den Schaden aus einem Kartendiebstahl zu ersetzen? Seit Juni 2017 bietet die Verbraucherzentrale in 13 Städten mit dem neuen Angebot »Beratung zu Bankdienstleistungen« hierzu rechtliche Hilfestellungen.

Die Palette reicht von Tipps, was beim Verlust von Geld- oder Kreditkarten unbedingt zu veranlassen ist, bis hin zur Beurteilung, ob Preiserhöhungen bei Bankdienstleistungen oder Entgelte dafür zulässig sind. Auch unterstützen die Beratungskräfte Bankkunden, um gegebenenfalls zu widersprechen oder unrechtmäßige Entgelte zurückzufordern. Ausgenommen sind allerdings Fragen zum Bezahlen per Handy oder zu Online-Bezahlsystemen.

RECHTSBESORGUNGEN

www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Vorsorge für digitalen Nachlass

Digitales Zeitungs-Abo, Musik-Flatrate vom Streamingdienst, Bilder in der Cloud, Facebook-Profil, E-Mail-Account oder eigene Website – für die meisten Menschen gehört das inzwischen zum Alltag. Wenn Nutzer jedoch nicht regeln, wie mit dem »digitalen Nachlass« verfahren werden soll, bleiben diese Konten, Daten und Profile auch im Todesfall weiter online. Und auch die Rechte und Pflichten aus der digitalen Vertrags-Welt gehen auf die Erben über. Sie müssen etwa die laufenden Kosten für ein Spiele-Abo im Internet übernehmen oder auch die schon online gebuchte Reise stornieren. Crux dabei: Ohne Zugangsdaten und Passwörter kommen Hinterbliebene an die Online-Konten nicht ran.

Digitale Welt – aber sicher! Unter diesem Motto informierte die Verbraucherzentrale in Paderborn gemeinsam mit dem Computerclub C3PB und dem Kommissariat Kriminalprävention & Opferschutz der Polizei in der Computerbibliothek über Datenschutz in der digitalen Welt.

In 22 Beratungsstellen bietet die Verbraucherzentrale NRW ein Informations- und Beratungsangebot zum Datenschutz an – und hat dabei seit 2017 auch Vorträge rund um die Vorsorge für den digitalen Nachlass im Programm. Wie das Erbe im Internet selbstbestimmt und für Angehörige praktikabel geregelt wird – dazu weist sie in den Veranstaltungen den Weg. Von der Muster-Vollmacht bis hin zur sicheren Nachlassverwaltung der Online-Zugangsdaten-Sammlung reicht dabei die Themenpalette.

Ratsuchende werden auch unterstützt, um Datenschutzrechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen, zum Beispiel, um Einwilligungen zur Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten zu widerrufen. Aber auch bei Auskunftsersuchen zu gespeicherten Daten oder bei Anträgen zu deren Löschung oder zur Sperrung von Profilen werden Hilfestellungen gegeben.

POLITIK ZU GAST

Ortstermin zum Abschied

Zum Ortstermin hatten sich der scheidende CDU-Landtagsabgeordnete Eckhard Uhlenberg (2. v. l.) und Heinrich Frieling (3. v. l.), der ihm als Landtagsabgeordneter für den Westkreis Soest folgte, in der Beratungsstelle in Soest eingefunden. Gemeinsam mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (r.) und Beratungsstellenleiter Holger Okken wurden aktuelle Fragen des Verbraucherschutzes erörtert: von Abzocke am Telefon bis zu Fallstricken der digitalen Verbraucherwelt. Zudem galt es, Handlungsmöglichkeiten der Politik auszuloten.

Der Austausch war auch verbunden mit dem Dank für den unermüdlichen Einsatz Eckhard Uhlenbergs, der sich über viele Jahre für die Einrichtung einer Beratungsstelle im Kreis Soest stark gemacht hatte. Zwischen 2005 und 2010 war er als Nordrhein-Westfalens Minister für Verbraucherschutz zudem eng mit der Arbeit der Verbraucherzentrale NRW verbunden.

Verbraucherprobleme gespiegelt

Beim Besuch des damaligen Bundesjustizministers Heiko Maas (2. v. r.) und des Bundestagsabgeordneten Michael Groß (r.) in der Verbraucherzentrale in Marl wurde nicht nur die Palette der Angebote rund um Rat und Recht vorgestellt. Beim Austausch wurden auch zentrale Themen der Anfragen in den Blick genommen: zum einen die weiterhin grassierende unerlaubte Telefonwerbung, die für Verbraucherärger bei untergeschobenen Verträgen sorgt. Zum anderen überhöhte Inkassoforderungen, die die Kosten insbesondere bei Bagatellforderungen schnell auf ein Mehrfaches anwachsen lassen.

Anschaulich hatten Verbraucherberaterin Marion Löhring und Beratungsstellenleiter Reint Jan Vos Beispiele aus dem Beratungsalltag vorgestellt. Zudem wurde erläutert, wo die Verbraucherzentrale NRW hier verbraucherpolitischen Handlungsbedarf sieht.

Verletzliche Verbraucher im Blick

In der Verbraucherzentrale in Velbert stand ein Austausch über Verbraucherarbeit für verletzliche Verbraucher auf dem Programm: Die Bundestagsabgeordnete Kerstin Griese (r.) informierte sich vor Ort. Gemeinsam mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Pamela Wellmann, Gruppenleiterin Kredit und Entschuldung, wurde unter anderem über das Recht auf eine frühzeitige Schuldnerberatung diskutiert. Bisher setze die Beratung oft zu spät an, weil sie erst gewährt werde, wenn jemand bereits arbeitslos ist.

Kerstin Griese begrüßte es, dass Velbert auch im Programm »NRW bekämpft Energiearmut« mitmache und gemeinsam mit den Stadtwerken die Beratung bei Problemen mit der Energierechnung verbessert werden könne.

KOOPERATIONEN VOR ORT

»Riegel vor! Sicher ist sicherer« – unter diesem Motto startete die Polizei NRW im Oktober die fünfte landesweite Aktionswoche gegen Wohnungseinbruch. Auch Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW waren mit verschiedenen Aktivitäten mit dabei, um Wohnungseinbruchdiebstahl einen Riegel vorzuschieben. Ob bei einem gemeinsamen Infostand mit der Dürener Kriminalpolizei in der Dürener Innenstadt (Foto Mitte) oder mit der Kriminalpolizei in Bochum im Bochumer City Point (Foto links): Die Beratungskräfte waren unterwegs, um für Einbruchschutz zu werben. Dabei reichte die Palette der Empfehlungen vom passenden Versicherungsschutz bis hin zu Hinweisen, wie beim Austausch von Fenstern und Türen nicht nur Energieeffizienz, sondern auch Einbruchschutz Einzug hält.

Kooperation und Vernetzung – nicht immer wurden die Aktivitäten der Beratungsstellen hierzu so plakativ wie in Witten (Foto oben rechts) vorgestellt. Doch ob Vorträge zu aktuellen Verbraucherthemen bei der Volkshochschule oder beim gesunden Frühstück, das in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt der Stadt Herne (Foto unten rechts) unter dem Motto: »Integrativ, interaktiv und inklusiv« ausgerichtet wurde – die Verbraucherzentrale zeigte sich vor Ort als engagierte Partnerin.

HAUS- UND GRUNDSTÜCKSENTWÄSSERUNG

Schutzschirm gegen Starkregen

Alles klar mit der Abwasserleitung und bei Starkregen? – unter diesem Motto berät das Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung der Verbraucherzentrale NRW seit 2017 Hauseigentümer in allen Fragen rund um die Zustands- und Funktionsprüfung der Abwasseranlage. Aber auch über Gefahren durch Rückstau sowie über Möglichkeiten, sich vor Nässe bei Starkregen zu schützen, wird informiert. Angesichts der zunehmenden extremen Unwetter und damit einhergehenden Schäden für Immobilienbesitzer ein drängendes Thema.

Jeder Grundstückseigentümer muss seine Immobilie selbst gegen Rückstauschäden sichern. Denn ohne entsprechende Schutzvorkehrungen werden tiefgelegene Räume bei einem Rückstau mit Abwasser überflutet. Durchsetzt mit Fäkalien und anderen Abfällen hat das dann beim Eindringen ins Gebäude enorme Kosten, viel Ärger, Gesundheitsrisiken und hohen Zeitaufwand zur Folge.

Wichtigster Beratungskanal: das Verbrauchertelefon Abwasser, bei dem an vier Tagen in der Woche die Fachleute individuell und kostenlos zu Fragen rund um die Entwässerung beraten. Aber auch Infostände sowie Vortragsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden oder Eigentümerverbänden stehen auf dem Programm. Darüber hinaus gibt es im Internetauftritt des Projekts nicht nur nützliche Informationen, sondern auch Hilfestellungen, um sachkundige Prüfer und technische Einrichtungen auszuwählen.

In Zusammenarbeit mit den Kommunen warnt das Projekt auch vor Geschäftspraktiken unseriöser Rohrsanierer, der sogenannten »Kanalhaie«. Diese versuchen, arglose Eigentümer an Haustür oder Telefon zu überrumpeln und mit einem vermeintlichen Schnäppchenpreis zur überteuerten Sanierung ihrer Abwasserleitungen zu drängen.

Zudem sind Probleme mit Fremdstoffen im Abwasser ein Arbeitsschwerpunkt: Was nicht in Abfluss oder Toilette landen darf und welche Folgen die unsachgemäße Entsorgung von Abfällen oder Medikamenten haben kann, ist 2018 ein Thema der Aktivitäten mit den Umweltberatungen der Verbraucherzentrale NRW.

Daneben wird das Projekt weiterhin auch das Marktgeschehen beobachten und unlautere Wettbewerbsmethoden, mit denen Verbraucher in die Irre geführt werden, abmahnen.

Die Erfolgsbilanz des Vorgänger-Projekts »Alles klar mit der Abwasserleitung?« war für das Verbraucherschutzministerium NRW Anlass, das Projekt »Haus- und Grundstücksentwässerung« bis Ende 2019 zu fördern.

→ **www.abwasser-beratung.nrw**

Verbrauchertelefon Abwasser:	**0211 3809 300**
montags und mittwochs	**9 bis 13 Uhr**
dienstags und donnerstags	**13 bis 17 Uhr**

»Alles klar bei Starkregen?« *– so lautet der Titel der Broschüre, die im Rahmen des Projekts erstellt wurde. Sie gibt Hauseigentümern Tipps und Hinweise, welcher Schutzschirm gespannt werden kann, um Immobilien gegen extreme Regenereignisse zu wappnen. Denn wenn insbesondere im Sommer in kurzer Zeit ungewöhnlich hohe Niederschläge fallen, kann sich das Wasser auf Straßen und Hofflächen aufstauen und von außen oder aus dem Abflusskanal ins Gebäude eindringen. Dabei entstehen oft große Schäden am Mobiliar – und Räume werden durch das Schmutzwasser unbewohnbar. Städte können diese Broschüre auch individualisieren und für ihre eigene Beratung einsetzen.*

Großes bewegen mit dem Rad: Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Thomas Semmelmann, Landesvorsitzender ADFC NRW, und Erwin Knebel, Verwaltungsratsvorsitzender der Verbraucherzentrale NRW.

ADFC neues Mitglied der Verbraucherzentrale NRW

Ein großes Rad wollen die Verbraucherzentrale und der Allgemeine Deutsche Fahrrad Club (ADFC) in Nordrhein-Westfalen drehen: Rund um die Mobilität per Rad sattelten der größte Landesverband des ADFC und die größte Verbraucherzentrale der Länder nun strategisch auf, um NRW als Fahrradland Nummer 1 voranzubringen. Hierzu hat der Verwaltungsrat – mit einstimmigem Beschluss – den ADFC NRW in den Kreis der nun 33 Mitglieder der Verbraucherzentrale NRW aufgenommen.

MITGLIEDSVERBÄNDE

Unstrittig, dass die Menschen das Fahrradland NRW wollen. Auch Städte und Kommunen haben erkannt, dass die Förderung des Radverkehrs ein Schlüssel für eine nachhaltige Verkehrsgestaltung und gesundes Leben mit weniger Feinstaub und Stickoxid in den Städten ist. Doch auf dem Weg dorthin muss an vielen Stellen noch in einen höheren Gang geschaltet werden: Mit dem ADFC NRW als neuem Mitgliedsverband will die Verbraucherzentrale dabei eine starke Partnerin werden: Unterstützt von den Kreisverbänden und Ortsgruppen des ADFC NRW können die 61 Beratungsstellen noch stärker als bislang Wegweiser für mehr Radmobilität sein. Die Anlaufstellen für Verbraucherprobleme können zugleich aber auch als Seismograph fungieren, wo Radfahrerinnen und -fahrer im Alltag derzeit noch ausgebremst werden. Durch vernetzte Beratungsangebote wollen Verbraucherzentrale und ADFC künftig kräftig in die Pedale treten, damit NRW ein Fahrradland wird, das diesen Namen verdient. Dazu gehören selbstverständlich auch Informationen etwa über Serviceangebote wie Lastenräder oder Fahrrad-Mitnahmemöglichkeiten in Bus und Bahn. Bei einzelnen Aktivitäten, etwa zum Transport mit dem Rad oder beim Stadtradeln, wurde in der Vergangenheit schon gemeinsam erfolgreich die Spur für mehr Fahrradmobilität gelegt.

Übrigens: Auch das Angebot, Arbeitgeber zu beraten, wie ihr Betrieb fahrradfreundlicher werden kann, wird die Verbraucherzentrale NRW von dem neuen Mitgliedsverband schnell annehmen.

adfc 17

Der ADFC NRW e. V. ist mit über 39.000 Mitgliedern der größte Landesverband des Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Clubs. In knapp 40 Kreisverbänden und 100 Ortsgruppen ist er vor Ort aktiv. Er setzt sich für eine umweltfreundliche Verkehrspolitik ein, organisiert Touren und berät in allen Fragen rund um das Fahrrad. Als Landesverband wirbt er in Politik, Ministerien und Verbänden für eine Verkehrspolitik, die die Potenziale des Fahrrads ausschöpft. Dabei steht die Entwicklung einer umfassenden Radverkehrsinfrastruktur mit hohen Qualitätsstandards und guten Serviceeinrichtungen im Mittelpunkt.

Castrop-Rauxel: Gemeinsam aufgestellt

Nicht nur bei vielen lokalen Aktivitäten war die Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher in Castrop-Rauxel eine engagierte Partnerin der Beratungsstelle, sondern auch, wenn es um Lobbyarbeit für Verbraucherarbeit ging. Gemeinsam wurden zum Beispiel bei der Vorstellung des Jahresberichts mit Bürgermeister Rajko Kravanja (hintere Reihe, 4. v. r.) und Ratsvertretern zentrale Problemfelder des Verbraucheralltags erörtert und mögliche Handlungsfelder der Politik beleuchtet.

Besonders im Fokus: die Angebote der Beratungsstelle, um Bürgerinnen und Bürgern Teilhabe und Zugang zum Recht zu ermöglichen. Aber natürlich auch alle Aktivitäten, die die kommunalen Anstrengungen zur Energieeinsparung, zum Klimaschutz und zur Weiterentwicklung der Fair Trade Town Castrop-Rauxel unterstützen.

Netzwerker in Dortmund am Werk

Schön verpackt – um welchen Preis? – so hieß das Motto einer Veranstaltung, zu der der Ortsverband Dortmund des DHB – Netzwerk Haushalt den Umweltberater der Verbraucherzentrale in Dortmund eingeladen hatte. Dabei wurde über Sinn und Unsinn von Verpackungen diskutiert und Mogelpackungen ausgemacht. Neben den möglichen Gesundheitsgefahren von Kunststoffverpackungen stand natürlich auch Verpackungsvermeidung auf dem Programm. Gemeinsam mit der Ortsverbandsvorsitzenden Doris Kischel (r.) wurde der schöne Schein von Verpackungen entlarvt.

Der DHB – Netzwerk Haushalt ist mit den Landesverbänden Rheinland und Westfalen seit 1958 Mitgliedsverband der Verbraucherzentrale NRW. Der Ortsverband Dortmund zählt mit etwa 450 Mitgliedern zu den größten im DHB. Die Zielsetzung des Berufsverbands der Haushaltsführenden, haushälterisches Wissen zu vermitteln sowie aktuelle gesellschaftspolitische Fragen aufzugreifen und auf deren Lösung hinzuarbeiten, bietet viele Schnittstellen zur Verbraucherarbeit. Kooperationen und gemeinsame Veranstaltungen mit der Verbraucherzentrale sind dabei wichtige Bausteine des Netzwerks, um nachhaltige Haushaltsführung und einen verbesserten Verbraucherschutz voranzubringen.

Freuten sich über das Sammelergebnis: Beratungsstellenleiterin Jutta Gülzow, Peter Brunn und Erika Roß (r.) von der Verbrauchervereinigung Lünen und Renate und Burkhard Brinkmann (M. und 2. v. r.) vom Naturschutzbund Deutschland.

Lüner Handys für den Naturschutz

Eine Karre musste anrollen, um das Sammelergebnis abzufahren: 452 ausrangierte Handys hatten Lüner in der Beratungsstelle an der Kirchstraße abgegeben. Schon zum zehnten Mal hatten die Verbraucherzentrale in Lünen und die Lüner Verbrauchervereinigung aufgerufen, die schlummernden Mobilen aus Schubladen zu verbannen. Und damit nicht nur der Verschwendung von Ressourcen eine Abfuhr erteilt, sondern auch eine Spende für die Renaturierung einer Auenlandschaft eingefahren. Denn der Naturschutzbund als Kooperationspartner der Sammelaktion erhielt von einem Telefonanbieter 1,60 Euro pro Gerät für diesen Zweck – und sachgerechtes Recycling der Rohstoffe und Metalle garantiert. Das zweitbeste Ergebnis im Ranking der Handysammlungen ist Ansporn, weiter gemeinsam für die Rückgabeboxen in der Beratungsstelle zu werben.

In Langenfeld drückten den Startknopf für die Vortragsreihe: Beratungsstellenleitern Elisabeth Schoemakers, Verbraucherscout Prof. Günter Stephan und Erwin Knebel, der das Projekt im Kreis Mettmann auf den Weg gebracht hat.

Verbraucherscouts: Ehrenamtliche auf Vortragstour

Mit 66 Vorträgen waren die Verbraucherscouts im Kreis Mettmann, in Leverkusen und Dormagen »auf Tour«, um ganz gezielt älteren Menschen Verbraucherwissen nahe zu bringen. In dem vom Förderverein der Verbraucherzentrale NRW getragenen Projekt geben geschulte Ehrenamtliche zielgruppengerecht in Vereinen und Organisationen, bei Seniorentreffs oder auch in kleinen Nachbarschaftsrunden – kurzum dort, wo sich Ältere zusammenfinden – Orientierung im oft undurchsichtigen Verbraucheralltag.

Schwerpunkt 2017: Vorträge zu Fragen rund ums Girokonto. Was ist eigentlich die IBAN? Was steckt hinter den verschiedenen Kartensystemen? Welche Möglichkeiten bietet das Onlinebanking? – zu all diesen Fragen gaben die Scouts in ihren Vorträgen verständliche Antworten. Bei konkreten rechtlichen Problemen wurde auf die Beratungsangebote der örtlichen Verbraucherzentralen verwiesen.

Darüber hinaus standen auch zahlreiche Vorträge zu Selbstzahlerleistungen beim Arztbesuch (IGeL) auf dem Programm. Seniorinnen und Senioren wurde hier ein Rezept an die Hand gegeben, um Vor- und Nachteile solcher Angebote abwägen zu können und sich in der Arztpraxis nicht zum Kauf von kostspieligen Zusatzleistungen drängen zu lassen, die medizinisch gar nicht notwendig sind oder deren Nutzen umstritten ist.

Gut ein Dutzend Mitstreiter sind derzeit unterwegs, um etwas in Sachen Verbraucherschutz für Ältere zu bewegen. Mit Schulungen durch Experten der Verbraucherzentrale NRW werden sie fit gemacht, um fundiert als Multiplikatoren vor Ort im Einsatz sein zu können. Und vom Übersetzen des Kleingedruckten bis zum Download oder Ausfüllen von Musterbriefen reicht die praktische Hilfestellung durch die Verbraucherscouts. Übrigens: Interessierte, die sich hierbei engagieren wollen, sind stets willkommen.

Verbraucherscout Rolf Tiemann, Projektleiterin Sigrid Backmann und Erwin Knebel, Initiator des Projekts und Verbraucherscout, stellten gemeinsam mit Beratungsstellenleiter Bernhard Pilch das Vortragsangebot in Leverkusen vor.

www.verbraucherzentrale.nrw/verbraucherscouts

Das Projekt wird möglich durch die Unterstützung der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW. Die Verbraucherzentrale NRW entwickelt derzeit ein Konzept mit weiteren Angeboten für bürgerschaftliches Engagement in der Verbraucherarbeit. Neben der wirkungsvollen Unterstützung der hauptamtlichen Arbeit soll dadurch auch ihre gesellschaftliche Akzeptanz und Vernetzung verstetigt werden.

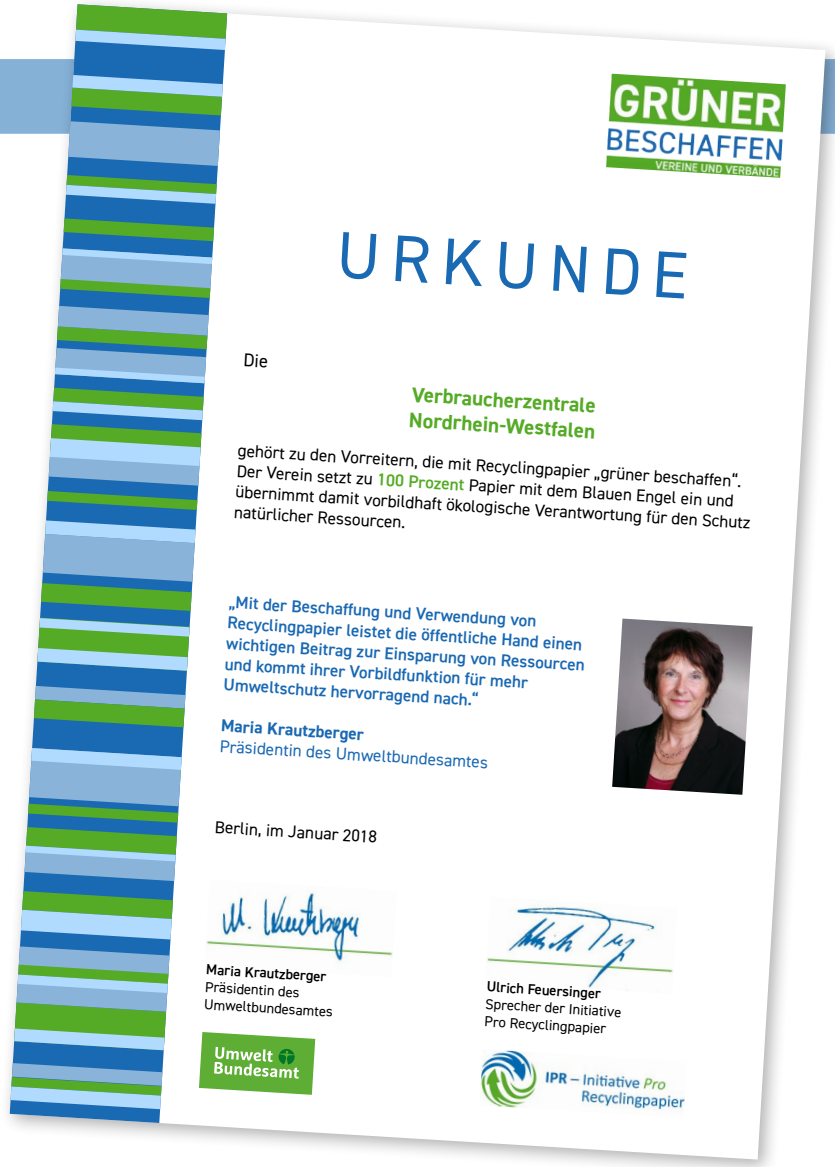
ÜBER UNS

Grüner beschaffen: Auszeichnung geschafft

Seit 2012 würdigt die Initiative Pro Recyclingpapier (IPR) Organisationen, die beim Einsatz von Recyclingpapier mit dem Blauen Engel vorbildlich vorangehen. »Grüner beschaffen« heißt die Kampagne, bei der die IPR in Kooperation mit dem Umweltbundesamt (UBA), dem Deutschen Städtetag und dem Verband der kommunalen Unternehmen die Vorreiter beim umweltfreundlichen Papiereinsatz auszeichnet. 2017 wurde auch das Engagement der Verbraucherzentrale NRW mit einer Urkunde belohnt. Weil sie beim Kopieren zu 100 Prozent auf Recyclingpapier mit dem Blauen Engel setze, übernehme die Verbraucherzentrale NRW vorbildhaft ökologische Verantwortung für den Schutz natürlicher Ressourcen – so die Begründung der Schirmherrin Maria Krautzberger, Präsidentin des Umweltbundesamtes.

Schon 2008 hatte die Verbraucherzentrale NRW mit einer hausinternen Papierleitlinie festgelegt, dass nur 100 Prozent Recyclingpapier mit dem Blauen Engel zu verwenden ist. Dank dieser Weichenstellung konnte sie schon 2013 eine Auszeichnung im Rahmen der Kampagne »Grüner beschaffen« verbuchen.

Die IPR wurde von Unternehmen verschiedener Branchen gegründet, um die Akzeptanz von Recyclingpapier zu erhöhen. Wichtige Partner sind das Bundesumweltministerium, das UBA, der Deutsche Städtetag, die Deutsche Bundesstiftung Umwelt sowie Verbraucher- und Umweltschutzorganisationen wie die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und der Naturschutzbund Deutschland (NABU).


GRÜNER BESCHAFFEN
VEREINE UND VERBÄNDE

URKUNDE

Die

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

gehört zu den Vorreitern, die mit Recyclingpapier „grüner beschaffen". Der Verein setzt zu 100 Prozent Papier mit dem Blauen Engel ein und übernimmt damit vorbildhaft ökologische Verantwortung für den Schutz natürlicher Ressourcen.

„Mit der Beschaffung und Verwendung von Recyclingpapier leistet die öffentliche Hand einen wichtigen Beitrag zur Einsparung von Ressourcen und kommt ihrer Vorbildfunktion für mehr Umweltschutz hervorragend nach."

Maria Krautzberger
Präsidentin des Umweltbundesamtes

Berlin, im Januar 2018

Maria Krautzberger
Präsidentin des Umweltbundesamtes

Umwelt Bundesamt

Ulrich Feuersinger
Sprecher der Initiative Pro Recyclingpapier

IPR – Initiative Pro Recyclingpapier

RATGEBER

Wachstum im Buchhandel

Mit nahezu stabilen Verkaufs- und Umsatzzahlen endete das Jahr 2017 für die Verlagsabteilung der Verbraucherzentrale NRW. Etwas mehr als 1.020.000 Euro konnten durch den Verkauf der Ratgeber erlöst werden, gut 100.000 Ratgeber fanden ihre Käufer über das bundesweite Beratungsstellennetz der Verbraucherzentralen, den Online-Shop und den Buchhandel.

»Das Vorsorge-Handbuch« war im zweiten Jahr in Folge der Bestseller im Buchprogramm mit über 12.500 verkauften Exemplaren, gefolgt vom Ratgeber »Pflegefall – Was tun?« und dem Titel »Pflegegutachten und Pflegetagebuch« mit jeweils rund 4.900 Exemplaren pro Jahr.

Ein genauerer Blick auf die Verkaufsstatistik zeigt, dass erstmals die meisten Ratgeber über den Vertriebsweg Buchhandel verkauft wurden, nämlich über 42.000 Exemplare und damit rund tausend mehr als im Direktvertrieb über den Online-Shop im Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen im Internet. Die vor einigen Jahren getroffene Entscheidung der Verbraucherzentrale NRW, den Buchhandelsvertrieb ihrer Ratgeber in eigener Regie zu übernehmen, zeitigt also Erfolge und beschert wachsende Absatzzahlen dort, wo Buchkunden typischerweise Bücher erwarten. Und das in einem schwierigen Markt, denn der Buchhandel insgesamt hatte in 2017 Umsatzeinbußen von etwa 2 Prozent, die wichtige Warengruppe Ratgeber sogar um 2,5 Prozent gegenüber dem Jahr 2016.

Den Vertrieb über den Buchhandel unterstützt die Verbraucherzentrale NRW durch professionelle Vorschauen, also Kataloge über das jeweilige Frühjahrs- und Herbstprogramm, mit Werbung in Branchenmedien und mit der aktiven Teilnahme an der Öffentlichkeitsarbeit der Interessengemeinschaft (IG) Ratgeber im Börsenverein des Deutschen Buchhandels. Die Auslagerung der Versandtätigkeiten an eine professionelle Verlagsauslieferung, die den Buchgroß- und -einzelhandel sowie das Beratungsstellennetz bundesweit schnell und verlässlich mit den Ratgebern der Verbraucherzentrale versorgt, war ein weiterer Baustein, um den Vertrieb kundenorientiert »just in time« aufzustellen.

Einer der dienstältesten Ratgeber der Nation: Auf über 20 Auflagen mit insgesamt über 350.000 verkauften Exemplaren hat es der Ratgeber »Baufinanzierung« seit 1991 gebracht. Im Frühjahr 2018 erlebte das Buch unter dem Titel »Meine Immobilie finanzieren« einen erneuten Relaunch.

Aber auch bei der Gestaltung der Ratgeber wurden 2017 neue Seiten aufgeschlagen: Die Neuerscheinungen kommen in einem moderneren Layout und mit klarerer Typographie daher, was aktuelle Lesegewohnheiten unterstützt und den Zugang zu den Inhalten erleichtert. Durchgehend vierfarbig gehalten, ähnelt die Gestaltung der Bücher nun der von Magazinen. Auch die Aktualisierungen bisheriger Bestseller werden sukzessive auf die neuen Layoutvorgaben umgestellt.

Unabhängig – kompetent – praxisnah: Mit rund 80 aktuellen, attraktiv gestalteten Büchern und 35 E-Books bleibt das Ratgeberprogramm ein wichtiger Bestandteil im Informationsangebot der Verbraucherzentralen.

MEDIENRESONANZ

Medienauftritte 2017

Hörfunk	544
Fernsehen	292
Gesamt	**836**

Zum Presseportal im Internet geht es unter
www.verbraucherzentrale.nrw/presseportal

Gute Quote gemacht

Über 800-mal war die Verbraucherzentrale NRW in elektronischen Medien auf Sendung: Ob Erklärungen zu den neuen Roaming-Regeln gefragt oder die Rechtmäßigkeit von Inkasso-Entgelten zu beurteilen waren – bei öffentlich-rechtlichen wie privaten Rundfunkveranstaltern waren die Experten als O-Ton-Geber oder Studiogäste vor Mikrofon und Kamera. Aber auch bei Telefonaktionen rund um Fibronilbelastungen in Eiern oder bei Chats zum Reiserecht – auch beim Austausch mit Zuschauern, Hörern, Lesern und Onlinenutzern machten die Experten Quote.

In Sozialen Netzwerken profiliert

Auch auf den Plattformen der Sozialen Netzwerke hat die Verbraucherzentrale NRW Informationen gepostet, Kurznachrichten verschickt und Videos online gestellt. Aber auch Fragen von Nutzern wurden direkt beantwortet oder deren Hinweise auf Probleme oder Missstände aufgenommen. So hat sie in den Communitys Fans und Follower für anbieterunabhängige Verbrauchernews gewonnen.
Alle Social-Media-Profile:
www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke

INTERNETAUFTRITT

Willkommen im neuen Portal!

Der Internetauftritt der Verbraucherzentrale NRW hat im September 2017 ein neues Gesicht bekommen: Übersichtlicher, klarer und leichter lesbar sowie auf allen Geräten besser zu erreichen – so die Zielsetzung des neuen Designs.

Mit einem großzügigen Layout wurde dafür ein wichtiger Schritt gemacht: breitere Seiten als bisher sorgen für ein angenehmes Lese-Erlebnis. Zudem passt sich das Layout automatisch an den Bildschirm an, auf dem es angezeigt werden soll. So ist sichergestellt, dass Informationen auch auf Tablet oder Smartphone problemlos zu lesen sind. Mit einer für die Bildschirmdarstellung optimierten Schriftart wurde zudem auf Größe gesetzt, was die Lesbarkeit verbessert – verlustfreies Größerziehen auf Touch-Displays inklusive.

Für die zielsichere Suche findet der Nutzer die neue Haupt-Navigation stets am Kopf der Seite in einem anthrazitfarbenen Band. Dort sind alle wichtigen Menüpunkte zu sehen. Beim Klick auf den »Menü«-Knopf klappt das große »Mega-Menü« auf, das sämtliche Themen und Bereiche – Geld und Versicherungen, Digitale Welt, Lebensmittel, Umwelt und Haushalt, Gesundheit und Pflege sowie Energie – übersichtlich präsentiert.

Auch an der Struktur der Website wurde gearbeitet: Das aktuelle Top-Thema wird jetzt mit einem großen Bild auf der Startseite präsentiert. Ein Themen-Slider hat weitere interessante Informationen parat, durch die sich mit einem Klick auf die Pfeilsymbole stöbern lässt.

In einem Serviceblock findet der Nutzer über Schnellzugänge »Wissenswertes zu…«, für spezielle Zielgruppen lotst »Informationen für…« zum passenden Themenpool.

Musterbriefe werden, nach Themen sortiert, nutzerfreundlich über das Menü »Musterbriefe zu…« gefunden. Unter »Standort wählen« wird außerdem aufgelistet, welche Angebote die Verbraucherzentrale in der Nähe bereithält.

Die zahlreichen Projekte der Verbraucherzentrale – wie »Post-Ärger«, die »Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung« oder »Zahn-Ärger« – sind über das »Projektkarussell« im neuen Auftritt leicht zu erreichen, weil der Klick auf die jeweils eigene farbige Kachel direkt auf die Projektseite führt.

Der Bereich »Was können wir für Sie tun?« lotst zu den Spezial-Angeboten. Unter »Bildung« wird Wissenswertes für Pädagogen in Kita und Schule aufgefächert. Unter »Politik« sind nicht nur die verbraucherpolitischen Forderungen, die die Verbraucherzentrale an die Politik in Land und Bund adressiert, sondern auch Studien und Hintergrundmaterialien dazu zusammengestellt. Journalisten erreichen aktuelle Pressemitteilungen und Services im eigenen Pressebereich. Für Fachjuristen interessant: die Urteilsdatenbank unter dem gleichnamigen Menüpunkt. Und im Shop finden sich die Ratgeber der Verbraucherzentrale als gedruckte Bücher zum Bestellen oder als E-Books zum Download.

Nicht zuletzt: Unter dem Button »Beratung« werden alle Inhalte und Angebote übersichtlich präsentiert – und unter »Wie können wir Ihnen helfen?« ist der Weg zur Lösung nach dem Relaunch des Internetauftritts nur einen Mausklick entfernt.

www.verbraucherzentrale.nrw

MITGLIEDSVERBÄNDE

Einzelverbände

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club
  Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer
  Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen
  Evangelischen Frauenbundes e. V.
  a) Landesverband Nordrhein
  b) Landesverband Westfalen
- AWO Arbeiterwohlfahrt
  a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.
  b) Bezirksverband Niederrhein e. V.
  c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.
  d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland
  Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw–beamtenbund und tarifunion
  Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt. Berufsverband der
  Haushaltsführenden e. V.
  a) Landesverband Rheinland e. V.
  b) Landesverband Westfalen e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.
- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- KAB Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V.
  Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.
  Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- Landesintegrationsrat NRW
- Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH NRW e. V.
- LandFrauen
  a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.
  b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland e. V.–NABU
  Nordrhein-Westfalen
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V. Landesverband
  Nordrhein-Westfalen
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.

Örtliche Zusammenschlüsse

1. Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im
   Kreis Mettmann (AGV) e. V.
2. Deutscher Frauenring (DFR) e. V., Ortsring Mülheim
3. Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel
4. Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Gelsenkirchen
5. Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Mülheim/Ruhr
6. Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.
7. Verbrauchervereinigung Lünen

Ehrenmitglied

Dr. Karl-Heinz Schaffartzik, Euskirchen

Stand: 31.12.2017

VERWALTUNGSRAT UND VORSTAND

Verwaltungsrat

Vorsitzender

Erwin Knebel, Hilden
Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann e. V.

Stellvertretende Vorsitzende

Jürgen Effenberger, Duisburg
Deutscher Mieterbund NRW e. V.

Anna-Sibylle Rücker, Bochum
Landesarbeitsgemeinschaft NRW der katholischen Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.

Mitglieder

Stefanie Baranski-Müller, Hamm
Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Nordrhein-Westfalen

Anita Esper, Ratingen
Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

Jutta Kuhles, Ratingen
Rheinischer LandFrauenverband e. V.

Sigrid Lewe-Esch, Duisburg
Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V., Landesverband Nordrhein

Annette Neuhaus, Detmold
dbb nrw–beamtenbund und tarifunion Landesbund Nordrhein-Westfalen

Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln
DHB–Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

Vorstand

Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezüge für 2017 beliefen sich auf 119.662,45 Euro.

Stand: 31.12.2017

STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte
1. Landesgeschäftsstelle [1]								
allgemeine MA	131,22						199,88 [2]	
2. Beratungsstellen in								
Aachen		2	–	1,35	0,63	–	0,5 [4]	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1,35	–	–	2,25 [4] [5]	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,50	–	0,5 [4]	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	1,0 [4]	0,5
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	2,04 [2] [4]	0,5
Bochum		3	1	1,35	1,25	2	0,5 [4]	0,5
Bonn		5 [2]	–	1,35	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Detmold		1	–	1,35	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	–	0,5 [3]
Dorsten		1	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	1,80	2	1,25 [4]	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1,35	3,0	–	0,75 [4]	0,5
Duisburg		2	–	–	–	1	1,15 [4]	0,5
Essen		3	–	–	2,50	–	0,5 [4]	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1,35	2,0	–	0,75 [4]	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		1,5 [3]	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	1,50	–	–	0,5
Herne		1	1	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Kamen		1	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		7,5 [6]	–	1,35	1,0	3	0,5 [4]	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	0,5 [4]	0,5

Legende:

MA - Mitarbeiter/innen in der Geschäftsstelle
VB - Verbraucherberater/innen
UB - Umweltberater/innen
EN - Energieberater/innen
Schuld. - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater/innen sowie Schuldenprävention
BGA/AV + ImmoF - Berater/innen für Geldanlage, Altersvorsorge und Immobilienfinanzierung

1) Zum Teil nur Dienstsitz
2) Energie, BMEL, Projekt Umwelt u. a.
3) AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune
4) Projekte Energiearmut, »Get in« etc.
5) Demenz-Servicezentrum Regio Aachen/Eifel
6) Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

Stand: 31.12.2017

STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte	
Langenfeld		1	–	1,35	–	–	–	0,5	
Lennestadt		1	–	1,35	2,0	–	–	0,5	
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5	
Lüdenscheid		1	1	0,68	–	–	–	0,5	
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5	
Minden		2	2	1,35	–	–	–	0,5	
Mönchengladbach		2,33	–	–	–	1	0,5 [4]	0,5	
Moers		1	–	–	–	–	–	0,5	
Mülheim		1,75	–	–	–	–	–	0,5	
Münster		3	–	1,35	0,80	–	–	0,5	
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5	
Oberhausen		2	–	1,35	–	–	–	0,5	
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 [3]	
Ratingen		–	–	1,35	–	–	–	–	
Recklinghausen		2	–	–	–	–	0,75 [2]	0,5	
Remscheid		1	–	–	–	–	–	0,5	
Rheine		2	–	–	–	–	–	0,5	
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1,35	–	–	–	–	
Rietberg / Verl		–	–	1,35	–	–	–	–	
Schwerte		1	–	–	–	–	–	0,5	
Siegburg		1	1	1,35	–	–	–	0,5	
Siegen		2	–	0,25	–	–	–	0,5	
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5	
Solingen		2	1	0,81	1,35	–	–	0,5	
Troisdorf		1	1	0,65	–	–	–	0,5	
Unna		–	0,71	–	–	–	–	–	
Velbert		1	–	–	–	–	0,5 [4]	0,5	
Wesel		1	–	0,83	–	–	–	0,5	
Witten		2	–	–	–	–	0,5 [4]	0,5	
Wuppertal		3	1	1,35	1,30	–	0,5 [4]	0,5	
3. Verbrauchertelefon NRW	**7,4**								
4. Gesamtzahl der Stellen	**138,62**	**119,58**	**19,28**	**32,92**	**20,63**	**10,0**	**214,82**	**30,75**	**∑ 586,60**

Außer den hier aufgeführten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 76 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 28 in der Mietrechtsberatung, 14 Honorarkräfte für Ernährungsberatung, 9 Honorarkräfte auf dem Gebiet Versicherungen, 56 Honorarkräfte auf dem Gebiet Schadensfall Kapitalanlage/Versicherung und 4 für das Beratungsangebot Geldanlage/Altersvorsorge/Immobilienfinanzierung.

7 Honorarkräfte sind beim Verbrauchertelefon NRW im Einsatz, 2 arbeiten beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren 74 Energieberater tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« finanziert wurden, sowie 66 Energieberater für das Projekt »Private Haushalte in NRW für die Energiewende gewinnen«.

In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.

BILANZ 2017

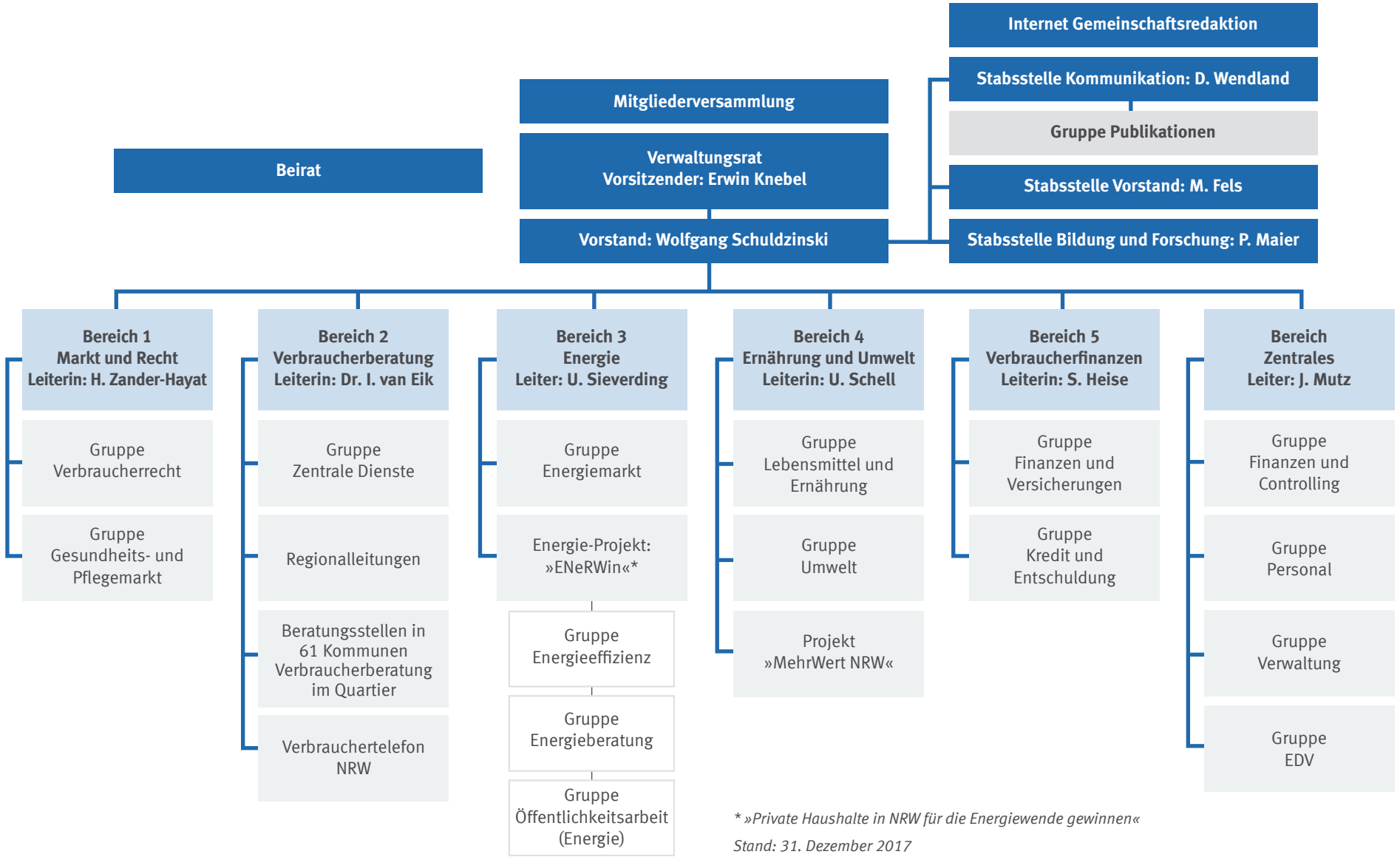
AKTIVA		2017		2016
	EURO	EURO	EURO	EURO
Anlagevermögen				
immaterielle Vermögensgegenstände				
-gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		276.900		372.000
Sachanlagen				
-Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	168.100		201.300	
-Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.227.100		1.499.900	
Summe Sachanlagen	→	**1.395.200**	→	**1.701.200**
Summe Anlagevermögen		**1.672.100**		**2.073.200**
Umlaufvermögen				
Vorräte				
-fertige Erzeugnisse und Waren	278.700		279.800	
-geleistete Anzahlungen	15.600		22.900	
Summe Vorräte	→	**294.300**	→	**302.700**
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
-Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.051.900		1.931.200	
-sonstige Vermögensgegenstände	123.600		184.900	
Summe Forderungen / Vermögensgegenstände	→	**2.175.500**	→	**2.116.100**
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		4.838.900		5.821.500
Summe Umlaufvermögen		**7.308.700**		**8.240.300**
Rechnungsabgrenzungsposten		68.500		162.400
SUMME AKTIVA		**9.049.300**		**10.475.900**

PASSIVA		2017		2016
Eigenkapital				
-gebundenes Zuschusskapital	1.067.200		1.226.400	
-Jahresüberschuss/-defizit (-)	-6.800		-159.200	
Summe Eigenkapital	→	**1.060.400**	→	**1.067.200**
Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.716.900		2.129.700
Rückstellungen				
-sonstige Rückstellungen		2.252.200		2.660.300
Verbindlichkeiten				
-Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	1.810.900		2.243.100	
-sonstige Verbindlichkeiten	939.400		1.111.000	
Summe Verbindlichkeiten	→	**2.750.300**	→	**3.354.100**
Rechnungsabgrenzungsposten		1.269.500		1.264.600
SUMME PASSIVA		**9.049.300**		**10.475.900**

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2017		2016
	EURO	EURO	EURO	EURO
erhaltene Zuwendungen				
-MUNLV NRW (Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	21.162.100		20.335.200	
-Kommunen	10.646.300		10.349.500	
-EU	6.051.700		6.101.400	
-BMJV/BMEL (Bundesministerien Justiz u. Verbraucherschutz sowie Ernährung u. Landwirtschaft)	1.505.300		1.608.100	
-MKFFI NRW (Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration)	361.300		361.300	
-MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	275.300		81.000	
-VM NRW (Ministerium für Verkehr)	226.400		189.500	
-MKW NRW (Ministerium für Kultur und Wissenschaft)	14.300		130.400	
-sonstige Zuwendungsgeber	2.204.600		1.774.500	
Summe Zuwendungen	➔	**42.447.300**	➔	**40.930.900**
Umsatzerlöse		3.659.700		3.755.200
Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		-8.500		79.200
sonstige betriebliche Erträge		1.343.600		1.909.200
Materialaufwand				
-Aufwendungen für bezogene Waren	187.100		179.800	
-Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.868.700		1.985.100	
Summe Materialaufwand	➔	**2.055.800**	➔	**2.164.900**
Personalaufwand				
-Löhne und Gehälter	27.429.800		26.137.200	
-soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	7.045.900		6.641.900	
Summe Personalaufwand	➔	**34.475.700**	➔	**32.779.100**
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		624.700		746.700
sonstige betriebliche Aufwendungen				
-Büromaterial, Fachzeitschriften	171.100		258.100	
-Post- und Fernmeldegebühren	366.700		427.200	
-Mieten und Pachten	3.507.400		3.481.900	
-Bewirtschaftung betrieblicher Räume	647.600		662.400	
-Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	648.500		680.000	
-Honorare, Rechts- und Beratungskosten	873.300		310.700	
-Mitgliedsbeiträge	11.000		11.000	
-sonstiger betrieblicher Aufwand	4.094.300		5.345.000	
Summe sonstige Aufwendungen	➔	**10.319.900**	➔	**11.176.300**
sonstige Zinsen und Erträge		1.400		1.200
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		16.800		9.800
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-6.700		-201.100
sonstige Steuern		42.600		41.900
Jahresüberschuss / -fehlbetrag (-)		**-6.800**		**-159.200**

VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA



** »Private Haushalte in NRW für die Energiewende gewinnen«*

Stand: 31. Dezember 2017

IMPRESSUM

Herausgeber:
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf
Telefon 02 11 / 38 09-0
Telefax 02 11 / 38 09-172
www.verbraucherzentrale.nrw

Texte und Redaktion:
Dr. Mechthild Winkelmann

Gestaltung und Produktion:
lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, **www.lav-ka.de**

Druck:
Griebsch & Rochol Druck GmbH, Hamm
gedruckt auf 100 % Altpapier

Auflage: 2.500 Exemplare

ISSN: 0942-7775

© 2018, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!

© Fotografenliste:
Ashoka Germany ⇢ S. 27
Karl Banski, NRZ Moers ⇢ S. 23 (rechts)
B+D Agenturgruppe, Köln ⇢ S. 22 (rechts)
Michael Biermann, Polizei Paderborn ⇢ S. 51
Tina Bröcker, ADFC NRW ⇢ S. 55
Ingrid Erdmann, DHB Dortmund ⇢ S. 56 (Mitte)
Klaus Externest, Bad Lippspringe ⇢ S. 35 (rechts)
Daniel Gebauer, Willich ⇢ S. 1, 6 (2), 7, 8 (2), 18 (3), 19 (links), 20, 21 (3), 23 (2, links u. Mitte), 35 (links), 41 (2), 42 (2), 43 (rechts), 44 (3), 45 (2, links u. rechts unten), 46 (2), 47 (links), 60, 61
Marcus Gloger ⇢ S. 28 (rechts), 43 (links)
Michael Godau, GODAU media ⇢ S. 33 (3)
Jens Hecker, Stadt Langenfeld ⇢ S. 22 (Mitte)
Gero Hehm, WAZ Bochum ⇢ S. 32 (links)
Frank Heldt, Kamen ⇢ S. 34 (links)
Patrick Herzog, Wuppertal ⇢ S. 34 (rechts)
Mathias Kehren ⇢ S. 30 (rechts), 31
Stefan Kuhn, Wochenblatt Herne ⇢ S. 48 (oben rechts)
Beate Pliete, Marl (Wahlkreisbüro Michael Groß) ⇢ S. 52 (Mitte)
Polizei NRW, Bochum ⇢ S. 53 (links)
Michael Schütz, Remscheid ⇢ S. 47 (Mitte)
Ralf Schwuchow, Düren (Super Sonntag) ⇢ S. 53 (Mitte)
L. Strücken, Stadt Krefeld (Presse und Information) ⇢ S. 32 (rechts)
Verbraucherzentrale NRW ⇢ S. 14, 15, 19 (2, Mitte u. rechts), 22 (links), 28 (2, links u. Mitte), 29, 30 (links), 39, 40 (3), 45 (rechts oben), 47 (Mitte u. rechts oben), 48 (2, Mitte u. unten rechts), 50 (2), 52 (2, links u. rechts), 53 (2), 56 (2, links und rechts), 57 (2), 59
Jacqueline Wardeski, Duisburg ⇢ S. 4 (3), 5
Frank Wiedemeier, Korschenbroich ⇢ S. 24

fotolia® LLC, New York:
fotomek ⇢ Titel, S. 9, S. 10, S. 36, S. 63
Giovanni cancemi ⇢ S. 11
radiorio ⇢ S. 12
3d_generator ⇢ S. 25
ChristArt ⇢ S. 43 (Mitte)
Leigh Prather ⇢ S. 47 (Hintergrund)
ptnphotof ⇢ S. 54