

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 16

Beratungsstelle Dülmen





Wir sind für Sie da



Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Dülmen

Overbergplatz 3

48249 Dülmen

Tel.: (02594) 84068 - 01

Fax: (02594) 84068 - 07

E-Mail: duelmen@verbraucherzentrale.nrw

→ www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Susanne Terwey - Leiterin

Laura Leuders - Verbraucherberaterin

Uli Mensing - Verbraucherberater

Marion Schrlitz - Bürokraft

Aus Projektmitteln

Maik Böhme - Bildungstrainer

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Bürokraft	0,50

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Jürgen Tinner - Verbraucherrecht

Helmut Neugebauer - Energie

Astrid Schenk - Versicherung

Oliver Klotz - Schadensfall Versicherungen

Jochen Esser - Bank- und Kapitalmarkt

Dana Rittig - Immobilienfinanzierung

Jutta Pollmann - Mietrecht

2016 IM ÜBERBLICK

Online shoppen, via Smartphone bezahlen, per Mausclick einen Kredit aufnehmen: Verbraucherprobleme im digitalen Konsumalltag bestimmten unsere Arbeit im vergangenen Jahr. Neue Themen und Anforderungen, ohne dass die Dauerbrenner wie Drücker an der Haustür oder einschüchternde Inkassoforderungen auf dem Rückzug gewesen wären.

Eingebettet in das Netzwerk unserer lokalen Kooperationspartner haben wir viel mehr als „nur Beratung“ auf den Weg gebracht. Bei runden Tischen, mit einem Vortrag zu Haftpflichtversicherungen für Geflüchtete und der Präsenz beim Café International haben wir uns den Herausforderungen gestellt, die das Verbraucherleben in einer fremden Wirtschaftsordnung mit sich bringt.

Die Verbraucherzentrale hat „Schule gemacht“ und Rüstzeug für den Konsumalltag vermittelt. Mit der Polizeidienststelle haben wir Fake-Shops enttarnt. Und gegen App-Abzocke via Smartphone wirkungsvolle Sicherungen voreingestellt. Öffentlichkeitswirksam haben wir den richtigen Dreh mitgegeben, um Heizkosten mit Thermostatventilen runterzuregulieren. Mit Wissenswertem zum neuen „Konto für alle“ wurde der Zugang für jedermann erklärt. Mit vielen Aktivitäten war die Verbraucherzentrale ein wichtiges „Add-on“ der Daseinsvorsorge in unserem Kreis.

Der Erfolg unserer Arbeit fußt ganz wesentlich auf dem Vertrauen, das uns die Menschen aus dem Kreis Coesfeld entgegenbringen. Die Bilanz 2016 ist ein guter Anlass, dafür danke zu sagen: Unseren Kunden, aber auch Politik, Verwaltung, Medien und allen Kooperationspartnern, die unseren Einsatz ermöglichen haben. Auch 2017 sind wir für alle da!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Dülmen



Verbraucherzentrale in Dülmen: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	5.615	Die häufigsten Verbraucherprobleme:	
Veranstaltungskontakte	1.228	Telefon und Internet	22 %
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	2.379	Finanzen	21 %
		Allgemeine Dienstleistungen	13 %
		Energie	11 %
		Konsumgüter	10 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen weibliche und männliche Personen mit ein. Zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichten wir auf Doppelbezeichnungen.

Überraschende Rechnungen, ausgekochte Abzocke. Ob Kunden in der Warteschleife oder Absturz für Verbraucherrechte: Die Verbraucherzentrale war 2016 Anlaufstelle bei enttäuschten Geschäftsbeziehungen.

Achtung: Täuschend echt! Warnung vor Online-Fake-Shops

Ob Handtaschen, Designer-Klamotten, High-Tech-Trendprodukte oder Marken-Uhren: Im Internet werben Shops mit verlockenden Waren zum Schnäppchenpreis. Doch längst nicht immer, oder manchmal auch nur als schlechte Kopie, kommen sie nach der Onlinebestellung beim Käufer an. Denn Fälscher bieten auf nachgemachten Shop-Seiten im World Wide Web bloße Fake-Offerten feil – deren Order zumeist nur gegen Vorkasse ausgeführt wird. Unter dem Motto „Achtung! Täuschend echt!“ haben Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt Ende 2016 der grassierenden Betrugsmasche den Kampf angesagt. Denn: Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder.

Gemeinsam hatten Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt einen „Steckbrief“ erstellt, um Indizien für Fake-Shops zu erkennen.

Allerdings: Selbst für Experten ist kaum auf den ersten Blick auszumachen, ob beim Online-Anbieter alles echt oder nur täuschend echt ist. Denn durch professionelles Kopieren oder Fälschen von Produktbildern und Informationen aus realen Internetseiten gleicht der Fake fast dem Original. Zumal nicht selten das Impressum mit der Händleradresse oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenfalls von anderen Seiten abgekupfert beziehungsweise frei erfunden sind.



Doch nicht nur bei der vorbeugenden Fahndung nach Fake-Seiten gab es Unterstützung. Auch für Reingefallene wurde eine Checkliste aufgelegt, um die Schäden durch diese Betrugsmasche zu minimieren.

Abzocke per Smartphone Unbemerkt Kasse gemacht

Ein unbedachter Klick aufs Schließen-Fenster – und die Kostenfalle beim Smartphone schlug zu. Denn bei Anwendungen wie Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos, Service oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das arglose Tippen auf das mitgelieferte Werbebanner oder auf eine sich öffnende Internetseite, um unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abo zu aktivieren. Von dem angeblichen Vertragsabschluss hatten die Betroffenen erst erfahren, als das Abo-Entgelt einfach über die monatliche Mobilfunkrechnung abgebucht worden war. Die automatische Übermittlung der Rufnummer des Nutzers hatte den Abzockern die Identifizierung des Mobilfunkanbieters ermöglicht und so die Abrechnung über die-

sen ausgelöst. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale über die grassierende Smartphone-Abzocke aufgeklärt. Dazu hat sie die Masche beim unbemerkten Kasse machen durch das sogenannte WAP-Billing (WAP = Wireless Application Protocol) entlarvt. Crux hierbei: die für Rückforderungen und Beanstandungen dringend benötigten Kontaktdaten des Abo-Anbieters bleiben auf der Telefonrechnung im Dunkeln, weil dieser sich fürs Inkasso meist eines weiteren Dienstleisters bedient und nur diese erkennbar auf der Rechnung aufgeführt war. Den Urheber der Forderung mussten Betroffene dann erst über den Mobilfunkanbieter oder den technischen Dienstleister ermitteln.



Susanne Terwey (Beratungsstellenleiterin, links) und Laura Leuders (Verbraucherberaterin) gaben Tipps, wie eine Drittanbietersperre eingerichtet ist. Foto: Dülmener Zeitung / Patrick Hülsheger

Bei einem Aktionstag hat die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps an die Hand gegeben, um Abbuchungen mit der Telefonrechnung durch unbekannte Dritte abzustellen. Wie eine Einrichtung der Drittanbietersperre technisch einwandfrei erfolgen kann, haben die Beratungskräfte auch ganz praktisch gezeigt.

Daneben hatten sie Musterbriefe parat, um die Drittfirmen im Hintergrund ausfindig zu machen und unklaren Forderungen auf Telefonrechnungen zu widersprechen. Denn auch hier gilt: Wirksam zustande kommt ein Vertrag erst dann, wenn Handybesitzer den Abschluss eines kostenpflichtigen Abos ausdrücklich durch den Druck auf einen deutlich erkennbaren Bestell-Button, der die Zahlungspflicht deutlich macht, bestätigt haben.



Die Verbraucherzentrale NRW forderte, dass bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags die Drittanbietersperre vom Provider zwingend voreingestellt werden muss. Denn die hat sich bisher als untaugliches Instrument erwiesen, weil viele Smartphone-Nutzer diese Möglichkeit gar nicht kennen und Mobilfunkfirmen darüber auch nicht deutlich informieren. Außerdem müsse künftig in Rechnungen klar benannt werden, wer Inhaber von strittigen Rechnungsposten und damit Ansprechpartner ist.

Statt gratis, günstig oder gewonnen: Überraschende Rechnungen

Mal winkt eine Fitnessuhr als Gratisgeschenk, mal lockt ein Gewinnspiel zu Routenplanern im Internet. Andernorts preist eine Onlineplattform unschlagbare Schnäppchen aus oder sind vermeintliche Gratis-Kochrezepte nur einen Mausklick entfernt. Fast immer gemeinsame Zutat: Geschickte Täuschung, damit arglose Nutzer kostenpflichtige Bestellungen vornehmen oder in ungewollte Abos tappen. Und gemeinsam ist den von Abzockern im Internet Geleimten, dass sie sich hilfeschend an die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale wenden.



Wer im Internet bestellt, muss vor dem Kauf über den Gesamtpreis informiert werden. Außerdem muss auf der Schaltfläche (Button), mit der die Bestellung abgegeben wird, eindeutig erkennbar sein, dass sich der Käufer zu einer Zahlung verpflichtet. Andernfalls kommt kein Vertrag zustande und der Kunde muss nicht zahlen.

„Liquidieren“ kommt aus dem Italienischen und bedeutet so viel wie „in Geld umwandeln“. Dieses Motto hatte der Kleinanzeigenmarkt LiQuiDaDo.de beim Wort genommen. Denn die Plattform, die Elektroartikel, Kleidung oder Schuhe zu unglaublich günstigen Preisen eigentlich nur für Unternehmen anbietet, lockte auch Verbraucher, sich solche Schnäppchen nach einer kostenfreien Registrierung anzuschauen. Doch statt mit dem begehrten Produkt wartete LiQuiDaDo bei der Shopping-Tour mit einer Abo-Falle auf: Im Werbefenster, das das Produkt überlagerte, bat die Firma gar nicht mehr darum, dem Kauf zuzustimmen, sondern vielmehr einen kostenpflichtigen Premiumzugang für 199 Euro abzuschließen. Wer in der Annahme, sich immer noch im Schnäppchen-Land umzuschauen, unachtsam geklickt hatte, fand alsbald eine Rechnung im Briefkasten.

Mit dem fragwürdigen Dreh, dass sich der Kaufen-Button plötzlich auf einen kostenpflichtigen Zugang bezieht, fand sich LiQuiDaDo.de durchaus in schlechter Gesellschaft. Zugute kommt Abzockern dieser Art, dass viele Onlinekäufer mit Schlagworten wie Restposten, Lagerverkauf, Großhandelspreise im Netz beständig nach Schnäppchen suchen. Entsprechend zahlreich sind zweifelhafte Angebote, die Nutzer mit extrem günstigen Preisen vor teuren Abo-Fallen blenden wollen.

Mit der Tür ins Haus gefallen

Ein Duo des Verbraucherärgers hat sich auch 2016 wieder vieltimmig zu Wort gemeldet: Drückerkolonnen an der Haustür oder in Fußgängerzonen sowie ungebundene Werber am Telefon.

Zeitschriften, Versicherungs- und Finanzprodukte, Energieliefer- oder Telekommunikationsverträge. Abos für den Bezug von Nahrungsergänzungsmitteln oder Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen. Schier unerschöpflich scheint der Fundus, mit dem professionelle Verkaufsstrategen ihre Überrumpelungsversuche starteten.

Trotz des ausdrücklichen Verbots, Werbeanrufe ohne Einwilligung zu tätigen und verschärfter Sanktionen wurden Verbraucher auch 2016 wieder am Telefon zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt. Und das, obwohl sie – so wurde vielfach im Beratungsgespräch berichtet – einer Telefonwerbung zuvor nicht zugestimmt hatten.

Ein deutlicher Fingerzeig, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung dringend nachgebessert werden müssen. Betroffene unterstützte die Verbraucherzentrale mit Musterschreiben, um unberechtigte Forderungen zurückzuweisen.

Kunden in der Warteschleife

Geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander. Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und

Ausgekochte Abzocke

Mit mehr als 20.000 Rezepten machte die Internetseite www.profi-kochrezepte.de Appetit. Wer danach backen, kochen oder braten will, muss zuvor unter der Angabe persönlicher Daten einen „Zugang erwerben“. Doch den Button „Jetzt anmelden“ zu drücken, kam teuer zu stehen: Der Betreiber der Seite, eine B2B Web Consulting GmbH, verschickte Rechnungen über fast 240 Euro. Und im folgenden Jahr wollte die Firma den Betrag noch einmal kassieren. Denn aus ihrer Sicht war mit dem Klick ein zwei Jahre laufender Vertrag zustande gekommen. Tatsächlich gab es auf der Internetseite einen Hinweis auf den Vertrag – aber klein und unscheinbar in einem Fließtext am linken und rechten Rand. Danach richtet sich das Angebot nur an „Firmen, Gewerbetreibende, Vereine, Handwerksbetriebe, Behörden oder selbstständige Freiberufler“. Doch hatte der Betreiber keineswegs ausgeschlossen, dass sich auch Privatpersonen anmelden können – und damit in die Falle tappten. In einem von der Verbraucherzentrale NRW angestregten Verfahren hat das Oberlandesgericht Hamm der Abzocke Anfang 2017 einen Riegel vorgeschoben: Nach einem nun rechtskräftigen Urteil (Az. 12 U 52/16) hat das Unternehmen gesetzliche Informationspflichten nicht erfüllt – wie zum Beispiel die klare und verständliche Angabe des Preises. Dazu gehört auch, einen eindeutigen „Kaufen“-Button zu präsentieren. Außerdem hätten Verbraucher über das bei Online-Verträgen zustehende Widerrufsrecht informiert werden müssen. Wegen des versteckten Hinweises auf die Kosten und weil ein unmissverständlich gestalteter und beschrifteter „Kaufen“-Button fehlte, müssen Verbraucher, die sich angemeldet haben, nicht zahlen. Dieses Beispiel zeigt, wie Rechtsberatung im Einzelfall und Aktivitäten zum generalisierenden rechtlichen Verbraucherschutz wirkungsvoll Hand in Hand gehen.

Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt. Verbraucher verharren derweil oft machtlos in der „Warteschleife“. Und das, obwohl der Anschluss – so will es das Telekommunikationsgesetz seit 2012 – maximal einen Tag lang tot sein darf.

In der Rechtsberatung zeigten die Beratungskräfte auf, was bei stockendem Service Abhilfe verspricht und setzten vielfach Ansprüche von Kunden durch.

Flugverspätungen: Absturz beim Ausgleich

Wenn der Flieger mit Verspätung abhebt, haben Pauschalurlauber sowohl Ansprüche gegen die Fluggesellschaft als auch gegen den Reiseveranstalter. Doch ab wann der Ausgleich zusteht – da ist die rechtliche Lage kompliziert. Denn während die deutsche Rechtsprechung Verspätungen im Charterflugverkehr als üblich ansieht und in der Regel erst bei mehr als vier Stunden nach dem planmäßigen Take-off einen Reisemangel einräumt, hat der Europäische Gerichtshof in einem Urteil gegen eine Fluggesellschaft den finanziellen Ausgleich bereits auch Fluggästen zugestanden, die ihr Endziel erst drei Stunden oder mehr nach

der ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreicht haben. In der Rechtsberatung zum Reiserecht standen Fragen zu Ausgleichszahlungen oder auch zu Reisepreisminderungen und Schadenersatz angesichts der unzähligen Verspätungen ganz oben an. Die Verbraucherzentrale wies hierbei die Route zum Recht auf Reisen und setzte die Ansprüche der Reisenden durch.

Fallstricke für Flüchtlinge

Die Verbindung zu Freunden und Verwandten in der Heimat nicht abreißen zu lassen – dieses Bedürfnis der hier angekommenen Flüchtlinge rief windige Vertreter auf den Plan: Diese jubelten den in unserem Wirtschaftsleben Unerfahrenen in Vertriebsfilialen oder an der Haustür kostenträchtige Telefonverträge unter. Denn statt der versprochenen lukrativen Smartphone- oder Tablet-Beigabe wurden durch die Unterschrift zwei oder gar drei Telefonverträge mit regelmäßigen Zahlungspflichten abgeschlossen. Das stellten die Betroffenen vielfach jedoch erst bei Zusendung der ersten Rechnungen fest. Nicht zuletzt fehlende oder nur geringe Sprachkenntnisse hatten es leicht gemacht, tatsächliche Vertragsinhalte und deren Tragweite unausgesprochen zu lassen. Aber auch die Tarifvielfalt im Telekommunikationsmarkt oder wie sich die Modelle Prepaid oder Vertrag unterscheiden – für Flüchtlinge vielfach alles Neuland.

Doch nicht nur die Versorgung mit Telekommunikation, sondern auch mit Strom oder Gas war für unseriöse Vertriebler an der Haustür der Schlüssel für einträgliche Vertragsabschlüsse. In deren Kleingedrucktem waren dann lange Laufzeiten und selten die versprochenen günstigen Bezugspreise versteckt. Überhaupt: Dass den Abschlagszahlungen für Energiedienstleistungen dann Endabrechnungen über den tatsächlichen Verbrauch folgen, war bei Flüchtlingen weitgehend unbekannt – ebenso wie das finanzielle Polster, aus dem sie die Außenstände begleichen sollten.



Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	772
Telefon/Internet	40 %
Allgemeine Dienstleistungen	16 %
Energie	15 %
Finanzen	12 %
Konsumgüter	10 %
Freizeit	7 %

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

Die Verbraucherzentrale in Dülmen hatte kommunale Ansprechpartner, Verbände, Vereine und Zusammenschlüsse ehrenamtlicher Helfer in der Flüchtlingshilfe zielgerichtet über ihre Angebote für das „Ankommen im Verbraucheralltag“ informiert. Zentral dabei: der Aufruf, dass sich Flüchtlingspaten oder -betreuer mit ihren Schützlingen gemeinsam bei akuten Problemlagen schnell an die Beratungsstelle wenden.

Durch die unterschiedlichen Aktivitäten, z.B. die Mitarbeit in Netzwerken oder einem Vortrag für Flüchtlingshelfer zur Unterstützung der Geflüchteten beim Abschluss einer privaten Haftpflichtversicherung, hat die Verbraucherzentrale in Dülmen Starthilfe gegeben, damit die Neuankömmlinge in unserem Kreis auch im Verbraucheralltag Fuß fassen können. Bei den regelmäßigen Besuchen eines Treffpunktes von Geflüchteten und Dülmenern, dem „Café International“, konnte die Arbeit der Verbraucherzentrale in entspannter Atmosphäre bekannt gemacht werden. Dies zeigte sich anschließend auch im Beratungsalltag, die Zahl der Beratungen für Migranten erhöhte sich messbar.

Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen abwehren. Rund um Haushaltsfinanzen war die Verbraucherzentrale eine gefragte Anlaufstelle.

Finanzen in Schieflage? Beratungsangebot als Rettungsanker

Beim Blick auf den Kontostand schrillen die Alarmglocken, der Dispo ist längst ausgeschöpft. Die Autoreparatur lässt sich ohne einen weiteren Kredit nicht stemmen. Weil Überstunden wegfallen, geraten Ratenzahlungen ins Stocken. Dubiose Geschäftemacher versuchen, mit Drohkulissen aus der Armut Profit zu schlagen. In der Beratung bei Geld- und Kreditproblemen waren auch 2016 Rat und Hilfestellungen gefragt, um Einnahmen und Ausgaben im „Unternehmen Haushalt“ wieder ins Gleichgewicht zu bringen.

So wurden hier Gläubigerforderungen rechtlich geprüft und gegebenenfalls windige Geschäftspraktiken entlarvt. Denn nicht immer waren alle Forderungen berechtigt, oder es wurden teilweise zu hohe Gebühren verlangt.

Die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen war für viele Haushalte aber auch Rettungsanker in existenziellen Notlagen, wenn zum Beispiel Stromsperren drohten oder Kontopfändungen schnelle Schutzmaßnahmen erforderten. Eine frühzeitige Intervention hilft auch dabei, den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren.

Konto für alle Top! Das Basiskonto gilt!

Das lange Warten auf uneingeschränkte Teilhabe am Zahlungsverkehr hatte 2016 ein Ende: Seit dem 18. Juni gibt es einen gesetzlich geregelten Rechtsanspruch auf ein Basiskonto für jedermann! Und dieser besteht explizit auch für Asylsuchende und Flüchtlinge, die sich berechtigt in Deutschland aufhalten, sowie für Obdachlose. Auch Negativeinträge bei der Schufa und finanzielle Schwierigkeiten sind kein legitimer Grund mehr, die Einrichtung eines Basiskontos zu verweigern.

Von der Einrichtung des Basiskontos bis zur Umwandlung eines bestehenden in ein Pfändungsschutz-Konto – die Verbraucherzentrale ebnete den Weg zum „Konto für alle“.

Inkassobüros Aufgeblähte Forderungen

Ob die oftmals horrenden Forderungen von Inkassobüros gerechtfertigt sind – viele Ratsuchende wollten auch 2016 hierauf eine Antwort wissen. Denn obwohl das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ die Gebühren deckeln soll, verlangten Inkassounternehmen immer noch viel zu hohe Beträge allein für die Übersendung einfacher Mahnschreiben.

Auch 2016 war es beim Gros der Inkassounternehmen gängige Praxis, die Ratenzahlungsvereinbarung zu nutzen, um Verbrauchern eine Vielzahl benachteiligender Zusatzvereinbarungen unterzuschieben. Da wurden zum Teil weitere Erklärungen mit weitreichender rechtlicher Bedeutung wie zum Beispiel Anerkenntnisse, Verjährungsverzicht oder sogar Lohnabtretungen entlockt, deren Tragweite den Betroffenen oftmals gar nicht bewusst war.

ENERGIE

In der Rechtsberatung wurde die Rechtmäßigkeit von Forderungen überprüft und Verbraucher wurden bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützt.

Schufafreie Kreditkarten? Geld los statt sorglos

Kredit und Kreditkarte ohne Schufa! Die hochgeprägte Goldkarte winkt auch bei schlechter Bonität! – Auf Internetseiten mit verheißungsvollen Adressen wie etwa sorglosduo.de, firstgold.de oder mastercredit.de wurde der unproblematische Zugang zum bargeldlosen Bezahlen angepriesen, selbst wenn der Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn entweder gab es nur teure Prepaid-Kreditkarten oder gar bloß ein paar Antragsformulare für ein Auslandskonto mit Sicherheitsleistung. Im Kleingedruckten der Anbieter war nämlich erwähnt, dass die Anfrage nur an ein Kreditinstitut zur Prüfung weitergegeben werde – ungewisse Erfolgsaussichten inklusive.

Dessen ungeachtet war nach Bestellung der Kreditkarte eine kostenpflichtige Postsendung per Nachnahme ins Haus geflattert: Diese enthielt aber nicht die erhoffte Kreditkarte, sondern die Aufforderung, eine Ausgabegebühr von 49,90 Euro zu entrichten. Zudem fiel eine Jahresgebühr in ähnlicher Höhe an. Dies alles wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die man vor der Benutzung erst Geld laden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist. Die Beratungsstelle riet, solchen unseriösen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen und niemals vorab Zahlungen zu leisten.

Den richtigen Dreh für energiesparende Einstellungen gezeigt. Und Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach für jedes Budget ausgelotet.

Ein Plus fürs Energiesparen

Auch zu Themen rund um die Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale in Dülmen informiert. In Vorträgen, an Aktionsständen und natürlich in persönlichen Beratungsgesprächen klärten sie auf und gaben individuelle Tipps. Zum Stromsparen etwa, zur planvollen Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Ertragschancen einer Photovoltaikanlage auf dem Eigenheim. Vertiefend oder alternativ nahmen die Verbraucher Beratungen bei sich zu Hause in Anspruch, in die die konkreten Rahmenbedingungen in Haus oder Wohnung unmittelbar einfließen.

Thermostat-Check Energiesparender Dreh

Im Herbst nahmen die Menschen im Kreis Coesfeld ihre Heizkörper-Thermostate in den Blick. Denn bei der landesweiten Aktion „NRW macht den Thermostat-Check“ zeigte die Verbraucherzentrale auf, wie die unscheinbaren Knäufe Mietern wie Eigenheimbesitzern beim Energiesparen helfen. Ganz ohne Komfortverlust geht das mit der richtigen Einstellung nachts und bei Abwesenheit. Das von Hand gedrehte Standard-Thermostat leistet dabei ebenso gute Dienste wie programmierbare Modelle und vernetzte Smart-Home-Systeme.

An den Beratungstagen fanden Interessierte heraus, welche Lösung am besten zu ihren Bedürfnissen passt. Auch im Internet gab es einen Online-Thermostat-Check – und wer einen Austausch oder Umstieg plante, fand dort auch eine Anleitung mit Do-it-yourself-Video.



Energieberater Helmut Neugebauer informierte zu Heizkörpern und Thermostaten.

Rezepte fürs Kochen mit fairen Früchten. Mehr Wert verschenkt. Appetit auf's Essen in der Schule gemacht.

Fairer Handel Keineswegs völlig Banane

Warum ist die Banane krumm? Auf diese Frage gab es in der Verbraucherzentrale zwar keine Antwort. Wohl aber auf die Frage, warum das beliebte Obst aus fairem Handel eine gute Antwort auf Ausbeutung und mangelhaften Gesundheitsschutz auf den Bananenplantagen Südamerikas ist. Zur Fairen Woche Mitte September hatte die Beratungsstelle einen Korb gepackt: voll mit Informationen zu den verschiedenen Labeln, die Verbraucher auf den Früchten finden. Wer zu Bananen mit Fair-Trade-Siegel greift, sichert den hier angeschlossenen Produzenten für ihre Ware einen Mindestpreis und eine Fair-Trade-Prämie. Damit werden Bildungs- und Gesundheitsprojekte, aber auch Infrastrukturmaßnahmen finanziert.

Über den Fairen Handel informierte sich auch eine Schüler-AG aus Dülmen. Bei einem fairen Bananen-Schokofondue in gemütlicher Runde tauschte sie sich über die Vorzüge der Früchte mit Fair-Trade-Siegel aus. Ein Rezeptheft, damit das Kochen mit fairen Bananen gelingt, stieß bei den Schülern ebenfalls auf gute Resonanz.

Mehr Wert schenken



Mehr Wert schenken – unter diesem Motto warb die Verbraucherzentrale im Dezember für mehr Nachhaltigkeit in der Weihnachtszeit. Im Mittelpunkt standen leicht umzusetzende Tipps, wie jeder mit Freude schenken und feiern und zugleich Umwelt und Klima etwas Gutes tun kann. So hatte ein in der Beratungsstelle aufgestellter Weihnachtsmann nützliche Hinweise parat: von umweltfreundlicher Dekoration über nachhaltige Präsente bis hin zum klimafreundlichen Festessen.

Alle Tipps gab es ausführlich auch im Internet in einem Online-Adventskalender.

Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW Mit Workshop zu Gast

Ganztagsschulen, die eine gesunde und schmackhafte Schulverpflegung einführen oder ihr Angebot optimieren wollen, finden bei der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW eine kompetente Anlaufstelle. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW bringt sie landesweit mögliche Partner zusammen und unterstützt die Verantwortlichen bei der praktischen Umsetzung.

In Dülmen hat die Vernetzungsstelle Schulverpflegung unter dem Motto „Sauber speisen in der Schule – Hygienemanagement in der Schulverpflegung“ Workshops für Interessierte durchgeführt, die in Schulen für die Einhaltung der hygiene relevanten Bestimmungen zuständig sind. Denn für die Herstellung und die Ausgabe von Speisen gelten Gesetze und Verordnungen, um gesundheitlichen Beeinträchtigungen vorzubeugen. Praxisorientiert gaben Expertinnen der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW Einblick in die wesentlichen Hygienebestimmungen und zeigten Möglichkeiten für deren Umsetzung auf.

DÜLMEN IM BLICK

Politik informiert sich

Um sich ein Bild von dem Angebot der Verbraucherzentrale für seinen Kreis zu machen, besuchte der neue Landrat Dr. Christian Schulze Pellengahr die Beratungsstelle in Dülmen. Er zeigte sich beeindruckt von der Vielzahl der Themen und war erfreut, dass auch die Beratungstage in Coesfeld und Lüdinghausen gut angenommen werden. Dadurch wird auch den Menschen des Kreises der Zugang zu Beratung und Information bei der Verbraucherzentrale NRW ermöglicht, die aufgrund von mangelnder Mobilität oder Zeit nicht nach Dülmen fahren können.



Susanne Terwey (Beratungsstellenleiterin, links), Dr. Christian Schulze Pellengahr (Landrat), Beate Hollands-Lohölter (Regionalleiterin der Verbraucherzentrale NRW)

Einen Einblick in die Arbeit der Verbraucherzentrale in Dülmen wollte auch der Bundestagsabgeordnete Ulrich Hampel gewinnen – und brachte bei seinem Besuch gleich weitere SPD-Politiker mit. In großer Runde wurden aktuelle Themen der Verbraucherarbeit an Fallbeispielen dargestellt und diskutiert. Die Teilnehmer waren sich einig, dass die Beratungsstelle Dülmen als Anlaufstelle für alle Verbraucherfragen unverzichtbar für den Kreis Coesfeld geworden ist.



von links: Beate Hollands Lohölter (Regionalleiterin der Verbraucherzentrale NRW), Susanne Terwey (Beratungsstellenleiterin), Udo Sieverding (Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale NRW), Bundestagsabgeordneter Ulrich Hampel (SPD), Landtagsabgeordneter André Stinka (SPD), Ulrich Kelber (Staatssekretär im Bundesverbraucherschutzministerium), Lisa Stremlau (Bürgermeisterin), Tina Amlinger (SPD), Katharina Kolpatzik (SPD)

Kleidertauschkreis mit der „Neuen Spinnerei“ initiiert

Nachhaltiger und fairer Konsum ist ein wichtiges Thema. Um darauf aufmerksam zu machen, hatte die Beratungsstelle Dülmen wieder mehrere Aktivitäten im Programm: Ob bei einem Informationsstand zu fair gehandelten Rosen, der Veranstaltung zu „fairen Bananen“ oder der viel besuchten Buchtauschbörse – die Themenfacetten des nachhaltigen Konsums zogen stets viele Interessierte an.

Mit einer Kleidertauschbörse hat die Beratungsstelle 2016 hierzu eine neue Aktion in Dülmen initiiert. Hintergrund: Nur die Hälfte der neu erworbenen Kleidungsstücke wird auch regelmäßig getragen, sodass durchs Tauschen und Weitergeben ein nachhaltiger Kleidereffekt entsteht. Unter dem Motto „Nutzen statt verbrauchen“ wurde daher in Kooperation mit der „Neuen Spinnerei“, offene Jugendarbeit der Stadt Dülmen, eine Tauschbörse organisiert. Gut erhaltene Kleidungsstücke konnten am Tauschtag abgegeben und eingetauscht werden. Die Idee fand so guten Zuspruch, dass eine Wiederholung für 2017 geplant wurde.



Infostand der Verbraucherzentrale beim „Tag der offenen Tür“ zum 200-jährigen Jubiläum des Kreises Coesfeld.

Verbraucherzentrale im Kreis vor Ort

Um gezielt zu unterschiedlichen Themen zu informieren, war die Verbraucherzentrale auf Messen und Veranstaltungen vertreten. So beantwortete die Energieberaterin auf den Energietagen in Dülmen viele Fragen zu den Themen Heizungssanierung, Feuchtigkeit und Schimmelbildung oder zu Fördermitteln für Wärmedämmung.

Die Seniorentage in Coesfeld und in Dülmen nutzte das Beratungsstellenteam, um über Abzocke per Smartphone zu informieren. Beim Tag der offenen Tür im Rahmen des 200-jährigen Kreisjubiläums konnten Interessierte ihr Wissen bei einem Quiz testen: Verbraucherirrtungen und -wirrungen standen da auf dem Prüfstand.



Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – bei Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module. Im Mittelpunkt: praktische Fragen und Probleme aus der Lebenswelt der Schülerinnen und Schüler. Stark nachgefragt wurden die Einheiten zu den Kosten der ersten eigenen Wohnung.

Als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentrale in Dülmen konnten die „Durchblick-Schulveranstaltungen“ dank finanzieller Förderung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im gesamten Kreis Coesfeld angeboten werden.

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Telefon 0211 38 09 0 • Fax: 0211 38 09 216 • www.verbraucherzentrale.nrw

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

© **Fotos:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf und fotolia® LLC, New York, sowie Verbraucherzentrale NRW e. V. Düsseldorf; weitere Urheberhinweise bei den Fotos

Druck: msk marketingservice köln GmbH, Köln, gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2017. 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 (s.o.) gestattet!

