

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig¹⁷

Beratungsstelle Dülmen





Foto: Kleimann, Dülmen

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Leitung und Verbraucherberatung: Susanne Terwey

Laura Leuders

Uli Mensing

Bürokraft: Marion Schrilz

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung: 2,00

Bürokraft: 0,50

Zudem werden stundenweise weitere Spezialberatungen und Bildungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen vorgehalten, die den Bürgern vor Ort unabhängig von einer kommunalen Förderung zugutekommen.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

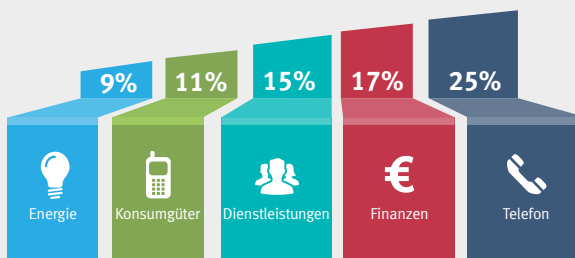
Anfragen von Ratsuchenden 5.506

Veranstaltungskontakte 1.399

Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle 1.681

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl der Anfragen
5.506



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

UNSERE THEMEN IM BLICK

Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe – die großen politischen Themenfelder aus 2017 kennzeichneten auch die zentralen Aufgabenstellungen unserer Arbeit.

Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Wenn Bezahlungsfunktionen via Smartphone Tücken bergen oder Gratis-Spiele-Apps mit Abbuchungen auf der Mobilfunkrechnung überraschen, sind Information und Beratung rund um den digitalen Verbraucheralltag gefragt. Geflüchtete, aber auch junge Menschen, die in eine eigene Wohnung ziehen, brauchen Orientierung und Unterstützung angesichts der komplexen Anforderungen des Konsumentendaseins.

Und nicht zuletzt: Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen, täuschen oder deren Unkenntnis ausnutzen, war einmal mehr ein wichtiger Baustein kommunaler Daseinsvorsorge. Denn dieses Angebot der Beratungsstelle hilft nicht nur im Einzelfall, sondern vermittelt auch, dass es vor Ort eine offene Anlaufstelle gibt, die die Probleme der Menschen frühzeitig in die Hand nimmt.

Dass wir kommunale sowie Landes- und Projektmittel dabei sparsam und gezielt einsetzen, zeigt auch dieser Jahresbericht: Mit einem gestrafften Layout haben wir bei Umfang und Kosten, aber nicht an einem informativen Überblick gespart. Überzeugen Sie sich selbst beim Blättern und Lesen!

Verbunden mit dem Dank für Ihre Unterstützung wünschen wir eine interessante Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Dülmen

MARKT UND RECHT

Gratis-Spiele-Apps, die mit Abbuchungen auf der Telefonrechnung überraschten. Unseriöse Werber für digitalen Fernsehempfang. Und auch die Klassiker unter den Abzockern tauchten 2017 in der Rechtsberatung wieder auf.

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 Spielbeschleuniger oder weitere Komponenten kaufen zu können. Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-Play-Games hat die Beratungsstelle daher zum Weltverbrauchertag am 15. März unter die Lupe genommen.

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 Spielermacher die Nutzer laufend animieren, den kostenlosen Sektor zu verlassen und den Spielverlauf 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 gab die Beratungsstelle zum Weltverbrauchertag Hinweise und Spielregeln zum Umgang mit Free-to-Play-Spielen an die Hand.

Abmahnung und Abo: Abzocke im Netz

Betrüger verschickten über WhatsApp, Facebook oder auch per SMS Kettenbriefe, in denen Einkaufsgutscheine im Wert von 250 Euro versprochen wurden. 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.

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 Beratungsstelle informierte über grassierende Abzockmaschen und zeigte in der Rechtsberatung Wege auf, um ungewollte Abos zu widerrufen oder zu kündigen oder Forderungen zu widersprechen. In besonders hartnäckigen Fällen schaltete sich die Beratungsstelle Dülmen ein und übernahm für den Ratsuchenden den Schriftverkehr mit den Anbietern.

Schlüsseldienste: Ausgesperrte abgezockt

Undurchsichtige Rechnungen, satte Zuschläge – Beschwerden über Schlüsseldienste gehörten 2017 einmal mehr zu den Dauerbrennern. 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.



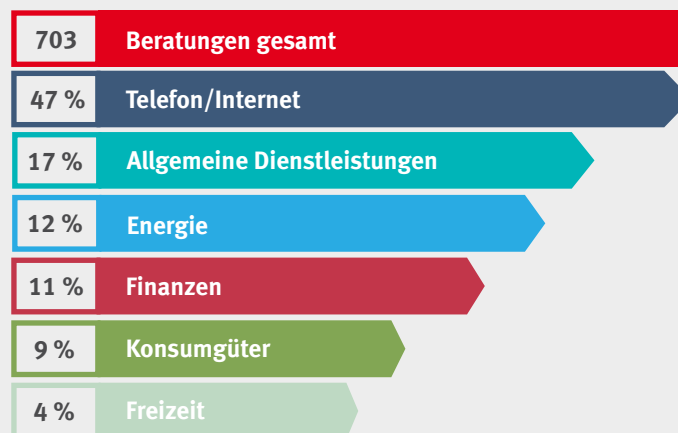
Bei einer bundesweiten Umfrage haben die Verbraucherzentralen bei 600 Schlüsseldiensten 2017 nach den Preisen für eine einfache Türöffnung gefragt. In NRW mussten dafür durchschnittlich 77,86 Euro tagsüber und 133,13 Euro nachts sowie an Sonn- und Feiertagen auf den Tisch gelegt werden.

In der Rechtsberatung prüfte die Beratungsstelle, 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.

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,

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

mal gaukelten Anbieter in amtlich aufgemachten Postwurfsendungen dringenden Handlungsbedarf vor. Und boten Fernsehen via Internet (IPTV) als passendes Programm gegen schwarze Bildschirme an.

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 Widerufsmöglichkeiten für an der Haustür Überrumpelte ausgelotet.

Roam like at home in der EU

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdross. In der Beratungsstelle 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 Beratungsstelle informierte 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 bei einer Kreuzfahrt oder 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, prüfte die Beratungsstelle die Mobilfunkrechnung und unterstützte, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Für alle Fragen rund um das Telefonieren, Simsen und Surfen im Ausland schaltete die Verbraucherzentrale in Dülmen vor Beginn der Sommerferien für einen Tag eine eigens eingerichtete Telefon-Hotline. Mit Ferienstart informierte die Dülmener Beratungsstelle auch Urlauber auf dem nahegelegenen Flughafen Münster/Osnabrück über die neuen Roaming-Regeln.

Ping-Anrufe: Ansage gegen Abzocke

Das Handy hatte oft nur kurz geklingelt und einen Anruf in Abwesenheit angezeigt. Oder Angerufene hatten das Gespräch angenommen, aber nichts gehört. Unter dem Hinweis „Anruf in Abwesenheit“ war dann auf dem Display stets eine Nummer zu sehen, die auf den ersten Blick wie eine lokale Vorwahl aussah. Bei der 2017 grassierenden Masche solcher Ping-Anrufe versuchten Betrüger, durch das kurze Klingeln Rückrufe zu provozieren. Die landeten dann aber nicht bei den vermeintlichen Vorwahlen deutscher Städte, sondern bei ähnlich aussehenden Ländervorwahlen: So konnte beispielsweise die Vorwahl von Konstanz, also 0261, mit der Vorwahl von Madagaskar, 00261, verwechselt werden. Auch Vorwahlen wie die von Rostock (0381) und Dortmund (0231) ähneln Ländervorwahlen von Serbien (00381) und Liberia (00231). Die Betrüger versuchten dann, die Anrufer möglichst lang mit Bandansagen in der Leitung zu halten, wofür dann bis zu drei Euro pro Minute fällig werden konnten. An den hohen Telefongebühren verdienten die Verursacher der Rückrufe mit. Die Beratungsstelle warnte nicht nur vor der Ping-Anruf-Masche, sondern zeigte auch Wege, um diese Kosten auf der Telefonrechnung nicht bezahlen zu müssen.

Außerdem: Bei der Bundesnetzagentur konnte der Rufnummernmissbrauch nicht nur gemeldet werden, sondern sie verbot diesen Betreibern auch, hierfür zu kassieren. Seit 15. Januar 2018 hat die Bundesnetzagentur für bestimmte internationale Vorwahlen in Mobilfunknetzen auch die Schaltung einer kostenlosen Preisansage angeordnet.

VERBRAUCHERFINANZEN

Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abwehren. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.

Kreditwürdigkeitsprüfung durch Banken 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 die Erfahrung im Beratungsalltag. So mangelt es häufig an Informationen über das Verfahren zur Kreditwürdigkeitsprüfung sowie an der Dokumentation der Ergebnisse durch die Kreditinstitute.

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.



Uli Mensing, Berater der Verbraucherzentrale in Dülmen, informierte zum Kredit-Check.

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.

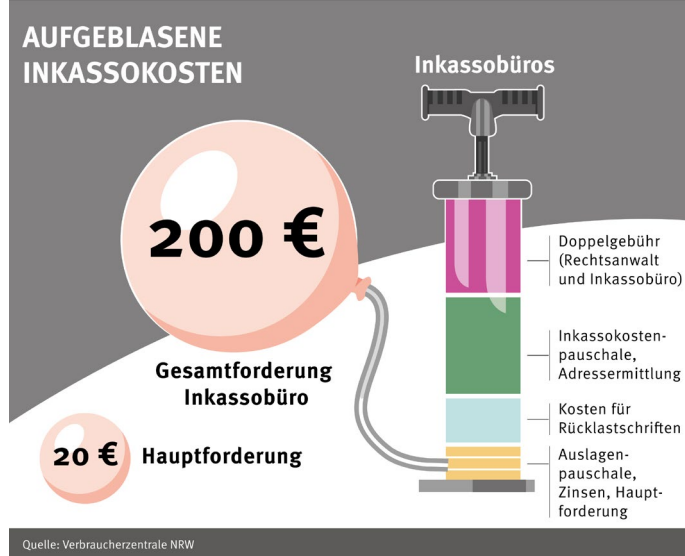
Die Beratungsstelle Dülmen zeigte öffentlichkeitswirksam das Nachbesserungspotenzial bei der Kreditvergabepraxis auf. Zugleich hatte sie aber auch einen Selbsttest für die realistische Selbsteinschätzung der Darlehensnehmer aufgelegt. Denn die eigene Beurteilung, ob und wie viel Kredit überhaupt mit dem verfügbaren Budget gestemmt werden kann, ist der General-schlüssel, damit das auf Pump Gekaufte auch über die komplette Laufzeit abbezahlt werden kann. Zudem half eine Check-Karte, mögliche Fallstricke bei der Kreditaufnahme zu vermeiden. Nicht zuletzt wusste die Beratungsstelle Rat, wenn Geldinstitute die

Kreditwürdigkeitsprüfung versäumt oder sich dabei nicht an die gesetzlichen Vorgaben gehalten hatten.

Auch in einer Kreditsprechstunde gab die Beratungsstelle Hilfestellungen bei Fragen rund um Verbraucherkredite.

Aufgeblähte Inkassoforderungen gekappt

Eine nicht eingelöste Lastschrift, weil Gehalt oder Sozialleistung noch nicht auf dem Konto waren. Ein Zahlendreher bei der Überweisung oder eine Rechnung, die wegen verspäteter Zustellung erst beglichen wurde, als das Zahlungsziel schon verstrichen war. 4,99 Euro für ein Spiele-App-Abo im Internet, bei dem die Zahlungsaufforderung im E-Mail-Postfach übersehen wurde. So verschieden die Ursachen für nicht beglichene Forderungen, so gängig die Praxis bei vielen Inkassoforderungen: Auch 2017 wurden wieder massenhaft nicht nur hohe, sondern häufig auch doppelte Entgelte für das Einschalten von Inkassobüro und Anwalt in Rechnung gestellt. Immer wieder hatten sich Ratsuchende auch in der Beratungsstelle beschwert, dass die Ursprungsforderung in der Obhut von Inkassobüros auf das Mehrfache in die Höhe geschwollen war. In der Rechtsberatung unterstützten die Beratungskräfte, um unberechtigten Forderungen zu widersprechen. Außerdem hat die Verbraucherzentrale NRW große Unternehmen aufgefordert dafür Sorge zu tragen, dass sich die von ihnen beauftragten Inkassounternehmen insbesondere beim Eintreiben von Bagatellforderungen nicht über gesetzliche Vorgaben hinwegsetzen.



Kreditkarte ohne Schufa?: Versprechen teuer erkauf

Mal winkte sie für die Teilnahme an Gewinnspielen, mal wurde sie bei unerbetenen Telefonanrufen untergeschoben oder auf Internetseiten als Schlüssel zum schnellen Geld angepriesen: Eine Kreditkarte, die ohne Schufa-Anfrage ausgegeben wird. Eine Quelle fürs Bezahlen winkte also, selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch wer sich damit Hoffnung auf einen Kredit machte, sah sich mit hohen Kosten konfrontiert: Denn tatsächlich handelte es sich um sogenannte Prepaid-Kreditkarten – bei denen Nutzer erst selbst Geld „aufladen“ mussten.

Wer sich etwa bei den am Telefon avisierten Karten zur Abholung wie vorgegeben auf den Weg zur Post machte, musste zunächst 100 Euro an Gebühren berappen. Wer die nicht zahlte, sah sich schnell mit Inkasso-Schreiben und Forderungen von 300 Euro konfrontiert.

Doch auch Bestellungen von schufafreien Kreditkarten im Internet nahmen häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn auch hier gab es oftmals 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 Verbraucherzentrale riet, solchen unseriösen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen und niemals vorab Zahlungen zu leisten. Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund waren auf die Werbeversprechen hereingefallen.

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 hat die Verbraucherzentrale im Kreis Coesfeld mit dem neuen Angebot „Beratung zu Bankdienstleistungen“ Antworten und rechtliche Hilfestellungen rund um dieses Thema.

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.

Bausparverträge: Bundesgerichtshof kippt unzulässige Kontogebühren

Für Bausparverträge in der Darlehensphase dürfen keine Kontogebühren erhoben werden. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) im Mai 2017 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 Darlehensvertrages ab und benachteilige den Kunden unangemessen. Geklagt hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen 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 profitierten. Die Beratungsstelle 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.

Run-off bei Lebensversicherungen

Im Herbst hatten verschiedene Versicherer angekündigt, künftig keine klassischen Lebensversicherungen mehr anbieten zu wollen. Laufende Verträge sollten teilweise ausgegliedert und an andere Versicherungsgesellschaften weitergegeben werden. Die Ankündigung dieser als Run-off bezeichneten Bestandsübertragung sorgte in der Versicherungsberatung für zahlreiche Anfragen. Ob und was Versicherungsnehmer tun müssen, welche Folgen die Übernahme durch einen neuen Versicherer haben kann und was das für Garantien und Überschussbeteiligungen bedeutet – so lauteten dabei die drängendsten Fragen.

Dass ein Run-off kein Anlass für überstürzte Kündigungen ist und Verträge unverändert weiterlaufen, lautete dabei die grundsätzliche Empfehlung. Versprochene Garantien und zugesicherte Überschussbeteiligungen bleiben Versicherungsnehmern auch beim neuen Versicherer erhalten. Zudem ist der Verkauf von Verträgen ins Ausland ausgeschlossen, sodass die Sicherheitseinrichtungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht für hiesige Lebensversicherer weiter gelten. Allerdings war der angekündigte Run-off bei Lebensversicherungen vielfach auch Anlass, die eigene Altersvorsorge bei der Verbraucherzentrale anbieterunabhängig auf den Prüfstand stellen zu lassen.

ENERGIE

Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach und vom Fenster bis zur Dusche ausgelotet. Und das Kleingedruckte von Energielieferverträgen ins Lot gebracht.

Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale 52 Beratungen durchgeführt. Vor Ort bei den Menschen zu Hause oder in der Beratungsstelle gaben sie zum Beispiel Tipps zum Stromsparen, zur Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Chancen von Solarstrom und Solarwärme. Wichtigste Maßgaben waren dabei neben dem Klimaschutz immer die Wünsche und Ziele sowie das individuelle Budget der Beratenden.

Wegweiser für Einsparung und Erstattung

Vermeintliche „Energieberater“ hatten unangekündigt an der Haustür geklingelt und angeboten, nach Einsparpotenzialen durch einen Wechsel des Strom- und Gasversorgers fahnden zu wollen. Misstrauisch angesichts der versprochenen Beträge wurde dann in der Beratungsstelle nach anbieterunabhängigem Rat rund um den Anbieterwechsel gesucht. Andere erhielten die vermeintlichen Einsparangebote per Telefon. Wurde dem Zusenden von Informationsmaterial zugestimmt, so erhielten die Ratsuchenden keine Informationen über Tarife, sondern direkt eine Auftragsbestätigung über einen neuen Liefervertrag. Hier war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.

Aber auch Bonuszahlungen, die mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen, die nicht sofort ausgezahlt wurden, sorgten für Nachfrage bei der Rechtsberatung. In der Mehrzahl der Fälle, konnte für die Ratsuchenden ein positiver Ausgang der Angelegenheit erreicht werden.



Übrigens: Einmal mehr hat die Verbraucherzentrale NRW Probleme im Energiemarkt gerichtlich klären lassen. So hatte der Bundesgerichtshof im Juli 2017 auf ihre Klage gegen die Stromio GmbH entschieden, dass Kunden grundsätzlich ein Sonderkündigungsrecht zusteht, wenn Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen einseitig erhöhen. Klauseln im Kleingedruckten, die kein entsprechendes Kündigungsrecht vorsehen, erklärten die Richter für unwirksam. Kunden konnten Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf solche unzulässigen Klauseln stützten, zurückverlangen. Auch dabei wies die Energierechtsberatung den Weg zur Erstattung.

Dreh auf und spar!

Duschkosten waren im Herbst das Thema der Aktion „Dreh auf und spar!“ Im Mittelpunkt standen dabei einfache Tipps, die den Energieverbrauch unter der heißen Brause senken, ohne das Duschvergnügen zu schmälern. Neben dem Sparduschkopf war vor allem die richtige Einstellung am Durchlauferhitzer Thema. Welchen Effekt diese Maßnahmen haben, zeigte der digitale Duschrechner: Mit ihm konnten Interessierte ermitteln, wie viel die tägliche Dusche tatsächlich kostet und wie sich zum Beispiel der geringere Wasserdurchfluss eines Sparduschkopfes auswirkt. An Aktionsständen konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden. Ebenfalls vor Ort und online gab es auch Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells.



Neuer Energiestützpunkt in Ascheberg

Im Oktober 2017 wurde in Ascheberg auf Anfrage der Gemeinde ein neuer Energiestützpunkt der Verbraucherzentrale NRW eingerichtet. Den Initiatoren war es wichtig, dass eine Gewerke übergreifende und neutrale Beratung zur Verfügung steht. Dies wird durch das Angebot der Energieberatung der Verbraucherzentrale sichergestellt. An jedem ersten Dienstag im Monat können Ratsuchende aus dem südlichen Teil des Kreises seither die Energieberatung wohnortnah in Anspruch nehmen. Der Energieberater berät zu allen Fragen rund um die energetische Sanierung, Heizung und Warmwasser, erneuerbare Energie und vieles mehr.

Fenster richtig planen

„Wir blicken durch“ hieß es im Frühjahr bei der gleichnamigen Aktion der Verbraucherzentrale zum Thema „Fenster richtig planen“. Neben den vielen Chancen zur Steigerung des Wohnkomforts kamen dabei auch die möglichen Fallstricke vor allem beim Fenstereinbau in den Blick. Den Hintergrund bildete das enorme Energiesparpotenzial durch Fenstermodernisierungen: Etwa jedes zweite Fenster in Deutschland ist aus energetischer Sicht ein Sanierungsfall. Verbraucherinnen und Verbraucher erhielten Tipps, wie sie ihre eigenen Fenster selbst auf Dichtheit und Wärmeschutz testen konnten und erfuhren an Aktionsständen sowie



in Vorträgen die Unterschiede zwischen verschiedenen Verglasungen. Neben dem Wärmeverlust kamen auch andere Aspekte in den Blick, die eine Modernisierung der Fenster verbessern kann: vom Lärm- und Einbruchschutz bis hin zu Bedienkomfort und Barrierefreiheit.



Die Landtagsabgeordneten Dietmar Panske und Werner Jostmeier informierten sich bei Beratungsstellenleiterin Susanne Terwey und Udo Sieverding, Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale, über aktuelle Verbraucherthemen.
Foto: Markus Michalak, Dülmener Zeitung

Landtagsabgeordnete zu Gast

Im Januar 2017 besuchte der ehemalige CDU-Landtagsabgeordnete Werner Jostmeier mit seinem Nachfolger Dietmar Panske die Beratungsstelle. Im Gespräch stellte sich schnell heraus, dass beide selbst schon Opfer von betrügerischen Machenschaften geworden waren. Ob unberechtigte Inkassoforderungen oder untergeschobene Energielieferverträge – beide Politiker zeigten sich beeindruckt von der Vielfalt der Themen und Beratungsangebote. Einhellig betonten sie die Bedeutung der Beratungsstellenarbeit und hoben besonders den niederschweligen Zugang zum Recht hervor, der einen wichtigen Beitrag zur Daseinsvorsorge der Kommunen leiste.



Zum Auftakt der Klimaschutzwoche präsentierten Veranstalter und teilnehmende Organisationen das Programm zu „Es gibt keinen Plan(et) B“.
Foto: Kristina Kerstan, Dülmener Zeitung

Klimaschutzwoche im Kreis Coesfeld

Erstmals hatte der Kreis Coesfeld im September 2017 zur Klimaschutzwoche unter dem Motto „Es gibt keinen Plan(et) B“ eingeladen. Neben vielen anderen Akteuren war auch die Verbraucherzentrale mit vier Aktionsständen mit dabei, um Wissenswertes zum Klimaschutz im Verbraucheralltag zu präsentieren.

Natürlich im Angebot: die klassischen Energiesparthemen zum Wärmeschutz bei Fenstern, der richtigen Einstellung von Thermostatventilen und der Warmwasserbereitung. Es wurde aber auch Appetit auf Superfoods aus NRW gemacht.

Hintergrund: 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. Allerdings:

Bevor diese Lebensmittel hierzulande auf den Tellern landen, haben sie zumeist einen aufwendigen Verarbeitungsprozess und einen langen klimaschädlichen Transport aus China oder dem Amazonasgebiet hinter sich. Die Beratungsstelle zeigte zur Klimaschutzwoche, 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. Frisch vom Baum, Strauch oder Acker kommen sie in den Verkauf und sind daher auch besonders klimafreundlich. Eine interaktive Schautafel lud dazu ein herauszufinden, welche Einkaufsmöglichkeiten für regionale Lebensmittel am besten zu den eigenen Vorlieben passen. Kurzum: An den Ständen der Verbraucherzentrale wurde ausprobiert, wie jeder Einzelne auch mit kleinen Maßnahmen zum Klimaschützer werden kann.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten zu den Kosten der ersten eigenen Wohnung – doch einmal mehr wurde das Angebot zum Umgang mit Geld am häufigsten gebucht. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Was leisten dabei Haushaltsbuch oder Apps? – mit praktischen Hinweisen wurde da Starthilfe fürs Finanzmanagement gegeben. Nicht zuletzt wurden die Einheiten zu internetfähigen Handys mit Wissenswertem zu Kostenfallen und Apps gern gebucht.

2017 neu im Baukasten der „Durchblick-Module“: eine Einheit zum Thema Konto und Zahlungsverkehr. Was beim bargeldlosen Zahlungsverkehr zu beachten ist, welche Sicherheitsvorkehrungen beim Onlinebanking unverzichtbar sind und wo sich Tücken eines Dispo-Kredits auftun – so lauteten dabei die Themen.

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



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 das Projekt MehrWert NRW in Dülmen fürs wieder Flottmachen von defekten Gegenständen warb. Im Handwerkskasten dabei: Praktische Hinweise, woran reparaturfreundliche Gegenstände schon beim Kauf zu erkennen sind, wer beim Reparieren hilft und worauf man dabei achten sollte. Ein Reparatur-Wegweiser erklärte Schritt für Schritt was zu tun ist, wenn Dinge kaputt gegangen sind. Die Anleitung reichte von Gewährleistungsrechten über Herstellergarantien bis hin zu Vertragsabschlüssen mit Reparaturbetrieben.

Dazu hatte die Beratungsstelle auch zu einem Quiz eingeladen: Hierbei waren Antworten gefragt, was nötig ist, um Dingen möglichst leicht ein „zweites Leben“ einzuhauchen. Der Reparatur-Wegweiser erklärte Schritt für Schritt was zu tun ist, wenn Dinge kaputt gegangen sind. Die Anleitung reichte von Gewährleistungsrechten über Herstellergarantien bis hin zu Vertragsabschlüssen mit Reparaturbetrieben.

Außerdem boten die Quizzkarten 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 wieder instandgesetzt werden können.

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

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, 2018. 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!

