

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 17

Beratungsstelle Bielefeld





WIR ARBEITEN FÜR SIE

- Leitung und Verbraucherberatung:** Ingrid Deutmeyer
 Diana Böhler-Bachmann
 Petra Schwenk
 Gudrun Tüscher
 Birgit Westermann
- Beratung bei Energiearmut:** Diana Böhler-Bachmann
 Mandy Zibolka (bis 31.12.2017)
- Umweltberatung:** Bettina Willner
- Bürokraft:** Gaby von Borstel

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	11.799
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	10.941
• davon Umweltberatung	630
Veranstaltungskontakte	4.665
• davon Umweltberatung	2.151
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	8.927

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl der Anfragen
11.799



www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung:	2,00
Umweltberatung:	1,00
Bürokraft:	0,50
Projekte:	1,50

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 Bezahlfunktionen 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 den Kommunen 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. Mit der Verlängerung des Vertrags mit der Verbraucherzentrale um drei weitere Jahre hat die Stadt Bielefeld den Stellenwert der Beratungsstelle noch einmal deutlich unterstrichen.

Dass wir kommunale sowie Landes- und Projektmittel 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!

Verbunden mit dem Dank an Politik und ganz besonders an die Verwaltung, aber auch an Medien und alle Kooperationspartner, die uns unterstützen, wünschen wir eine interessante Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Bielefeld

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. 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.

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.



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 Gutschein-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.

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.

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 übersteuerten 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.

So hatte in einem Fall eine Bielefelderin mehr als 900 Euro direkt und bar für das Öffnen ihrer Wohnungstür bezahlt. Nach Einschalten der Verbraucherzentrale wurde ihr schließlich ein Großteil der Rechnung erstattet, denn einfaches Türöffnen werktags sollte zwischen 80 bis 120 Euro kosten.

Roam like at home in der EU

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdruss. 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.

Wenn fürs mobile Telefonieren und Surfen im Ausland Extra-Kosten berechnet worden waren, prüfte die Beratungsstelle die Mobilfunkrechnung und unterstützte, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

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.

Vorsorge für digitalen Nachlass

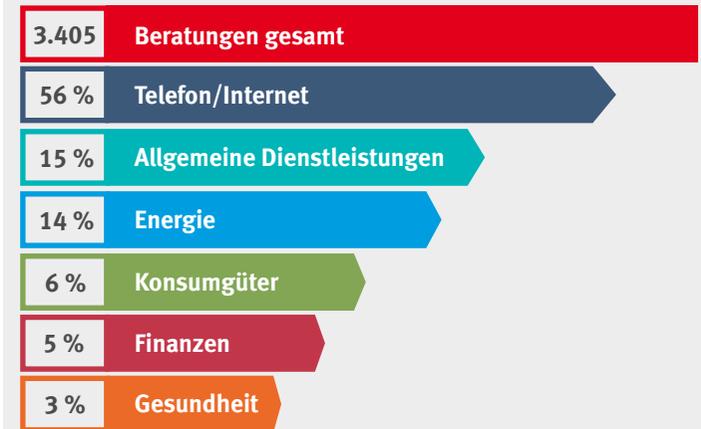
Digitales Zeitungs-Abo, Musik-Flatrate vom Streamingdienst, Bilder in der Cloud, Facebook-Profil, E-Mail-Account oder eigene Website – für die meisten Menschen gehört das inzwischen zum Alltag. Wenn Nutzer jedoch nicht regeln, wie mit dem „digitalen Nachlass“ verfahren werden soll, bleiben diese Konten, 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.

Mit dem Beratungs- und Informationsangebot zum Datenschutz weist die Beratungsstelle den Weg, um Datenschutzrechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen. Sie unterstützt zum Beispiel, um Einwilligungen zur Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten zu widerrufen. Aber auch bei Auskunftersuchen zu gespeicherten Daten oder bei Anträgen zu deren Löschung oder zur Sperrung von Profilen gibt sie Hilfestellungen.

Auf den Zahn gefühlt: Aktionstag 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? Für blendenden Zahnersatz zahlen gesetzlich Versicherte häufig bis zu mehreren 1.000 Euro aus ihrer privaten Schatulle zu. Was Zahnärzte an Kronen, Brücken und Implantaten im Angebot haben, ist für Patienten verwirrend – und die Abrechnung ohnehin kompliziert.

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Der Aktionstag rund ums Thema Zahnersatz wurde daher von vielen Bielefelder Patienten gut genutzt, um bohrende Fragen zu klären: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgungen? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Die Fachleute 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.



Sogol Samimi, Bildungstrainerin (links), und Beratungsstellenleiterin Ingrid Deutmeyer stellen das neue Projekt „Get in“ vor.
Foto: Wolfgang Rudolf, Neue Westfälische

VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete für den Konsumalltag fit gemacht. Und in Unterrichtseinheiten Schule gemacht: mit Wissensspielen rund um Umwelt oder bei Trainings in Sachen Geld.

Get in: Verbraucherwissen für Geflüchtete kompakt

Dass sich Handyverträge automatisch verlängern, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit gekündigt werden – für viele Geflüchtete aus Syrien und Afghanistan ist dies Neuland im hiesigen Verbraucheralltag. 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 lotete in Bildungseinheiten durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags.

In Integrations- und Sprachkursen oder in Vorträgen für Multiplikatoren gab es 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 in der Bielefelder Beratungsstelle vorgestellt.

Das Ankommen im hiesigen Verbraucheralltag erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung in den 51 Veranstaltungen, die die Bildungstrainerin seit Mai in Bielefeld durchgeführt hat. Mit den Bildungseinheiten war sie unter anderem beim Berufskolleg am Tor 6, beim Carl-Severing-Berufskolleg und der Volkshochschule Bielefeld zu Gast. Für 2018 sind schon weitere Veranstaltungen fest terminiert.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 30 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 für das 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 Bielefeld konnten die „Durchblick-Schulveranstaltungen“ dank finanzieller Förderung der Stadt Bielefeld durchgeführt werden.

Elektroschrott: Viel zu wertvoll für die Tonne

Ein Leben ohne Computer, Handy oder Digitalkamera? Kaum noch vorstellbar. Doch diese Geräte haben auch ihre Schattenseite: Weltweit türmen sich 50 Millionen Tonnen Elektroschrott zur Entsorgung auf – und das in nur einem Jahr! Dabei enthalten die meisten Geräte knappe Rohstoffe, die man recyceln kann – so müssen diese nicht unter menschenunwürdigen Bedingungen in den Ländern des Südens neu gewonnen werden. In der Infoschau „Elektroschrott ist Gold wert“ zeigte die Umweltberatung unter anderem beim „Fairstival“ und im Bielefelder Rathaus, wie man wertvolle Rohstoffe sparen kann und trotzdem nicht auf Hightech-Geräte verzichten muss. Rückgabemengen zu steigern und für eine längere Gerätenutzung zu werben – das waren die zentralen Botschaften, die auch Schülern im begleitenden Bildungsprogramm der Umweltberatung vermittelt wurden.

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. Häufig mangelt es an Informationen über das Verfahren zur Kreditwürdigkeitsprüfung und der Dokumentation der Ergebnisse durch die Kreditinstitute.

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 zeigte 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 Generalschlüssel, 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.

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. 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.

Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut

Wer seine Energierechnung nicht bezahlen kann, steht möglicherweise beim Versorger 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 die Verbraucherzentrale NRW zutage gebracht, dass Unternehmen extrem unterschiedliche Kosten für die Energiesperren und den Wiederanschluss der Versorgung verlangen. Außerdem arbeitete die Verbraucherzentrale heraus, dass einige Versorger bei Ratenmodellen gänzlich 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 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 beispielgebend, um positiven gesellschaftlichen Wandel voranzutreiben.

In der Budget- und Rechtsberatung fanden auch 2017 Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung wieder nachhaltige Unterstützung. Und in enger Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Bielefeld konnten für die meisten Betroffenen dauerhafte Lösungen für drohende oder akute Energiesperren erreicht werden. Erfreulich: Nicht erst, wenn der Strom bereits gesperrt war, wurde um Rat gesucht. So konnte die Fachberaterin durch zeitigen Kontakt mit dem Versorgungsunternehmen angekündigte Energiesperren häufig noch abwenden.

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.

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

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 insgesamt 118 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 Beratenen.

Wegweiser für Einsparung und Erstattung

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!

Zahlreiche Bielefelder informierten sich bei der Aktion „Dreh auf und spar!“, wie der Energieverbrauch für die warme Dusche gesenkt werden kann. Im Mittelpunkt standen dabei einfache Spartipps, die aber keineswegs das Duschvergnügen 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. Am Aktionsstand in der Bürgerberatung konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden. Ebenfalls vor Ort und online gab es auch Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells.

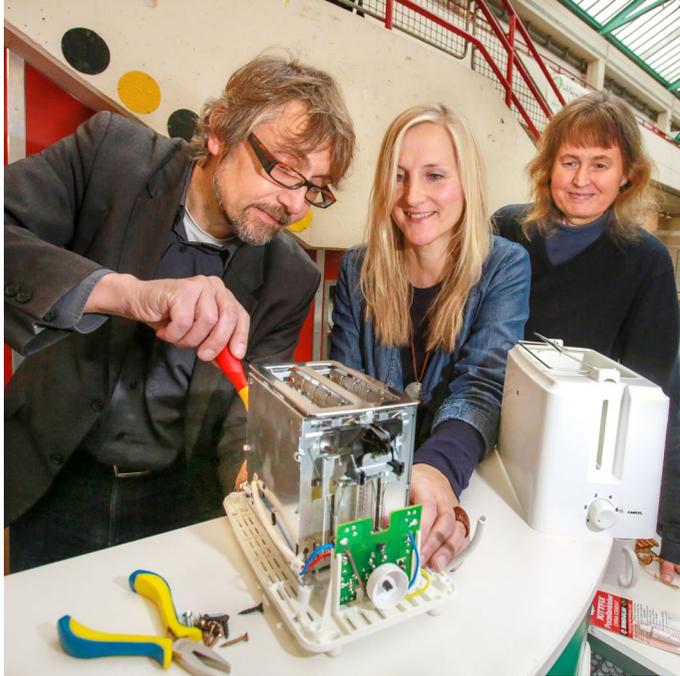
UMWELT UND ERNÄHRUNG

Reparieren – einfach gemacht. Und mit Informationen Schokolade aus fairem Handel versüßt. Die Umweltberatung hat viele Anstöße für nachhaltigen Konsum gegeben.

NRW repariert Flottmachen statt ausrangieren

Liebingsstücke 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 Bielefeld 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.

Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung hatte die Umweltberatung gemeinsam mit dem Bielefelder Umweltbetrieb und den Bielefelder Repair-Cafés in der Universitätshalle zur Aktion eingeladen: Hier wurden Grundkenntnisse vermittelt, wie einfache Reparaturen selbst durchgeführt werden können. Zum Mitnehmen gab es einen Reparatur-Wegweiser mit Informationen zu Gewährleistungsrechten und Hinweisen zu Vertragsabschlüssen mit Reparaturbetrieben.



Zur Woche der Abfallvermeidung zeigten Michael Motyka vom Repair-Café, Umweltberaterin Bettina Willner und Abfallberaterin Ruth Hamper, wie man defekte Geräte wieder flottmachen kann.
Foto: Andreas Zobe, Neue Westfälische

Außerdem konnten Besucher auf Karten ihre Wünsche an Hersteller und Politik zur Reparaturfreundlichkeit von Produkten 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 instand gesetzt werden können.

Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum

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

Auf Ideensuche nach Möglichkeiten für eine nachhaltige Lebensführung hatte sich die Umweltberatung zu den Aktionstagen „Nachhaltigkeit“ in die Bielefelder Fachhochschule aufgemacht. Unter dem Motto „Einfach machen!“ konnten Studierende sowie Angestellte Vorschläge, Tipps und Wünsche für ressourcenschonenden Konsum an einem Ideen-Baum aufhängen.

Hoch im Kurs stand der Verzicht auf Plastiktüten und Coffee-to-go-Becher. 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. „Einfach machen!“ – sowohl ein Aktionsmotto für den Verbraucheralltag als auch ein Aufruf an Politik und Handel, die Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Konsum zu verbessern.

Fair ist besser: Nicht nur beim Naschen

Schokolade ist in aller Munde – das einstige Luxusprodukt ist inzwischen eine Alltagssüßigkeit. Allerdings wird noch viel zu selten zu Produkten aus fairem Handel gegriffen. Zur Fairen Woche vom 15. bis 29. September zeigte sich die Verbraucherzentrale daher bei Aktionsständen in der Ratskantine und auf dem Kesselbrinkmarkt mit allerlei Schokoladigem aus fairem Handel von ihrer süßen Seite.

Schokoriegel, Schokoaufstriche und Kakao mit fairem Label, das Produzenten gerechte Entlohnung und langfristige Abnahmen sichert, sind inzwischen fast überall im Angebot. Weil der Begriff „fair“ jedoch gesetzlich nicht geschützt ist und immer mehr Produkte mit solchen Labels auf dem Markt sind, gab die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps, damit es beim fairen Naschen kein böses Erwachen gibt. Auch brachte sie Besucher mit Probierhäppchen auf den fairen Geschmack.

Klimaschutz schmeckt: Auch in Kantine & Co.

Landwirtschaft und Ernährung tragen hierzulande etwa zu einem Fünftel zum Treibhauseffekt bei. Doch kaum wird hinterfragt, wie man auch beim Einkaufen und Essen Geschmack am Klimaschutz findet. Dass es weder schwierig noch teuer und obendrein gesund und lecker ist, das Klima auch in punkto Essen zu schützen, zeigte die Verbraucherzentrale unter anderem bei Aktionstagen beim Wackelpeter Kinderfest sowie in den Kantinen der Agentur für Arbeit und der Stadtwerke. Mit Verkostungsaktionen, anschaulichen Beispielen für klimaschonende Alternativen und kostenlosen Informationen zum Mitnehmen gab es Anregungen, künftig beim Einkaufen und Essen zugleich Klima und die eigene Gesundheit zu schützen.



Umweltberaterin Bettina Willner informierte zum Thema „Coffee to go“.

Bielefeld to go: Ein Mehrweg-Becher für Bielefeld

Durchschnittlich landen 320.000 Einwegbecher pro Stunde auf dem Müll. Diesen Berg an Coffee-to-go-Bechern in Bielefeld zu reduzieren – das war auch 2017 ein zentrales Anliegen der Umweltberatung. So war sie mit Informationen während der Aktionswochen gegen Abfall in der Universität Bielefeld im Einsatz. Die erfolgreiche Einführung des Bielefelder Mehrwegbechers wurde mit Fachinformationen unter anderem zum Thema Hygiene und zu Mehrwegkonzepten begleitet. Nicht zuletzt wurden positive Erfahrungen anderer Kommunen vorgestellt und als Anregungen für eine Umsetzung auch in Bielefeld eingebracht.

Rundfunkbeitrag: Erfolgreiche Rechtsberatung läuft aus

Ob es Probleme mit Befreiungsanträgen gab oder Zahlungsaufforderungen der Stadtkasse für Unsicherheiten sorgten: Rund um die Rundfunkbeitragspflicht waren auch 2017 wieder Rat und Hilfe gefragt. Für 1.422 Ratsuchende, erneut eine deutliche Steigerung im Vergleich zum Vorjahr, war die spezielle Rechtsberatung der Beratungsstelle hierzu eine gefragte Anlaufstelle. Bis Ende 2017 wurde dieses Angebot in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW im Rahmen eines Projekts durch den WDR finanziert.

In Bielefeld suchten vor allem Menschen mit Migrationshintergrund hier Unterstützung, um Anträge zur Befreiung ausfüllen zu können. Die hohe Nachfrage zeigt deutlich, dass die Verbraucherzentrale – als einzige Anlaufstelle zum Rundfunkbeitragservice in Bielefeld – damit eine wichtige Aufgabe wahrgenommen hat.

Nach Auslaufen des Projekts zum Jahresende kann die Verbraucherzentrale in Bielefeld diese rechtliche Unterstützung zum Rundfunkbeitrag nicht mehr anbieten. Ratsuchende müssen stattdessen anwaltliche Hilfe in Anspruch nehmen. Wünschenswert wäre es jedoch, wenn es in Bielefeld weiterhin eine Anlaufstelle geben würde, die insbesondere Beziehern von Transferleistungen und Migranten bei Antragsproblemen weiterhilft und über Zahlungspflichten aufklärt.

Veranstaltungen im Quartier

„Gesund und sicher im Alltag“ hieß die Veranstaltungsreihe, bei der die Verbraucherzentrale in den Wohncafés der Bielefelder Gesellschaft für Wohnen und Immobiliendienstleistungen mbH (BGW) zu Gast war. In verschiedenen Bielefelder Stadtteilen waren die BGW-Bewohner und weitere Interessierte aus dem Quartier eingeladen, um sich über Themen wie gesunde Ernährung und Bewegung, aber auch über rechtliche Themen wie „Sicherer Einkauf im Internet“ oder „Untergeschobene Telefonverträge“ zu informieren.

Die Besucher der Wohncafés schätzten es, auch mit ihren Rechts-
expertinnen der Verbraucherzentrale direkt vor Ort ins Gespräch zu kommen. Die gemeinsame Veranstaltungsreihe wird in 2018 fortgesetzt.



*Veranstaltungsreihe in Kooperation mit der BGW und AWO: Petra Schwenk und Ingrid Deutmeyer von der Verbraucherzentrale in Bielefeld, Sonja Heckmann und Richildis Wälter vom AWO-Kreisverband Bielefeld und Oliver Klingelberg von der BGW.
Foto: AWO Bielefeld*

WIR SIND FÜR SIE DA
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Bielefeld

August-Bebel-Str. 88
33602 Bielefeld

Tel.: (05 21) 98 78 76-01

Fax: (05 21) 98 78 76-09

E-Mail: bielefeld@verbraucherzentrale.nrw

→ www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld

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!

