

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

# zwanzig 17

Beratungsstelle Solingen





## WIR ARBEITEN FÜR SIE

**Leitung und Verbraucherberatung:** Dagmar Blum  
Natacha Thomassin  
Johanne Voß

**Energieberatung:** Florian Bublies

**Umweltberatung:** Julia Ogiermann

**Schuldner- und Verbraucher-  
insolvenzberatung:** Britta Masuch  
Sonja Moritz

**Bürokräft:** Daniela Daub

### Stellenplan

**Leitung und Verbraucherberatung:** 2,00

**Energieberatung:** 0,60

**Umweltberatung:** 1,00

**Schuldner- und Verbraucher-  
insolvenzberatung:** 1,50

- davon Schuldenprävention 0,25

**Bürokräft:** 0,50

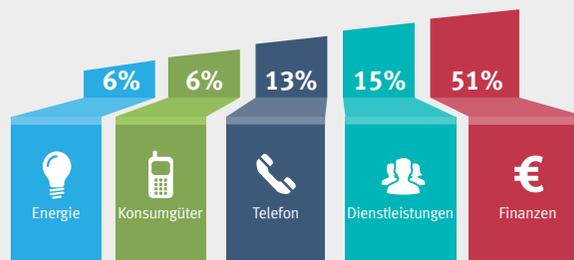
Zudem werden stundenweise weitere Spezialberatungen und Bildungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen vorgehalten, die den Bürgern vor Ort unabhängig von einer kommunalen Förderung zugutekommen.

## UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

<b>Anfragen von Ratsuchenden</b>	<b>11.822</b>
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	6.845
• davon Schuldner- und Verbraucher- insolvenzberatung	4.210
• davon Umweltberatung	246
• davon Energieberatung	581
<b>Veranstaltungskontakte</b>	<b>3.058</b>
• davon Umweltberatung	1.533
• davon Energieberatung	310
<b>Internetzugriffe</b> auf die Startseite der Beratungsstelle	<b>3.087</b>

### Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl  
der Anfragen  
11.822



→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://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 Reise-Vergleichsportale es mit der Preisangabe nicht so genau nehmen, 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 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 Solingen

## 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 sonstige 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 Solingen zum Weltverbrauchertag Hinweise und Spielregeln zum Umgang mit Free-to-Play-Spielen an die Hand.

### 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.

Eine besonders hohe Rechnung eines „freundlichen Notdienstes“ – so der offizielle Firmenname – hatte eine Solinger Verbraucherin vorgelegt. Zwar verlangte der Monteur ‚nur‘ 109 Euro für die Türöffnung an einem normalen Werktag und zuzüglich 20 Euro als Pauschale für die An- und Abfahrt. Allerdings schlugen die Kosten für einen neuen Profilzylinder mit drei Schlüsseln mit 389,20 Euro zu Buche. Der Gesamtbetrag der Rechnung betrug inklusive Mehrwertsteuer stolze 752,91 Euro, die sofort fällig wurden. Ein dreister Fall von Abzocke!



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

Ende Juni hatte der Kabelnetzbetreiber Unitymedia NRW das analoge TV-Programm abgeschaltet, sodass dessen Kunden fortan nur noch digitales Fernsehen empfangen konnten. Vor allem ältere Kabelkunden wurden in der Umstellungsphase zur Zielgruppe von Werbern für vermeintlich notwendige neue Produkte und Verträge. Mal wurden an der Wohnungstür Ängste im Hinblick auf die Einstellung geschürt, mal wurde sich unter dem Vorwand, die Fernsehsteckdose überprüfen zu müssen, auch gleich

## VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung)

Zugang ins Wohnzimmer verschafft. Solchermaßen überrumpelt und überrascht wurden dann unüberlegt oft überflüssige und teure Verträge für Telefonie und Internet oder zusätzliche kostenpflichtige TV-Angebote abgeschlossen.

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

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

## VERBRAUCHERBILDUNG

In Unterrichtseinheiten Schule gemacht: mit Wissensspielen rund um Energie oder bei Trainings in Sachen Geld.

### Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Rechten und Pflichten im Konsumalltag – in 19 Veranstaltungen für Jugendliche verschaffte die Verbraucherzentrale 464 Schülerinnen und Schülern Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten der Unterrichtseinheit mit dem Titel „Spaß im Netz – aber sicher!“, in der auch thematisiert wurde, wie Urheberrechtsverletzungen bei you-tube und Co. vermieden werden können. Das Modul „Rechte und Pflichten im Konsumalltag“ vermittelte die Basics zu Verträgen.

Als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentrale Solingen konnten die „Durchblick-Schulveranstaltungen“ dank finanzieller Förderung durch eine zweckgebundene Spende der Stadt-Sparkasse Solingen durchgeführt werden. Im Dezember wurde die Spende durch Andreas Tangemann, Vorstandsmitglied der Stadt-Sparkasse, in der Realschule Vogelsang an die Verbraucherzentrale in Solingen übergeben.

### Junge Verbraucher: Fit in Sachen Finanzen

Im gemeinsamen Projekt der Verbraucherzentrale und der Stadt Solingen drehte sich 2017 wieder alles rund um Schuldenprävention: In Trainingseinheiten wurden junge Leute fit in Sachen Finanzen gemacht. In 30 Veranstaltungen wurde 16- bis 32-Jährigen sowie deren Lehrkräften das kleine Verbrauchereinkleins rund ums Geld vorgestellt. Dabei stand Wissenswertes von A wie Ausgabenplanung bis Z wie Zahlungsverzug auf dem Themenplan. Aber auch Verträge und Verbraucherrecht oder die solide Finanzplanung für die erste eigene Wohnung wurden unter die Lupe genommen.

Rundum-Vorbereitung war für viele angesagt, weil gleich mehrere Trainingseinheiten gebucht worden waren – Rüstzeug für den eigenverantwortlichen Umgang mit Geld gleichsam „all inklusive“. Durchgeführt wurden die Veranstaltungen im Rahmen von Maßnahmen zum (Wieder)einstieg in den Beruf – in Trägerschaft des Bergischen Instituts für Weiterbildung, des Internationalen Bundes – sowie in Zusammenarbeit mit der GABE gGmbH, der Deutschen Angestellten Akademie, dem Mildred-Scheel-Berufskolleg und der Alexander-Coppel-Gesamtschule.

### Energiespardetektive: Fahndung läuft

Verliert ein Receiver beim Ausschalten sein Gedächtnis? Verbraucht das Handyladegerät Strom, wenn es bei vollem Akku an der Steckdose bleibt? – Antworten auf solche Fragen standen im Crash-Kurs für angehende Energiespardetektive der Gemeinschaftsgrundschule Solingen auf dem Programm.



Die Verbraucherzentrale qualifizierte die Viertklässler hierbei als Fahndungsteam, um Stromfresser zu entlarven. Vor der Beurkundung zum „zertifizierten Energiespardetektiv“ war jedoch Einsatz gefragt: Warum Stromsparen wichtig ist. Wie Einsparpotenziale aufzuspüren sind. Wo Stromvergeudung vor allem bei Schein-Aus und Stand-by lauert. Fahndung läuft! – so war der Workshop für die jungen Detektive überschrieben. Mit Indizien und Hinweisen gewappnet machten sie sich danach mit detektivischem Spürsinn zu Hause, bei Verwandten oder im Freundeskreis ans Werk, um auch anderen zu helfen, Energieverschwendung den Saft abzdrehen.

## WARM-up fürs Energiesparen

In der Geschwister-Scholl-Schule und am Gymnasium Schwertstraße stand der sparsame Umgang mit Energie beim Heizen und Duschen im Mittelpunkt. Beim Bildungsangebot „WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme“ der Verbraucherzentrale lernten Fünft- und Sechstklässler, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Sie erfuhren, welche Einstellung an der Heizung für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont.

Zum Abschluss wurde das Gelernte an der Geschwister-Scholl-Schule darüber hinaus auch den anderen Mitschülern beim Schulhof-Spiel präsentiert. Als Belohnung gab es einen Duschtimer – der hilft, die Zeit beim Duschen zu überblicken

## Moppels Abenteuer: Näschen für Müllvermeidung

Um die Abenteuer des Kaninchens Moppel drehte sich die Bildungseinheit für Kinder zwischen fünf und acht Jahren: In acht Kitas und Erst- und Zweitklässlern in neun Schulen stellte die Umweltberaterin in einer Geschichte vor, was der niedliche Geselle Abenteuerliches in Sachen Müll erlebt. Insgesamt 345 Kinder lernten dabei die verschiedenen Abfallfraktionen sowie die lokale Abfalltrennung kennen. Außerdem übten sie, Abfälle richtig zu trennen. In einem Malbild konnten sie anschließend ihrer Phantasie freien Lauf lassen, wie sich Moppels Traum erfüllt und eine müllfreie Welt aussehen könnte.

Als Belohnung fürs Mitmachen gab es das Poster „Moppels Abenteuer“, das Moppels Geschichte noch einmal in Bildern erzählt. Ein passendes Faltbüchlein zum Ausmalen gab es zusätzlich.

## 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. Es mangelt 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.

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 öffentlichkeitswirksam das Nachbesserungspotenzial bei der Kreditvergabepraxis auf.

### **Kreditkarte ohne Schufa?: Versprechen teuer erkauf**

Angepriesen auf Internetseiten als Schlüssel zum schnellen Geld: 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 in Solingen 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.

## **Schuldnerberatung: Existenzsicherung kompakt**

Wenn der Überblick über die Finanzen verloren gegangen war oder Schulden über den Kopf zu wachsen drohten, bot die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung auch 2017 unkomplizierte und kostenfreie Unterstützung. Wichtige Bausteine im Sofortprogramm zur Existenzsicherung waren insbesondere die Beratung zum Schutz bei einer Kontopfändung, Hilfen rund um den Zugang zu einem Basiskonto und natürlich die Abwendung von Wohnungskündigung wegen Mietrückständen oder angekündigten Stromsperrern. In der Schuldnerberatung wurde in Sachen Haushaltsfinanzen Bestandsaufnahme gemacht, Gläubigerforderungen rechtlich geprüft und tragfähige Pläne erarbeitet, um die Verbindlichkeiten abzuführen. Häufig wurde dazu auch mit den Gläubigern verhandelt. Wenn eine außergerichtliche Einigung nicht möglich war, wurden Verbraucher bei der Antragstellung zur Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens unterstützt und auch bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung begleitet.

Zudem: Mit dem Ausstellen von Bescheinigungen über einen höheren Basisschutz auf dem Pfändungsschutzkonto sicherte die Schuldnerberatung insbesondere Familien existenziell notwendige unpfändbare Beträge.

**Kurzberatungen** 1.009

**Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen** 316

**Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto** 185

## Schulden: Fußangel beim beruflichen Neustart

Dank finanzieller Förderung durch die Stadt Solingen bietet die Verbraucherzentrale eine spezielle Schuldnerberatung für Beziehende von SGB II-Leistungen: Auch 2017 konnte sie für diese Zielgruppe unbürokratische und wirkungsvolle Hilfestellungen geben, um Finanzen zu ordnen und dabei Hindernisse für eine erfolgreiche Jobsuche aus dem Weg zu räumen. Denn mit einem Konto, das dicke rote Zahlen schreibt, ist es ungleich schwerer, wieder Anschluss auf dem Arbeitsmarkt zu finden.

Denn wenn es zum Beispiel gelingt, unberechtigten Forderungen rechtzeitig zu widersprechen, kann das Schuldenkarussell schon aufgehalten werden. Eine übergreifende Analyse der Schuldursachen verschafft zudem Perspektiven für den nachhaltigen finanziellen Neuanfang. Die gibt es in der Beratungsstelle unter einem Dach, weil Budget-, Versicherungs-, Energie- und Mietrechtsberatung hier im Verbund an tragfähigen Lösungen arbeiten.

Auch 2017 hat das Jobcenter erwerbsfähige Leistungsempfänger konsequent zugewiesen und Beratungsgutscheine ausgegeben, sodass die Verbraucherzentrale anhaltend hohe Anfragen verzeichnet.

## ENERGIE

**Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach und vom Fenster bis zur Dusche ausgelotet. Und das Kleingedruckte von Energie-lieferverträgen ins Lot gebracht.**

### Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale insgesamt 392 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

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. Aber auch wenn die eigene Energierechnung auf den Prüfstand kam, Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten, war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.

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 Stro-



*Duschkosten waren im Herbst das Thema der Aktion „Dreh auf und spart“ Energieberater Florian Bublies und Beratungsstellenleiterin Dagmar Blum gaben 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 Wasserfluss eines Sparduschkopfes auswirkt. An Aktionsständen konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden.*

mio 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.



## 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.

## UMWELT UND ERNÄHRUNG

**Reparieren – einfach gemacht. Und Informationen zu Superfoods zusammengetragen. 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 Solingen 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 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 Quizkarten Platz, um Wünsche an Hersteller und Politik zur Reparaturfreundlichkeit von Produkten zu formulieren. Denn nicht nur Verbraucher können durch ihr Handeln dafür sorgen, dass Wegwerfen zum Auslaufmodell wird. Auch Hersteller sind in der Pflicht, Produkte so zu konzipieren, dass diese nach einem Defekt einfach und kostengünstig repariert oder wieder instand gesetzt werden können.

Bei einem Reparaturnachmittag in der Beratungsstelle informierte die Umweltberatung gemeinsam mit dem Reparaturcafé Solingen zur Fehlerdiagnose und zur Reparierbarkeit von Produkten. Reparaturfachleute hatten hier jede Menge praktische Tipps parat.

### Superfoods – gibt's auch aus NRW

Wer sich gesund ernähren will, greift häufig zu sogenannten Superfoods wie Chia-Samen, Goji- und Açaí-Beeren, Spirulina-Algen oder Matcha-Blättern. Diese pflanzlichen Lebensmittel überzeugen durch einen hohen Gehalt an Vitaminen, Mineralstoffen sowie an sekundären Pflanzenstoffen, denen eine gesundheitsfördernde Wirkung zugeschrieben wird. Allerdings: Bevor diese Lebensmittel hierzulande auf den Tellern landen, haben sie zu meist einen aufwendigen Verarbeitungsprozess und eine lange Reise aus China oder dem Amazonasgebiet hinter sich. Haltbarmachung und Transportwege belasten das Klima und schlagen sich im Preis nieder. Zusammen mit dem Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale zeigte die Beratungsstelle, dass es Superfoods auch aus NRW gibt. Denn verschiedene Obst- und Gemüsesorten, die hier angebaut werden, können es in punkto gesunder Inhaltsstoffe mit den Trend-Lebensmitteln locker aufnehmen – oder übertreffen sie sogar. Frisch vom Baum, Strauch oder Acker kommen sie in den Verkauf und sind daher auch besonders klimafreundlich.

Auf dem Veggie- und Fairfest in der Cobra, einer Messe für nachhaltige Lebensweise, konnten Solinger ganz praktisch erfahren, wie Superfoods aus NRW Gesundes auf den Teller bringen. Eine interaktive Schautafel lud dazu ein herauszufinden, welche Einkaufsmöglichkeiten für regionale Lebensmittel am besten zu den eigenen Vorlieben passen. Dabei wurde auch über lokale Initiativen von und mit Erzeugern informiert.

## Aktionstage zur Nachhaltigkeit

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 in Solingen hatte sich die Umweltberatung zu den Aktionstagen Nachhaltigkeit gemacht. Unter dem Aktionsmotto „Einfach machen!“ konnten Solinger Vorschläge, Tipps und Wünsche für ressourcenschonenden Konsum in der Städtischen Kantine im Verwaltungsgebäude Bonner Straße an einem Ideen-Baum aufhängen. Hoch im Kurs stand der Verzicht auf Plastiktüten und Coffee-to-go-Becher. Auch die Regelung, für Plastiktüten nun bezahlen zu müssen, begrüßten viele auf den Ideenkarten. Allerdings wurde bemängelt, dass es beim Einkauf im Supermarkt zurzeit kaum praktikable Alternativen zu Plastikverpackungen gibt. Viele wünschten sich eine gesetzliche Regelung, die Hersteller zu umweltverträglicheren Lösungen zwingt.

Zusammen mit der Stadt Solingen, der Biologischen Station Mittlere Wupper, der AG Konsum & Ernährung und dem Verein JinoSol hatte die Umweltberatung auch viele Informationen parat, um nachhaltigen Konsum im Alltag einfach zu machen: vom saisonalen Kochen über gesundes Gärtnern bis hin zum Kaffee aus fairer Produktion. Einfach machen! – sowohl ein Aktionsmotto für den Verbraucheralltag als auch ein Aufruf an Politik und Handel, die Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Konsum zu verbessern.

## Ausstellung „Einfach machen!“

Klimafreundlich konsumieren – das klingt nach komplizierter Suche nach Öko-Labeln oder Verzicht auf lieb gewordene Gewohnheiten. In der Solinger Stadtbibliothek gab die Umweltberatung in der Ausstellung „Einfach machen!“ an fünf Stationen Anregungen, wie einfach Nachhaltigkeit im Alltag zu praktizieren ist: Saisonales Kochen, gesundes Gärtnern, Kleiderkauf aus fairer Produktion – so lauteten einige der anschaulich und interaktiv präsentierten Ideen.

Das Motto „Einfach machen!“ setzte die Umweltberaterin aber auch gleich in die Tat um. Eine Give-Box, die in der Ausstellung zum Tauschen und Leihen einlud, verwandelten Solinger schnell zur Drehscheibe für Tauschobjekte. Einfach machen war damit auch Anstoß, sich nicht nur zu informieren, sondern es mit dem nachhaltigen Tauschen oder Teilen schon mal praktisch zu probieren.

Auf Schulklassen ab Sekundarstufe I wartete auch eine „Challenge“, bei der die Schüler nachhaltigen Konsum konkret umsetzen konnten. So wurden etwa 130 Coffee-to-go Becher – die Menge, die durchschnittlich jeder Bürger im Jahr verbraucht – auf möglichst kleiner Fläche gestapelt. Beim Saison-Bingo galt es, die Erntemonate von Obst und Gemüse richtig zuzuordnen. Drei Schulklassen und Arbeitsgruppen mit 48 Schülern haben sich den Herausforderungen gestellt.



*Im März wurde die Ausstellung „Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum“ in der Solinger Stadtbibliothek eröffnet. Umweltberaterin Julia Ogiermann, Sylvia Heinrich-Reinshagen, Leiterin der Stadtbibliothek, und Horst Berg, Referatsleiter im Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW.*

**Neu: Rechtsberatung im Gesundheitswesen**

Probleme mit Abrechnungsmodalitäten rund um zahnärztliche Leistungen, Fragen zu Selbstzahlerleistungen beim Arztbesuch oder zum Wechsel der Krankenkasse – immer wieder suchten Solinger hierbei Hilfestellungen und rechtlichen Rat. Seit Juni 2017 hat die Beratungsstelle hierzu mit der Rechtsberatung im Gesundheitswesen nun passendes Angebot.

Zum Start hatte sie mit der Aktion „Rund um Zahnersatz“ bohrende Fragen aufgegriffen. Denn wenn 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. Bei der Aktion gab es deshalb Informationen zu Fragen wie: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgungen? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Die Fachleute der Verbraucherzentrale gaben Hilfestellungen, um sich für Behandlungsgespräche zu wappnen, erklärten Ansprüche auf Kassenleistungen und die Regeln bei privat zu zahlenden Zusatzleistungen. Außerdem wurde über das Recht auf eine kostenlose Zweitmeinung sowie über Einsparmöglichkeiten mittels Bonusheft oder Härtefallregelung informiert.



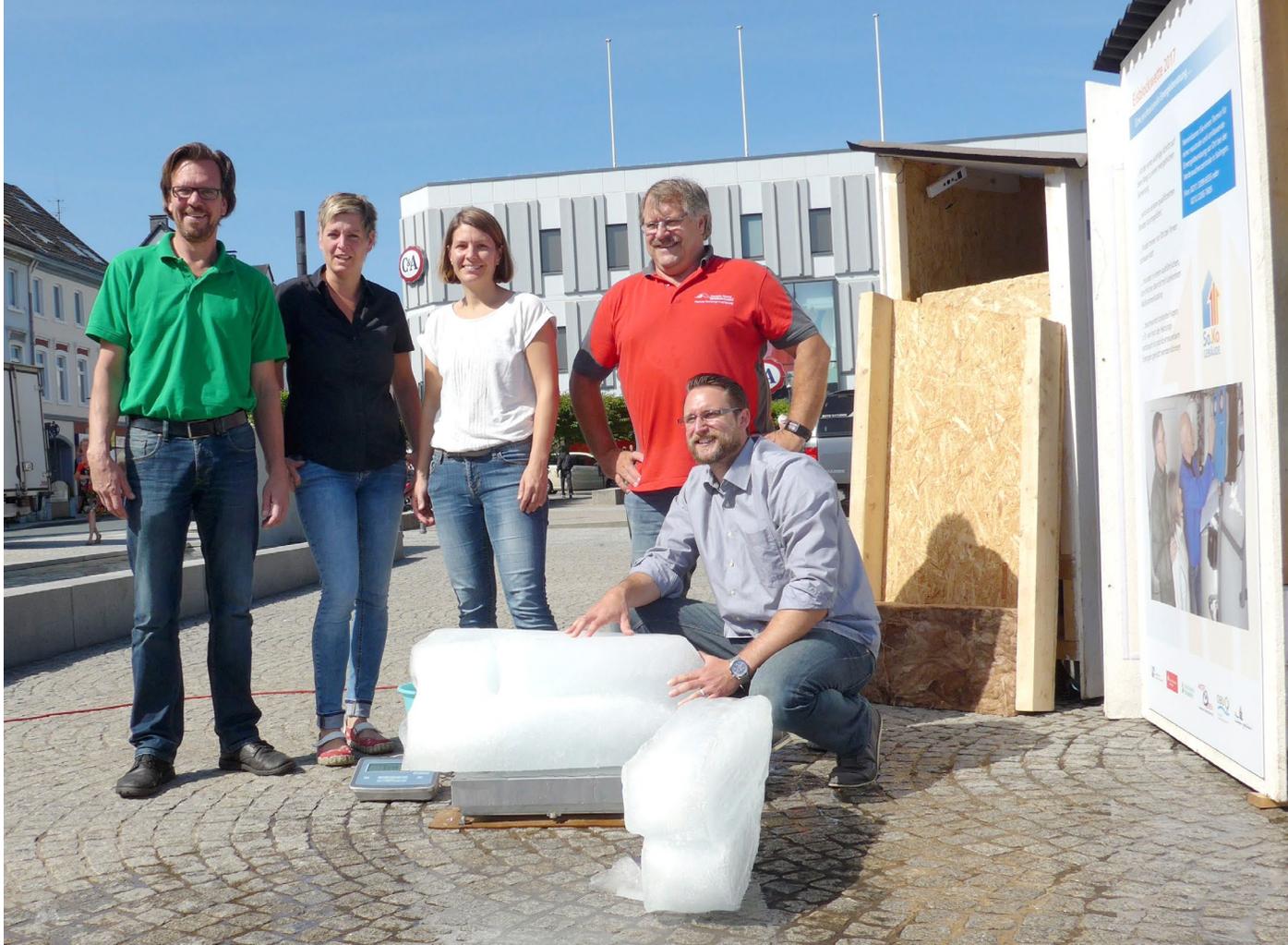
Verbraucherberaterin Johanne Voss (rechts) ist auch Expertin für rechtliche Fragen im Gesundheitsbereich. Beratungsstellenleiterin Dagmar Blum freut sich, dass das Angebot in der Beratungsstelle um einen wichtigen Baustein ergänzt wurde.  
Foto: Florian Meurer

## Eisblockwette auf dem Neumarkt Wärmedämmung hält dicht

Fürs energetische Sanieren von Gebäuden zu werben, war das Ziel einer ungewöhnlichen Wette, die die Mitglieder des „Solinger Kompetenznetzes für Gebäudemodernisierung“ (So.Ko Gebäude) initiiert hatten. Auch die Energieberatung der Verbraucherzentrale gehört diesem Netzwerk an.

Um Sparpotenziale anschaulich zu machen, hatten sie auf dem Neumarkt zwei Holzhäuser aufgebaut und dort jeweils zehn Stangen Eis hineingelegt. Während eines der beiden Häuser mit dicker Wärmedämmung versehen war, hatte das andere nur eine zugige Gebäudehülle. Solinger waren aufgerufen zu schätzen, wie viel Eis nach zwei Wochen mit sommerlichen Temperaturen jeweils bei geschlossenen Türen in den beiden Holzgebäuden verbleibt.

Mit Spannung wurde dann das Ergebnis des zweiwöchigen Eis-Experiments erwartet: Mit Hilfe einer Waage ermittelte die So.Ko Gebäude, wie viel Eis in den Häusern noch nicht geschmolzen war. Das Ergebnis stellte die Initiatoren zufrieden: In dem gedämmten Holzhaus wurden knapp 90 Kilogramm Eis entdeckt. Im ungedämmten Haus fand man nicht mal mehr eine Spur von Wasser. Ein deutlicher Hinweis, dass sich Dämmen und energetische Sanierung lohnen.



Das Kompetenznetz So.Ka präsentierte das Wetterergebnis auf dem Neumarkt Solingen (von links): Kai Worring, Dachdeckermeister, Monika Küppers, Maler & Lackierer; Birte Vietor, Klimaschutzmanagerin Stadt Solingen, Thomas Riedel, Dachdeckermeister, und Energieberater Florian Bublies.

## gesund@home: Schimmel vermeiden und beseitigen

Sie kommen schneller als man denkt. Anfangs oft unbemerkt sind sie eines Tages plötzlich da: Schimmelpilze. Vor allem im Winter und in den Übergangszeiten machen sie sich in vielen Wohnungen breit. Das ist unansehnlich, kann die Gesundheit gefährden und langfristig zu Schäden am Gebäude führen. Die Solinger Umwelt- und Energieberatung informierten bei der Messe Aktivia, wie man Schimmel vorbeugt, wie man ihn beseitigt und welche baulichen Maßnahmen das Schimmelrisiko senken. Am Lüftungsmodell wurde demonstriert, wie mit Querlüftung schnell ein Luftaustausch im Raum gelingen kann.

**WIR SIND FÜR SIE DA**  
**Verbraucherzentrale NRW**  
**Beratungsstelle Solingen**

Werwolf 2  
42651 Solingen  
Tel.: (02 12) 22 65 76-01  
Fax: (02 12) 22 65 76-11  
E-Mail: [solingen@verbraucherzentrale.nrw](mailto:solingen@verbraucherzentrale.nrw)  
➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/solingen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/solingen)

**Impressum**

**Herausgeber:** Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Telefon 0211 38 09 0 • Fax: 0211 38 09 216 • [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

**Gestaltung und Produktion:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://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!

