

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

# zwanzig 18

Beratungsstelle Ahlen





Foto: Photo Porst, Ahlen

## **i WIR ARBEITEN FÜR SIE**

**Das Team in Ahlen arbeitet für die Bürgerinnen und Bürger auf diesen Stellen:**

Leitung und Verbraucherberatung:	2,00
Energieberatung:	1,00
Bürokraft Verbraucherberatung:	0,50
Schreibkraft Energieberatung:	stundenweise

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Ahlen und im Kreis Warendorf weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen ausdrücklich weibliche und diverse Personen mit ein.

## **2018 – im Interview** **Judith Spittler, Leiterin der Beratungsstelle**

### **? Auf einen kurzen Nenner gebracht: Was waren die zentralen Aufgabenstellungen der Arbeit?**

› Digitalisierung, Datenschutz, Teilhabe – die großen Themenfelder spiegeln sich auch in den Anfragen. Von der Existenzsicherung privater Haushalte über Fallstricke bei der Telekommunikation bis hin zu Informationsrechten nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung reichte die Palette.

### **? An welchen Problemen lässt sich das festmachen?**

› Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Auch wenn Online-Bezahlungsfunktionen Tücken bergen oder auf dem Tablet unnötige Verträge zur Unterschrift untergeschoben werden, ist unsere Beratung im digitalen Verbraucheralltag gefragt. Außerdem hatten erneut Anfragen zu den klassischen Abzockmethoden der Inkassobranche Konjunktur.

### **? Wer hat in der Beratungsstelle vor allem Rat gesucht?**

› Menschen aller Altersgruppen und Bevölkerungsschichten brauchten Orientierung und Unterstützung. Ältere Menschen und Migranten suchten ebenso Rat wie verunsicherte Dieselautobesitzer in Sachen Musterfeststellungsklage gegen VW.

### **? Wie haben Sie Ahlenern und Bewohnern des Kreises Warendorf weitergeholfen?**

› Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder täuschen, und die praktische Hilfe bei knappen Haushaltsfinanzen waren wichtige Bausteine kommunaler Daseinsvorsorge.

### **? Welche wichtigen Ereignisse standen im Kalender?**

› Landtagsabgeordnete und Politiker aus dem Kreis haben sich bei Besuchen über aktuelle Verbraucheranliegen informiert und dabei Anstöße für ihre Arbeit in Ausschüssen und Gremien mitgenommen.

### **? Was steht beim Blick auf aktuelle Themen im Fokus?**

› Zum Weltverbrauchertag haben wir bei örtlichen Telekommunikationsshops gecheckt, wie sie ihren Informationspflichten bei Vertragsabschlüssen nachkommen. Und zur Europawahl haben wir exemplarisch Meilensteine für Verbraucherschutz in den Blick genommen: die Abschaffung der Roaming-Gebühren oder das Verbot von über eintausend gesundheitlich bedenklichen Stoffen in Kosmetika. Starke Verbraucherrechte sind nur europaweit durchsetzbar – wir übersetzen, was die Weichenstellungen im Alltag bedeuten.



## UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

<b>Anfragen von Ratsuchenden*</b>	<b>6.055</b>
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	5.279
davon in Warendorf	1.234
• davon Energieberatung	776
<b>Veranstaltungskontakte*</b>	<b>3.070</b>
• davon Energieberatung	1.118
<b>Internetzugriffe</b> auf die Seiten der Beratungsstelle	<b>5.060</b>

### Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl der Anfragen  
6.055



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

\* Im Zuge der sukzessiven Umstellung auf die digitale Erfassung der Anfragen wurde auch die Systematik umgestellt. Da somit die Anfragen nicht zu einem Jahreswert addiert werden konnten, sind die Zahlen für die Monate Oktober bis Dezember hochgerechnet.

Unsere Arbeit für Ahlener Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei Stadt, Kreis, Verwaltung und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.

## MARKT UND RECHT

Rechtsirrtümer entlarvt und Datenschutzregeln erklärt. Rechtsrat rund um Internet und Telefon. Aber auch die Klassiker unter den Abzockern hatten wieder Konjunktur.

### Weltverbrauchertag: Denkste!

Den Pulli im Geschäft einfach zurückgeben, nur weil er doch nicht gefällt. Eine Kartenzahlung lässt sich ohne Wenn und Aber rückgängig machen. Der Händler darf tatsächlich nur den an der Ware ausgezeichneten Preis verlangen. So verbreitet diese Einschätzungen, so irrig die Annahmen in Sachen Verbraucherrecht. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale populäre Rechtsirrtümer des Konsumentenalltags aufgespießt und mit vielfältigen Aktivitäten entlarvt. Unter dem Motto „Denkste!“ gab es dabei nicht nur Verbraucherwissen kompakt, sondern auch viele spielerische Aha-Erlebnisse.

Beim Kaufen und Bezahlen, beim Abschließen von Verträgen und beim Reklamieren – für alle Geschäfte des Alltags gelten für Kunden und Händler verbindliche Regeln. Doch nicht nur deren Fülle, sondern auch die oft diffizilen Unterschiede, etwa zwischen online- und stationären Käufen, sind Quellen für weit verbreiteten Irrglauben. Und nicht selten führen falsche Annahmen und Erwartungen zu unüberlegten Entscheidungen oder Enttäuschungen über mögliche Handlungsoptionen. Verbraucherrechte und die wichtigsten Regeln rund ums Kaufen und Bezahlen zu kennen ist daher unerlässlich, um bewusste Kaufentscheidungen treffen und bei Problemen angemessen reagieren zu können. Mit ihren Aktivitäten zum Weltverbrauchertag hatte die Beratungsstelle daher sowohl im Blick, präventiv mit Verbraucherirrtümern aufzuräumen, als auch die richtigen Spielregeln bei der Durchsetzung von Konsumentenrechten an die Hand zu geben.



Die Verbraucherzentrale führte gemeinsam mit Radio WAF im Ahlener Rathaus ein Passantenquiz zu den Rechtsirrtümern durch.

### Telefon und Internet: Kurzer Draht bei Kundenärgern

Geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander. Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt.

Daneben häuften sich Beschwerden, weil Telekommunikationsverträge teils abweichende Leistungen enthielten als ursprünglich beim Verkaufsgespräch im Laden avisiert: Gleichwohl seit Mitte 2017 gesetzlich vorgeschrieben ist, dass Anbieter von Internetzugangsdiensten in Produktinformationsblättern ihre Kunden über die wesentlichen Bestandteile des Telekommunikationsvertrages informieren, kommen die Anbieter insbesondere

auch im stationären Handel dieser Pflicht laut Stichproben teils nicht immer in vollem Umfang nach. So passiert es, dass Kunden nach wie vor von Konditionen überrascht werden, die von den Offerten im Beratungsgespräch abweichen. Mündliche Zusagen des Verkäufers oder explizite Kundenwünsche bleiben da dann oft einfach unberücksichtigt.

Anlass zu Beschwerden gab es zudem, wenn es mit der in der Werbung versprochenen Leistung und Qualität nicht stimmte. So wollten Ratsuchende wissen, wie es um Entschädigungsmöglichkeiten bei Geschwindigkeitsproblemen bestellt ist.

### Datenschutz-Grundverordnung: Strengere Regeln und mehr Rechte

Seit dem 25. Mai 2018 regelt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) das Datenschutzrecht europaweit einheitlich. Und daran halten müssen sich auch ausländische Unternehmen, die zwar nicht in der EU ansässig sind, deren Angebote sich aber an EU-Bürger richten. Für die Internetriesen Google und Facebook bedeutet dies: Auch für sie sind die Regeln der DSGVO Maßstab in Sachen Datenschutz. Die Beratungsstelle informierte, mit welchen Vorgaben Verbraucherrechte auf Auskunft, Korrektur, Einschränkung der Verarbeitung oder Löschung von Daten gestärkt wurden. Denn nur wer seine Rechte kennt, kann diese auch wahrnehmen. Dass Unternehmen persönliche Daten nur mit Erlaubnis durch eine gesetzliche Grundlage oder Einwilligung der Betroffenen erfassen und verarbeiten dürfen, gehörte dabei ebenso zum kleinen Datenschutz-Einmaleins wie der Hinweis, dass eine einmal erteilte Einwilligung zur Datennutzung leicht zu widerrufen sein muss. Wie Verbraucher ihre Rechte auf Auskunft und Korrektur ganz praktisch durchsetzen, gab es im „Routenplaner“ rund um die neuen Datenschutzregeln kompakt zusammengefasst.

## VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



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

\* Im Zuge der sukzessiven Umstellung auf die digitale Erfassung der Anfragen wurde auch die Systematik umgestellt. Da somit die Anfragen nicht zu einem Jahreswert addiert werden konnten, sind die Zahlen für die Monate Oktober bis Dezember hochgerechnet.

### Streamen (fast) ohne Grenzen

„Dieser Inhalt ist in Ihrem Land nicht verfügbar!“ – diesen Hinweis mussten Online-Kunden häufig akzeptieren, wenn sie Serien, Filme oder Fußballübertragungen, für die sie bei Streaming-Anbietern wie Netflix, Sky Go, Amazon Prime oder Maxdome regelmäßig bezahlen, auch auf Reisen sehen wollten. Streamen von Filmen, Serien, Musik oder Unterhaltungsprogrammen war lediglich in dem Land möglich, in dem Kunden einen Vertrag über die Bereitstellung von solchen Online-Angeboten als Abo abgeschlossen hatten. Grund für die Blockade: Laut Urheberrecht durften diese Angebote bislang nur in dem Land gezeigt werden,

für das die Anbieter von den Rechteinhabern eine Nutzungserlaubnis eingeholt hatten. Was auf Reisen regelmäßig für Verbraucherfrust sorgte. Mit der sogenannten EU-Portabilitätsverordnung fiel ab 1. April dieser Schlagbaum: Zwar änderte sich das Urheberrecht nicht, doch galt bei vorübergehenden Aufenthalten im EU-Ausland das Streamen als Nutzung im Wohnsitzland. Musik, Serien, Filme oder Live-Übertragungen müssen seither im Netz so angeboten werden, wie sie für Abonnenten auch an ihrem Wohnsitz verfügbar wären – ohne weitere Zusatzkosten. Allerdings: Die Nutzung von bereits bezahlten Diensten ist auf einen vorübergehenden Aufenthalt begrenzt. Für den Wegfall der Ländergrenze müssen Streaming-Anbieter außerdem zuvor das Wohnsitzland des Nutzers überprüfen.

Die Beratungsstelle informierte über die neuen verbraucherfreundlichen Regeln – und zeigte, was Verbraucher beim grenzenlosen Streamen dennoch auf der Rechnung haben müssen.

### Lahmes Internet? Wie Kundenrechte nicht auf der Kriechspur bleiben

Der Stream bricht während der Fußball-Übertragung dauernd ab. Beim Download des neuen Programms kriecht der Fortschrittsbalken nur mühsam voran. Und beim Hochladen von Dokumenten für die Steuererklärung wird wegen Zeitüberschreitung die Annahme verweigert. Das Internet in vielen Haushalten lahmt – wie Beschwerden bei der Verbraucherzentrale zeigen. Denn weil Internetanbieter oft mit hohen ‚bis zu‘-Bandbreiten werben, gerät der Frust dann groß, wenn angepriesene Highspeed-Verbindungen als lahme Enten stranden. Dem hatte die Beratungsstelle „Highspeed“ in Sachen Verbraucherrechte entgegengesetzt: Hier gab es ein Informationspaket zum Abruf, um sich über zustehende Geschwindigkeiten zu orientieren und Kundenrechte gezielt durchzusetzen.

So wurde verdeutlicht, dass das Produktinformationsblatt die verbindliche Grundlage ist, welches Download- und Upload-Tempo Kunden mit ihrem jeweiligen Telekommunikationsvertrag normalerweise erwarten können. Auch navigierte die Beratungsstelle sicher zum Messtool der Bundesnetzagentur und bot Hilfestellung dabei, wie die tatsächlichen Surfgeschwindigkeiten überprüft und aktuelle Übertragungsraten dokumentiert werden können. Rechtlichen Rat hatte sie zudem parat, wie Kunden bei Abweichungen wirkungsvoll auf Abhilfe pochen.

### Rufnummernwechsel bei WhatsApp: Vor Tücken gewarnt

Aufpassen! – so lautete der Rat an alle, die eine neue Handynummer bekommen: Die alte Nummer landet nämlich nicht zwangsläufig irgendwo im virtuellen Papierkorb, sondern könnte vom Mobilfunkanbieter erneut verwendet werden. Und weil ein WhatsApp-Konto fest mit der Nummer zusammenhängt, wäre für die neuen Nummerninhaber dann der Zugriff auf das Konto möglich. Zwar räumt WhatsApp ein, dass die Account-Infos bei einer Verifizierung nach 45 Tagen gelöscht würden. Die Beratungsstelle warnte jedoch, dass die alte Nummer auch schneller wieder auf dem Markt sein könne. Deshalb empfahl sie Handynutzern, sofort zu handeln. Denn wer das „Vererben“ von WhatsApp Accounts verhindern will, muss das Konto entweder komplett löschen oder die Nummer bei WhatsApp rechtzeitig ummelden. Wie das funktioniert und was dabei passiert – dazu wurden praktische Hilfestellungen gegeben.



### Weg zum Recht für Dieselbesitzer

Vor drei Jahren ist ans Licht gekommen, dass Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Eine illegale Abschaltvorrichtung ließ die Autos schadstoffärmer erscheinen als sie eigentlich waren. Seitdem haben Verbraucher mit unklaren Informationen zu Rückrufen, dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge und drohenden Fahrverboten in immer mehr Städten zu kämpfen. Auf Entschädigungszahlungen warten sie jedoch vergeblich. Während bislang jeder Dieselbesitzer selbst vor Gericht ziehen und Schadenersatzansprüche einklagen musste, können Verbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) seit November 2018 stellvertretend für Verbraucher Ansprüche auf Entschädigung gerichtlich klären lassen: Ziel der am 1. November 2018 eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG ist es festzustellen, dass der Volkswagen-Konzern durch Einsatz von Manipula-

tionssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll außerdem, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist. Die Klage umfasst die Marken Audi, Seat, Skoda und Volkswagen mit Dieselmotoren des Typs EA 189 (Hubraum: 1,2; 1,6; 2,0 Liter). Bei einem positiven Urteil können Verbraucher dann ihre Ansprüche eigenständig, zum Beispiel durch eine Klage, geltend machen.

Bei einem Informationsabend im Kreishaus Warendorf gab es Wissenswertes zu den Beteiligungsmöglichkeiten an der Musterfeststellungsklage kompakt zusammengefasst. 32 interessierte Dieselbesitzer nutzten zudem rege die Gelegenheit, drängende Fragen zu stellen und die Chancen des Verfahrens für ihren Einzelfall auszuloten.

## **Pauschalreiserecht: Rechtes und Schlechtes für Urlauber**

Gibt's vor oder während einer Reise Pannen, Mängel oder geht der Veranstalter Pleite, sind Pauschalreisende meist abgesichert: Urlauber können etwa den Reisepreis mindern oder bekommen über die vorgeschriebene Insolvenzabsicherung des Anbieters ihr Geld zurück. Das gilt bislang für Pauschalreisen, die im Reisebüro oder in Onlineportalen als Paket eines Veranstalters vermittelt werden. Wer allerdings nur einen Flug plus Hotel im Online-Reiseportal oder Reisebüro buchte, konnte diese Schutzrechte meist nicht nutzen. Seit 1. Juli galten europaweit neue Regeln beim Pauschalreiserecht, die für mehr Klarheit und Verbraucherschutz auch beim Buchen von einzelnen Reiseleistungen in Online-Portalen und Reisebüros sorgten. Die Beratungsstelle hatte hierzu die aktuellen Informationen parat – und half in der Rechtsberatung, auf die Einhaltung der neuen Verbraucherschutz-Vorschriften zu pochen.

Doch das neue Gesetz hatte auch Verschlechterungen im Gepäck: Konnten Verbraucher bisher kostenlos vom Reisevertrag zurücktreten, wenn der Veranstalter den Reisepreis nach der Buchung um mindestens fünf Prozent anhub, wurde diese Grenze nun auf acht Prozent hochgeschraubt. Bislang war es auch verboten, den Reisepreis für Reisen, die nicht mehr als vier Monate vor Reisebeginn gebucht wurden, nachträglich anzuheben. Nun können sich auch kurzfristiger gebuchte Reisen im Nachhinein verteuern, wenn dies bis zum 20. Tag vor Reiseantritt mitgeteilt wird. Mit einem Koffer voll Informationen zeigte die Beratungsstelle die neue Route für eine Urlaubsplanung ohne überraschende Preisanhebungen.

## **VERBRAUCHERBILDUNG**

**Geflüchtete und Schüler für den Konsumalltag fit gemacht.**

### **Geflüchtete: Türöffner im Verbraucheralltag**



Das Ankommen geflüchteter Menschen im Verbraucheralltag zu erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Veranstaltungen, die im Rahmen des Projekts „Get in“ der Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf durchgeführt wurden. In 16 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. In den Einheiten wurden Unterschiede zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy ebenso thematisiert wie die Funktionsweise von Thermostatventilen. Tipps zum Sparen bei den Kosten für Telefonie und Strom inklusive. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert und durch Anschauungs- und Bildmaterial unterstützt. Auch wurde Teilnehmenden die Verbraucherzentrale mit ihren Informations- und

Beratungsangeboten in Ahlen und Warendorf vorgestellt. Die Bildungstrainerin war mit den Trainingseinheiten zum Einmaleins des hiesigen Verbraucheralltags unter anderem beim Eine Welt Kreis Stromberg in Kooperation mit der Volkshochschule Oelde-Ennigerloh und bei kommunal betreuten Gruppen in Wadersloh, Telgte und Everswinkel zu Gast.

### **Konsumieren will gelernt sein**



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

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

## VERBRAUCHERFINANZEN

**Aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abgelehrt. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.**

### Inkassoforderungen: Neinsagen erlaubt

Wer nicht rechtzeitig zahlt, riskiert Post vom Inkassobüro zu bekommen – oftmals horrende unberechtigte Gebühren und Drohkulisse inklusive. Wird dann unbedacht eine Ratenzahlungsvereinbarung unterschrieben, kommt die Kostenspirale oft erst richtig in Gang. Mit der Aktion „Vorsicht, Inkasso!“ zeigte die Verbraucherzentrale in Ahlen, dass Neinsagen bei aufgeblähten Inkassoforderungen erlaubt ist.

Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassobüros müssen säumige Zahler teuer erkaufen: Hohe Einigungsgebühren sind zumeist der Preis, um diesen Deal überhaupt abschließen zu können. Obendrein ist eine Reihe von verklausulierten Erklärungen in den Vordrucken zu akzeptieren – deren nachteiligen Folgen Verbraucher kaum überschauen können. Bei einem Check von über 200 Ratenzahlungsvorschlägen von 45 verschiedenen Inkassobüros hatte die Verbraucherzentrale NRW massenhaft Fallstricke entdeckt. So wurden für eine vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarung aus einem Computerprogramm in rund 60 Prozent der Fälle Entgelte verlangt, die sich mehrheitlich an der Vergütung von Rechtsanwälten orientieren. Selbst bei kleinen Forderungen schlugen dafür 81 Euro und mehr zu Buche. Dass die Gesamtforderung mitsamt den Kosten für die Vereinbarung ungeprüft anerkannt wird, mussten Schuldner in über 80 Prozent der Erklärungen unterschreiben. Und in fast der Hälfte der Vereinbarungen wurde eine Lohnabtretung zur Voraussetzung deklariert, um die Inkassobüroforderungen in Raten abstottern zu können.

Für die Beratungsstelle Anlass, unter dem Aktionsmotto „Vorsicht, Inkasso!“ aufzurufen, Forderungen zu prüfen und nicht einfach drauflos zu zahlen. Denn grundsätzlich gilt: Durch Zahlungsverzug entstehende Kosten dürfen nicht unnötig aufgebläht werden. Die Verbraucherzentrale forderte daher eine zügige gesetzliche Regelung, dass für Ratenzahlungsvereinbarungen keine zusätzlichen Kosten berechnet werden dürfen und diese auch nicht an die ungeprüfte Anerkennung der Forderung gekoppelt sein dürfen.

Für Ratsuchende hatte die Beratungsstelle einstweilen eine Reihe von Hilfestellungen parat, um unzulässige Kostenpositionen zu entlarven. Sie zeigte, wo Fallstricke beim Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen lauern und wie man sich gegen unberechtigte oder überzogene Forderungen wehren kann.

### Blitzschnell Kredit? Teurer Zugang per Kreditkarte

Schon der Name schien Programm: Der Kreditvermittler blitz.credit bot im Internet und via Facebook eine MasterCard Gold und einen Sofortkredit bis zu 7.777 Euro an. Selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war, verhiess das Angebot den unproblematischen Zugang zum bargeldlosen Bezahlen. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn Verbraucher erhielten nicht den erhofften Kredit, sondern ein Starterpaket mitsamt Zugangsdaten für die Beantragung einer kostspieligen Prepaid-Kreditkarte. 149,90 Euro Ausgabegebühr mussten bei der Auslieferung per Nachnahme beglichen werden. Wurde die Annahme verweigert, folgten Zahlungsaufforderungen, zusätzliche Mahn- sowie Inkassokosten von bis zu 555,45 Euro. All dies wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die vor der Benutzung erst Geld geladen werden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist. Vom versprochenen schufafreien Sofortkredit sahen Interessenten obendrein nichts.

Eine Masche, die übrigens auch andere Internetseiten etwa unter den Namen schneller.credit, sofort.credit, kreditanfrage.gratis oder verbraucher.cards probierten.

Die Verbraucherzentrale riet, solchen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen – und vorab niemals Zahlungen zu leisten.

### Widerruf von Lebens- und Rentenversicherungen: Für welche Verträge lohnend?

Verbraucher, die eine Lebens- oder Rentenversicherung für ihre Altersvorsorge abgeschlossen haben, sorgen sich oft, wenn sie auf die schwindenden Überschüsse in den jährlichen Standmitteilungen des Versicherers stoßen. Denn bei Vertragsabschluss hatten die ihre Kunden mit der Aussicht gelockt, am Ende der Laufzeit hohe Überschüsse abzuwerfen und deutlich mehr als die garantierte Ablaufleistung auszus zahlen. Aufgrund der andauernden Niedrigzinsphase und gekürzter Bewertungsreserven schmilzt die prognostizierte Überschussbeteiligung jedoch mehr und mehr dahin. Für viele stellt sich daher die Frage, ob ein Ausstieg aus den Verträgen lohnt. Oft fehlerhafte Widerrufsbelehrungen oder unzureichende Verbraucherinformationen beim Abschluss von Lebens- und Rentenversicherungsverträgen eröffnen dabei eine Chance: So kann ein Großteil zwischen dem 29. Juli 1994 und Ende 2007 abgeschlossener Verträge noch widerrufen werden. In der Versicherungsberatung lotete die Verbraucherzentrale aus, ob sich ein Widerruf für den jeweiligen Vertrag lohnt oder eine Fortsetzung wegen der hohen Garantieverzinsung aus den Altverträgen rentabler ist.

## ENERGIE

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

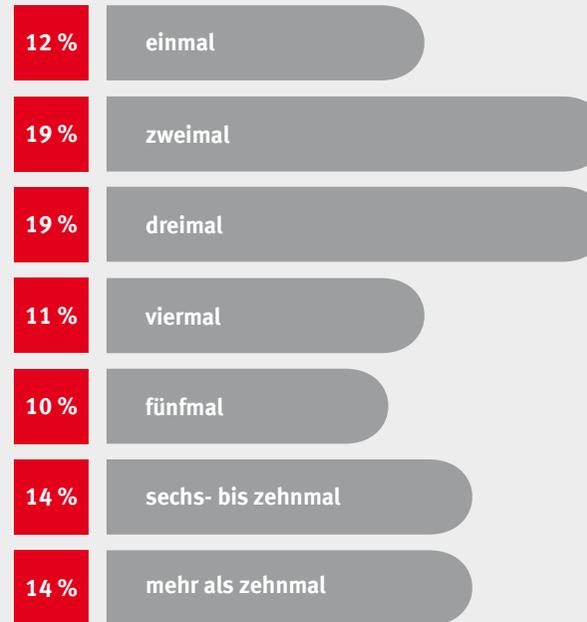
### Wegweiser in Sachen Energiesparen

Vor Ort bei Verbrauchern zu Hause, in der Beratungsstelle, per Mail, telefonisch und an Aktionsständen haben Energieexperten auch 2018 wieder zahlreiche Ahlener unterstützt: Beim Sparen rund um Strom und Heizung und bei der Nutzung erneuerbarer Energien, etwa mit Solaranlagen.

### Energierechtsberatung Ärgernisse bei ungewolltem Wechsel

Ungewollte Wechsel des Energieversorgers und Vertragsumstellungen – einmal mehr waren das die Dauerbrenner der Beratungsnachfrage. Als Ausgangspunkt dafür ließ sich in der Regel ein Telefonat oder ein Kontakt an der Haustür ausmachen. So sind Verbraucher nach einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Marktwächters Energie ungewollt mitunter am häufigsten zum Thema Energie angerufen worden – nur unerwünschte Telefonanrufe im Telekommunikationsbereich waren geringfügig verbreiteter.

### Wie oft wurden Verbraucher im vergangenen Jahr ungewollt zum Thema Energie angerufen?



**Basis:** 805 Befragte, die unter insgesamt 10.713 repräsentativ ausgewählten Personen angaben, in den letzten zwölf Monaten schon einmal ungewollt zum Thema Energie angerufen worden zu sein. (Erhebungszeitraum 28.3.2018 bis 3.5.2018 durch forsa)

Mal hatten sich die Werbenden als Vertreter eines Energieversorgers, mal als Energieberater oder als Vermittler vorgestellt. Als Grund für die Kontaktaufnahme wurde zumeist ein konkretes Angebot genannt oder auch mit vagen Umschreibungen wie „Preisvergleich“, „Energieberatung“ oder „Aussicht auf Kostenersparnis“ gearbeitet. Auch berichteten Verbraucher, mit dem Hinweis auf ein Gewinnspiel, eine Umfrage oder die Auszahlung eines Guthabens in ein Gespräch verwickelt worden zu sein. Gemeinsames Anliegen dabei war es zumeist, persönliche Daten

in Erfahrung zu bringen, um einen Wechsel des Stromanbieters einzuleiten. Diese Intention blieb den Überrumpelten jedoch fast immer verborgen – und wurde erst dann enttarnt, wenn Wochen später überraschend der Vertrag vom bisherigen Anbieter gekündigt wurde oder eine Auftragsbestätigung für einen neuen Vertrag eintraf. Die Energierechtsberatung hatte bei ungewollten Wechseln anbieterunabhängigen Rat und rechtliche Hilfestellungen parat.

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. Zudem sorgten intransparente Preisänderungsmitteilungen für Verbraucherärger: Vier Unternehmen hat die Verbraucherzentrale NRW daher abgemahnt, weil in den Schreiben der eigentliche Zweck so geschickt verschleiert war, dass der Kunde die enthaltene Preiserhöhungsankündigung kaum bemerken konnte. Und so auch sein Sonderkündigungsrecht für den Wechsel zu einem günstigeren Versorger verpasste.

Insbesondere zur Bayerischen Energieversorgung (BEV), die zum Jahresende Guthaben einbehält, Preise drastisch erhöhte und Preisgarantien missachtete, gab es zahlreiche Anfragen. Die Verbraucherzentrale NRW hat den Anbieter Anfang 2019 wegen eines Schreibens, in welchem das Unternehmen Kunden mit Preisgarantie aufforderte, eine freiwillige Preiserhöhung zu akzeptieren, abgemahnt. Im Februar 2019 hat der Billigstromanbieter Insolvenz angemeldet.



## Besser heizen

Was läuft im Keller? Mit dieser Frage rief das Projekt Energie2020 im Herbst Ahlener Eigenheimbesitzer dazu auf, ihre Heizung unter die Lupe zu nehmen. In der Aktion „Besser heizen“ führten die Energiefachleute mit Vorträgen, Aktionen und Online-Tools teils spielerisch an das Thema Heizkesseltausch heran. Denn rund 60 Prozent aller Heizungen verbrauchen nach heutigem Stand der Technik zu viel Energie. Doch meistens kommt die Anlage erst in den Blick, wenn sie kaputt ist oder nicht mehr zuverlässig funktioniert. Dann muss oft sehr schnell Ersatz her, Entscheidungen werden unter Zeitdruck getroffen. Es drohen Fehlinvestitionen mit langfristigen Nachteilen für Klima und Konto. Bevor der Kesseltausch ansteht, sollten deshalb in Ruhe alle Alternativen geprüft werden – auch der Umstieg etwa von Öl oder Gas auf klimafreundliche Alternativen wie Wärmepumpe, Solarthermie oder Holzpellets.



Bei einem Ortstermin mit Agnes Weber, Besitzerin einer Ladestation für Elektroautos (Mitte), zeigten Beratungsstellenleiterin Judith Spittler und Energieberater Joachim Rölling ganz praktisch, dass es in Ahlen schon erfolgreiche Pioniere für E-Mobilität gibt.  
Foto: P. Schniederjürgen, Ahlener Zeitung

## Sonne im Tank

Wie Solarstromanlage und Elektroauto zum starken Team werden, hat das Projekt Energie2020 im Frühjahr mit der Aktion „Sonne im Tank“ gezeigt. Denn der Umstieg aufs Elektroauto bewegt auch in Ahlen immer mehr Menschen – Grund genug, zu prüfen, welche Rolle die saubere Energie vom eigenen Hausdach dabei spielen kann. Welchen Anteil des Ladestroms kann die Solaranlage eigentlich liefern? Welche technischen Voraussetzungen von der Ladesäule bis zur intelligenten Steuerung müssen dafür geschaffen werden? Wie groß muss die Photovoltaikanlage sein, und wann ergibt ein Batteriespeicher Sinn? Antworten auf Fragen wie diese und viele Pioniergeschichten wiesen Interessierten zum Beispiel in Vorträgen und Videos den Weg zur flexiblen, klimaschonenden Mobilität mit der Sonne im Tank.



Foto: Frank Merschhaus, Stadt Ahlen

## Willkommen in Ahlen

Judith Spittler (Mitte) leitet seit März die Verbraucherzentrale in Ahlen. Sie trat die Nachfolge von Anne Schulze Wintzler (2. v. r.) an, die nach sieben Jahren als Leiterin in die Beratungsstelle Hamm wechselte.

Mit den besten Wünschen für eine gute Zusammenarbeit begrüßte Bürgermeister Dr. Alexander Berger (r.) gemeinsam mit Stadtkämmerer Dirk Schlebes (l.) und Rechtsdirektorin Gabriele Hoffmann (2. v. l.) die neue Leiterin im Rathaus. Zugleich dankte er Anne Schulze Wintzler und betonte, dass sie einen wichtigen Beitrag geleistet habe, um den Ruf der Beratungsstelle als unverzichtbare Institution in Ahlen zu festigen.

Er betonte, dass in Zeiten kaum zu durchdringender Verträge und trickreicher Marketingmethoden unabhängige Anlaufstellen für Verbraucher immer wichtiger würden.

## Politik zu Besuch



Wie kann alltägliches Verbraucherwissen in der Schule vermittelt werden? Wie sieht es mit der Nachfrage geflüchteter Menschen in der Beratungsstelle in Ahlen aus? Diese und viele weitere Fragen diskutierten die SPD-Landtagsabgeordnete Annette Watermann-Krass (2. v. l.) und Franz-Ludwig Blömker vom Kreis Warendorf, zweiter stellvertretender Landrat und Kreistagsmitglied der SPD mit Regionalleiterin Marle Kopf (l.) und Beratungsstellenleiterin Judith Spittler. Die Landtagsabgeordnete betonte, dass der regelmäßige Austausch fortgeführt werden sollte, denn die Erfahrungen aus dem Beratungsalltag lieferten wertvolle Anregungen für die politische Arbeit.

Foto: F. Werning



Die Verbraucherzentrale ist Übersetzerin für den Otto-Normalverbraucher im Wirrwarr der grenzenlosen Möglichkeiten in Zeiten der Globalisierung – so brachte der CDU-Landtagsabgeordnete Henning Rehbaum (2. v. l.) seine Wertschätzung der Verbraucherarbeit auf den Punkt. Gemeinsam mit einer kleinen Abordnung der CDU-Ratsfraktion diskutierte er beim Besuch der Beratungsstelle die zunehmende Bedeutung der Digitalisierung sowie effizienter Strukturen im öffentlichen Personennahverkehr für den ländlichen Raum.

## Superfoods – gibt's auch aus NRW

Beim 70-jährigen Jubiläum des Kreislandfrauenverbandes Warendorf auf Hof Plümpe in Oelde informierte die Beratungsstelle rund um saisonale und regional erzeugte Lebensmittel sowie sogenannte „Superfoods“. Diese werden größtenteils aus Übersee importiert und zeichnen sich meist durch einen hohen Gehalt an wertvollen Inhaltsstoffen aus. Ein gesundheitlicher Mehrwert gegenüber heimischem Gemüse und Früchten ist jedoch nicht gegeben. Häufig sind Superfoods gar mit Schadstoffen belastet, haben lange und klimaschädigende Transportwege hinter sich und sind in der Regel teurer als regionale Produkte. Ein Spiel zur Einschätzung des eigenen Einkaufsverhaltens, Saisonkalender für Obst und Gemüse, Rezepte und Snacks zum Probieren rundeten den Informations-Parcours rund um Superfoods ab.

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW**

**Beratungsstelle Ahlen**

Rathaus / 1. Etage

Westenmauer 10

59227 Ahlen

Tel.: (0 23 82) 9 61 31-01

Fax: (0 23 82) 9 61 31-08

E-Mail: ahlen@verbraucherzentrale.nrw

### **Beratung im Jobcenter Warendorf**

Raum 57, 1. Etage

Südstraße 10a

48231 Warendorf

Tel.: (0 25 81) 53 13 13

Fax: (0 25 81) 53 13 99

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

### **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, 2019. 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!