

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig 14



2014: VERBRAUCHERSCHUTZ AUF ERFOLGSKURS



Inhaltlich und personell gut aufgestellt – so habe ich die Verbraucherzentrale NRW von Klaus Müller übernommen. Nach fast acht Jahren ist er zum 1. Mai 2014 als Vorstand zum Verbraucherzentrale Bundesverband gewechselt. In einer Feierstunde mit 200 Gästen aus Politik und Verbänden haben wir ihn verabschiedet – und

bei Rückblick und Standortbestimmung wurde einmal mehr deutlich, dass die Verbraucherzentrale NRW eine anerkannte Partnerin ist.

So sind die 60 Beratungsstellen ein unverzichtbarer Baustein im Dienstleistungsangebot der Kommunen: In fast der Hälfte der Städte und Kreise konnten 2014 Verträge zur Fortführung der Arbeit geschlossen werden. Das Netz unserer Beratungsstellen haben wir durch einen neuen Standort im Ennepe-Ruhr-Kreis noch dichter geknüpft.

Überhöhten Anzahlungsforderungen von Reiseveranstaltern setzte der Bundesgerichtshof Grenzen. Massenhaft fehlerhafte Widerrufsbelehrungen in Darlehnsverträgen für Immobilien lösten eine Nachfragewelle aus. 700.000-mal wurde der Musterbrief zur Rückforderung unzulässiger Kreditbearbeitungs-

entgelte im Internet abgerufen. In 30 Städten schauten 12.000 Bürgerinnen und Bürger auf unserer »Klimatour NRW« bei der verblüffenden Wissenschaftsshow vorbei. Nur einige Beispiele, auf welchen Tätigkeitsfeldern wir 2014 erfolgreich gearbeitet haben.

Die Herausforderungen der digitalen Welt stellen uns vor neue Anforderungen – sowohl bei der Ausrichtung der Beratungsthemen als auch bei der Nutzung neuer Kommunikationswege. Der Aufbau eines Online-Beratungsservice ist hierbei ein erster Schritt, uns zukunftsfähig aufzustellen.

Engagierte Verbraucherarbeit fand in einer Entscheidung der Stadt Gelsenkirchen Anerkennung: Eine Straße wurde hier nach Marga Kersten benannt. Über 40 Jahre lang war die Gelsenkirchenerin Vorsitzende der dortigen Ortsarbeitsgemeinschaft und auch viele Jahre Mitglied unseres Verwaltungsrats.

Dies zeigt: Verbraucherarbeit kann nur durch das Engagement Vieler gelingen. Deshalb gilt mein besonderer Dank unserem Verwaltungsrat und den Mitgliedsorganisationen für die Begleitung unserer Aktivitäten. Ebenso bedanke ich mich bei der Landesregierung sowie dem Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz für die finanzielle Unterstützung. Ich bin zuversichtlich, dass die »Finanzielle Vereinbarung« über 2015 hinaus fortgeschrieben werden kann. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden diese Unterstützung mit engagierter Arbeit zurückzahlen!

Ihr

Verbraucherzentrale 2014: kurz und knapp

Anfragen und Kontakte:

persönlich	367.464
schriftlich	46.989
telefonisch	217.980
Veranstaltungskontakte	223.882
Ratgeberanforderungen	163.036
Internetnutzer	5.626.764
Beratungsstellen in NRW	60
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	785
Bilanzsumme in Millionen Euro	40,3

Verbraucherzentrale im Netz:



→ www.vz-nrw.de
→ www.checked4you.de



Verbraucherzentrale bei facebook:
→ [vz-nrw.de/facebook](https://www.vz-nrw.de/facebook)
→ [vz-nrw.de/facebook-energie](https://www.vz-nrw.de/facebook-energie)



Verbraucherzentrale bei twitter
[@vznrw](https://twitter.com/vznrw), [@vznrw_phishing](https://twitter.com/vznrw_phishing), [@kvf_nrw](https://twitter.com/kvf_nrw),
[@vznrw_energie](https://twitter.com/vznrw_energie), [@checked4you](https://twitter.com/checked4you)



Verbraucherzentrale bei Google+
→ www.vz-nrw.de/googleplus



Verbraucherzentrale im bewegten Bild
→ www.vz-nrw.de/youtube



Staffelübergabe: Standortbestimmung und Ausblick standen zum Vorstandswechsel bei der Verbraucherzentrale NRW auf dem Programm. Im Zeitraffer vergegenwärtigen die Seiten 4 bis 7 Wegmarken der Entwicklung sowie Marksteine aus den Festreden.



Klimaschutz auf Tour: Energieeffizienz war das Zauberwort der Roadshow durch 30 Städte. Verblüffende Experimente und Aha-Effekte dokumentieren die Seiten 24 und 25.



Gedeckelt: Überhöhten Anzahlungsforderungen von Reiseveranstaltern hat der Bundesgerichtshof einen Riegel vorgeschoben. Die sonnigen Aussichten für Urlauber verrät die Seite 16.



Austausch: Wissenschaftler aus aller Welt diskutierten bei der ersten »International Conference on Consumer Research« Anforderungen an eine gute Verbraucherpolitik. »Keynotes« sind auf den Seiten 8 und 9 nachzulesen.



In die Töpfe geschaut: Welche Zutaten eine gesunde und leckere Verpflegung in der Kita braucht, zeigen die Seiten 34 bis 35.



Schule gemacht: Zwei Verbraucherschulen in Ostwestfalen zeigen sich als »Musterschüler«, wie Konsumieren gelernt werden kann. Einen Blick ins Klassenzimmer werfen die Seiten 12 und 13.

Politik, Forschung, Bildung

Vorstandswechsel bei der Verbraucherzentrale NRW	4
Internationale Tagung Verbraucherbildung	8
Nachwuchsförderpreise 2014	9
Konsumieren will gelernt sein	10
Verbraucherschulen machen Schule	12

Markt und Recht

Anzahlungen bei Pauschalreisen gedeckelt	16
--	----

Abmahnungen für Fernbusunternehmen	17
Eventim: Streichkonzert für Bearbeitungsgebühr	18
Rundfunkbeitrag: Übergangsregelungen enden	43
Schlichtungsstelle Nahverkehr	19
Energieversorger abgemahnt	23

Gesundheit

Forum zum IGeL-Ärger	28
Qualitätsberichte von Krankenhäusern	29

Energie

Klimaschutz on tour	24
Energieausweis: Ausweiskunde Fehlanzeige	22
Stromanbieterwechsel	45

Verbraucherfinanzen

Unzulässige Kreditbearbeitungsentgelte	14
Energiearmut: Umfrage bei Energieversorgern	20
Vernetzte Hilfe zur Existenzsicherung	45



Neustart fürs Klima: Unter dem Motto »Umgezogen? – Umgedacht!« verpacken sechs Modellkommunen für ihre Neubürger Anregungen zum Klimaschutz. In die Ideenliste dafür gucken die Seiten 26 und 27.



Schulterschluss: Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt wurde Geschäftemacherei unseriöser Notdienste entschlüsselt. Der »Steckbrief« zum Fahndungserfolg hängt auf Seite 39 aus.



Appetitlich-App: Das Gastro-Kontrollbarometer für Bielefeld und Duisburg weist den Weg zu appetitlichen Restaurantbetrieben. Den Code fürs Smartphone verrät die Seite 32.



Wegweisend: In Gelsenkirchen ist eine Straße nach Marga Kersten benannt. Enthüllendes hierzu ist auf Seite 48 zu lesen.

INHALT

Ernährung und Umwelt

Lebensmittelverschwendung	30
Gastro-Kontrollbarometer	32
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	33
Kita gesund & lecker	34
Heißgetränke-Verpackungen mit zu viel Luft	37
Neustart fürs Klima	26
Kanaldichtheit	36

Organisation

2014: Verbraucherschutz auf Erfolgskurs	1
Anfragenstatistik	40
Bestseller im Ratgeberprogramm	47
Medienresonanz	47
Straßenbenennung nach Marga Kersten	48
Ehrennadel für Horst Sommerfeld	49
Daten, Zahlen, Fakten	51

Vor Ort aktiv

Schlüsselübergabe in Ennepetal	38
Jubiläen der Beratungsstellen	38
Teure Retter in der Not	39
Jobcenter als Wegweiser	44
Rat & Recht gefragt	41
Versicherungsberatung	43
Abfalltrennung	46

VORSTANDSWECHSEL

Staffelübergabe: Anfang Juni verabschiedete sich Klaus Müller als Vorstand der Verbraucherzentrale NRW im Düsseldorfer Malkasten. Er wechselte vom Rhein an die Spree – als Nachfolger von Gerd Billen an die Spitze des Verbraucherzentrale Bundesverbands in Berlin. Wolfgang Schuldzinski skizzierte in seiner Antrittsrede, wo er als neuer NRW-Verbraucherzentralenvorstand Akzente setzen will.

Seit Mai 2006 – fast genau acht Jahre lang – war Klaus Müller Vorstand der bundesweit größten Verbraucherzentrale. Über 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ein Etat von rund 40 Millionen Euro und eine Vielzahl an Projekten zu aktuellen Verbraucherthemen – so die Bilanz, als er den Staffelstab an Wolfgang Schuldzinski, seinen Nachfolger im Amt des Vorstands der Verbraucherzentrale NRW, übergab.

Nach dem Wechsel von Gerd Billen als Staatssekretär ins Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz hatte Klaus Müller Anfang Mai dessen Vorstandsaufgabe beim Dachverband in Berlin übernommen.

Bei der Feierstunde mit rund 200 Gästen aus Politik, Verbänden und Verbraucherorganisationen war der Wechsel an der Vorstandsspitze Anlass, auf die Wegmarken der über 55-jährigen Geschichte der Verbraucherzentrale NRW zurückzublicken, aber auch künftige Herausforderungen für den Verbraucherschutz zu beleuchten.



Klaus Müller (l.) folgte Gerd Billen als Vorstand der Verbraucherzentrale Bundesverbands.



Antrittsrede: Wolfgang Schuldzinski zeigte sich zuversichtlich, dass die Verbraucherzentrale zukunftsfähig aufgestellt ist.

So zeigte Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats, in seinem Grußwort auf, dass sich die Verbraucherzentrale NRW als lernende Organisation stets weiterentwickelt und sich auf neue Anforderungen eingestellt habe: Was in den 1950er Jahren mit ehrenamtlicher Beratung durch engagierte Frauenverbände seinen Anfang genommen habe, stehe 2014 als professionelle Dienstleisterin für Verbraucherberatung und -information da.



Gäste aus Berlin: Hubertus Primus (l.), Vorstand der Stiftung Warentest, und Dr. Rainer Metz, Unterabteilungsleiter im Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz

Zwar hätten sich Themenfelder und Aufgabenstellungen gewandelt, doch sei das ehrenamtliche Engagement der Trägerverbände des Vereins Verbraucherzentrale NRW noch immer eine tragende Säule eines Verbraucherschutzes, der die Probleme und Bedürfnisse der Menschen als Messlatte für seine Arbeit nimmt.

Landtags-Vizepräsident Eckhard Uhlenberg, Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel und Wissenschaftsministerin Svenja Schulze hoben in ihren Reden die wichtige Rolle der Verbraucherzentrale bei der Daseinsvorsorge hervor. Die Organisation leiste einen wichtigen Beitrag, die Eigenverantwortung der Menschen zu stärken und sie zur Teilhabe in sich wandelnden Märkten zu befähigen.

Eckhard Uhlenberg, zwischen 2005 und 2010 Verbraucherschutzminister in NRW, erinnerte an die Vereinbarung zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale, mit der die Finanzierung der Verbraucherarbeit 2007 erstmals auf ein neues Fundament gestellt worden sei. Die dauerhafte Fi-



Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel (l.) und Verwaltungsratsvorsitzender Erwin Knebel (2.v.l.) beim Gruppenfoto zum Vorstandswechsel.



Auch NRW-Wissenschaftsministerin Svenja Schulze und der ehemalige Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Dr. Karl-Heinz Schaffartzik (3.v.l.), waren zur Staffelübergabe in den Malkasten gekommen.

finanzierungszusage über einen Zeitraum von fünf Jahren sei Ausdruck der parteienübergreifenden Anerkennung dieser Arbeit gewesen. Zugleich sei die Vereinbarung aber auch Signal gewesen, dass das Land ein hohes Interesse an einer schlagkräftigen Verbraucherorganisation mit leistungsfähigen Beratungsstrukturen habe. Die Verbraucherzentrale habe insbesondere mit ihren Angeboten zur Umweltberatung schon früh auch Impulse für nachhaltiges Konsumverhalten gegeben.

Johannes Rimmel, Minister für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW, stellte heraus, dass die Landesregierung ein verlässlicher Mentor für einen starken Verbraucherschutz sei: Mit der Vereinbarung »Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken« sei 2011 die finanzielle Absicherung bis 2015 besiegelt worden. Fünf neue Beratungsstellen sowie der Ausbau der Beratungskapazitäten für den Finanz- und Gesundheitsmarkt standen im Fokus – und bei allen Zielen sei man voll im Plan. Mit den landesgeförderten Projekten zur



Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel und Verbraucherzentralenvorstand Klaus Müller folgten interessiert den Ausführungen der Festredner.



Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel betonte die Bedeutung eines starken Verbraucherschutzes für NRW.



Dr. Karl-Heinz Schaffartzik, langjähriger Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, war Wegbereiter einer professionellen Verbraucherorganisation.



Mit Wissenschaftsministerin Svenja Schulze wurden Perspektiven von Verbraucherforschung ausgelotet.



Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats, dankte dem scheidenden Vorstand für die Zusammenarbeit.

»Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken« – so ist die Vereinbarung zwischen der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW über die Zusammenarbeit für die Jahre 2011 bis 2015 überschrieben. In der Feierstunde zum Vorstandswechsel zeigten sich alle Akteure mit der Umsetzung des vereinbarten Programms zufrieden – und zuversichtlich, auch für die Folgejahre eine gesicherte Finanzierung professioneller Verbraucherarbeit auf den Weg zu bringen.

➔ www.vz-nrw.de/vereinbarung2015

Energieberatung gebe die Verbraucherzentrale NRW zudem wichtige Anstöße zu Sanierungsmaßnahmen: Dies sei ein Erfolgsmodell, um die Energiewende gemeinsam mit Verbraucherinnen und Verbrauchern voranzubringen.

Durch die Gründung des Kompetenzzentrums Verbraucherforschung (KVF NRW) von Verbraucherzentrale, Verbraucher-

schutz- und Wissenschaftsministerium des Landes NRW im Jahr 2011 wurde die interdisziplinäre Verbraucherforschung gefördert und der Austausch zwischen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern angeregt. Wissenschaftsministerin Svenja Schulze unterstrich, dass mit dem Kooperationsprojekt KVF der Brückenschlag zwischen praktischer Verbraucherarbeit und Wissenschaft gelungen sei. Das Kompetenzz-

entrum liefere wichtige wissenschaftliche Erkenntnisse für eine zukunftsfähige Verbraucher- und Wirtschaftspolitik.

Klaus Müller stellte in seiner Rückschau auf seine fast achtjährige Vorstandstätigkeit die Verwerfungen der Finanzmarktkrise sowie massenhaft grassierende Telefonwerbung und Internet-Abzocke als die großen Herausforderungen heraus.

Hier habe die Verbraucherzentrale NRW – neben tausendfacher Beratung im Einzelfall – durch intensive Lobbyarbeit eine verbesserte Verbraucherschutzgesetzgebung mit angesprochen. Weiterer Meilenstein: Der Erfolg beim Bundesgerichtshof im Streit um die Wirksamkeit von Preisanpassungsklauseln in Gassonderverträgen. Mehr als sieben Jahre dauerte der Weg der Sammelklage durch die Instanzen, bis das Durchhaltevermögen belohnt worden sei: Erreicht habe man nicht nur die Rückzahlung aus unrechtmäßigen Preisanhebungen für die 25 an der Sammelklage beteiligten Verbraucher, sondern auch eine höchstrichterliche Entscheidung, was Klauseln zum Ob und Wie von Preiserhöhungen aussagen müssen. Eindrucksvoll habe sich hier gezeigt, welch scharfes Schwert der rechtliche Verbraucherschutz sei.

Diese Erfahrung nahm Klaus Müller als prägend mit nach Berlin: als Startkapital für seine neuen Vorstandsaufgaben, zu denen der Aufbau von Marktwächtern im Finanzmarkt sowie für die digitale Welt gehören. Basierend auf der Sensorfunktion der Verbraucherzentralen soll unlauteres Anbieterverhalten systematisch erkannt und mit Hilfe der Aufsichtsbehörden und der rechtlichen Instrumente der Verbraucherverbände in die Schranken gewiesen werden. Gerichtet auf das Ziel, mehr Transparenz und Fairness in den Märkten zu erreichen.

Wolfgang Schuldzinski, der die Vorstandstätigkeit ab 1. Juli 2014 aufnahm, skizzierte die wachsende Wissenslücke bei benachteiligten Verbrauchergruppen sowie die Stärkung der

Verbrauchersouveränität über ihre Daten in digitalen Kanälen als wichtige Arbeitsfelder der Verbraucherzentrale 2014 plus. Angesichts der Schere zwischen Arm und Reich müsse die sozialorientierte Verbraucherarbeit ausgebaut werden, um zum Beispiel Energiearmut entgegenzuwirken oder die finanzielle Allgemeinbildung zu stärken. Nicht zuletzt: Eine zukunftsfähige Verbraucherorganisation müsse eine differenzierte Strategie fahren, um mit dem Dreiklang aus persönlicher Beratung, Angeboten im Internet sowie Aktivitäten in sozialen Netzwerken alle Verbrauchergruppen zu erreichen.



Vize-Landtagspräsident Eckhard Uhlenberg betonte, dass die erste »Finanzielle Vereinbarung« Anerkennung für geleistete Arbeit war.



Die Familie von Wolfgang Schuldzinski freute sich über die vielen guten Wünsche, die den neuen Vorstand zum Amtsantritt begleiteten.



Auch Schulministerin Sylvia Löhrmann verabschiedete sich von Klaus Müller.



Mitglieder des Verwaltungsrats zeigten sich zufrieden mit der »Erfolgsbilanz« beim Vorstandswechsel.

INTERNATIONALE TAGUNG VERBRAUCHERFORSCHUNG



Was ist gute Verbraucherpolitik? – das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung der Verbraucherzentrale NRW hatte zur ersten »International Conference on Consumer Research (ICCR)« eingeladen, um diese Frage mit Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern aus aller Welt zu diskutieren. Auch die »Nachwuchsförderpreise Verbraucherforschung 2014« wurden verliehen.



Der Wegweiser im LVR-LandesMuseum in Bonn zeigte die Richtung: Rund 170 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Deutschland und den europäischen Nachbarländern, aber auch aus den USA, aus Indien oder Südkorea hatten sich am 29. September 2014 eingefunden, um zwei Tage über künftige Herausforderungen für Verbraucherforschung und -politik zu diskutieren.

Wissenschaftsministerin Svenja Schulze und Peter Knitsch, Staatssekretär im Verbraucherschutzministerium, unterstrichen in ihren Grußworten, dass eine moderne Verbraucherpolitik differenzierter Strategien und der Vernetzung von Wissenschaft und Praxis bedürfe. Mit dem ersten internationalen Austausch beim ICCR werde hierzu eine Plattform für Diskussion und Agreements geboten.

Auf den international besetzten Podien präsentierten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler ihre aktuellen Forschungsergebnisse. Nachhaltiger Konsum, die digitale Revolution, Lebensmittelsicherheit oder die Entwicklung des

europäischen Verbraucherrechts waren die Themen, die als zentrale Herausforderungen für Verbraucherpolitik herausgearbeitet wurden. In verschiedenen Workshops wurden zudem Rahmenbedingungen für eine sichere und saubere Energieversorgung oder die Anforderungen an Gesundheitsdienstleistungen angesichts des demografischen Wandels in den Blick genommen. Ebenfalls stand auf der Agenda, wie Verbraucherschutz auch für »verletzliche« Konsumentengruppen ausgestaltet sein muss.



Preisverleihung Förderpreise: (v.l.n.r.) Staatssekretär Peter Knitsch (Verbraucherschutzministerium) zeichnete Patrick Cichy, Sarah-Lena Böning, Dr. Emir Lasic und Markus Dollmann gemeinsam mit Dr. Beate Wieland (Wissenschaftsministerium) und Wolfgang Schuldzinski (Vorstand Verbraucherzentrale NRW) aus.

Verbraucherforscher loteten in der Abschlussdiskussion mit hochrangigen Vertretern der EU, der Landes- und der Bundesregierung dann geeignete Strategien und notwendige gesetzliche Rahmenbedingungen aus, um für die Herausforderungen an den Verbraucherschutz 2020 gewappnet zu sein. Tagungsdokumentation unter www.vz-nrw.de/iccr

Nachwuchsförderpreise 2014

Im Rahmen der ICCR 2014 wurden auch die »Nachwuchsförderpreise Verbraucherforschung 2014« des Kompetenzzentrums NRW an vier junge Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der Universitäten Bochum, Bonn, Köln und Paderborn verliehen. Die Wahl der Jury des wissenschaftlichen Beirats des KVF fiel auf Abschlussarbeiten zu umstrittenen Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL), zur Privatsphäre im eigenen Auto in Zeiten von Big Data oder zur nachhaltigen Nutzung von Waschmaschinen. Auch eine Arbeit zu Kundenbewertungen im Internet erhielt einen der Förderpreise zuerkannt.



Namen und Arbeiten der Preisträger

Sarah-Lena Böning: »Das Konzept meritorischer Güter angewendet auf Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)« (Masterarbeit an der Universität zu Köln)

Patrick Cichy: »Exploring the Potential of Big Data in the Automotive Industry: An Empirical Analysis of Consumer Willingness to Disclose Personal Driving Data for Service Innovation« (Diplomarbeit an der Ruhr-Universität Bochum)



Markus Dollmann: »Unter Umständen positiv? Analyse kontextbedingter Ambivalenz in Kundenmeinungen« (Bachelorarbeit an der Universität Paderborn)

Dr. Emir Lasic: »Sustainable Use of Washing Machine: Modeling the Consumer Behavior Related Resources Consumption in Use of Washing Machines« (Dissertation an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn)



NRW-Wissenschaftsministerin Svenja Schulze betonte, dass moderne Verbraucherpolitik nur durch Vernetzung von Wissenschaft und Praxis gelinge.

Das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung (KVF) ist ein gemeinsames Projekt der Verbraucherzentrale NRW mit dem Wissenschaftsministerium und dem Verbraucherschutzministerium des Landes. Beide Ministerien förderten auch die ICCR.

www.verbraucherforschung-nrw.de

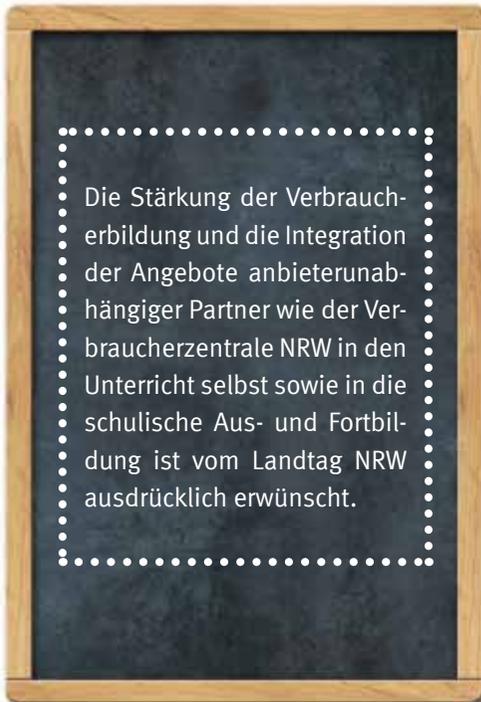


VERBRAUCHERBILDUNG

Konsumieren will gelernt sein

Verbraucherbildung gehört in die Schule – so befanden 2013 über 1.000 Lehrkräfte, Verbraucher- und Bildungsfachleute in einer Umfrage. Systematisch in Curricula verankert ist Verbraucherbildung jedoch bislang nicht. Weitere Hindernisse beim Konsumieren lernen: Es mangelt an Aus- sowie Fortbildungsmöglichkeiten für Lehrkräfte. Und Lernmaterialien, die die aktuelle Lebenswelt der jungen Konsumenten in den Blick nehmen, sind ebenfalls kaum vorhanden.

Die Verbraucherzentrale NRW versucht, Lücken zwischen Lernbedarf und -angebot zu schließen: Mit einer Vielzahl von Unterrichtseinheiten, Workshops und Materialien bietet sie Schulen und anderen Bildungsträgern einen Pool, um die Themen Finanzen und Recht, Medien, Lebensmittel und Ernährung, Nachhaltigkeit sowie Energie in den Blick zu nehmen. Ob Unterrichtsbesuche oder Mitmachaktionen, ob Ausstellungen oder digitales Storytelling – Konsumieren lernen mit der Verbraucherzentrale NRW bedeutet, Verbraucherkompetenzen durch Aha-Effekte nachhaltig zu fördern.



Die Stärkung der Verbraucherbildung und die Integration der Angebote anbieterunabhängiger Partner wie der Verbraucherzentrale NRW in den Unterricht selbst sowie in die schulische Aus- und Fortbildung ist vom Landtag NRW ausdrücklich erwünscht.

Warm-up fürs Energiesparen

So fristet der verantwortungsvolle Umgang mit Energie als Thema in der Schule vielerorts bisher nur ein Schattendasein. Mit »WARM-up für den sparsamen Umgang mit Energie« schickt die Verbraucherzentrale NRW deshalb Wissensspiele rund ums Heizen und Duschen an den Start. Fünft- und Sechstklässler lernen, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Sie erfahren, welche Einstellung am Heizungsthermostat für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont. Zum Abschluss können sie beim Torwandwerfen auf dem Schulhof kleine Preise rund ums Energiesparen ergattern.

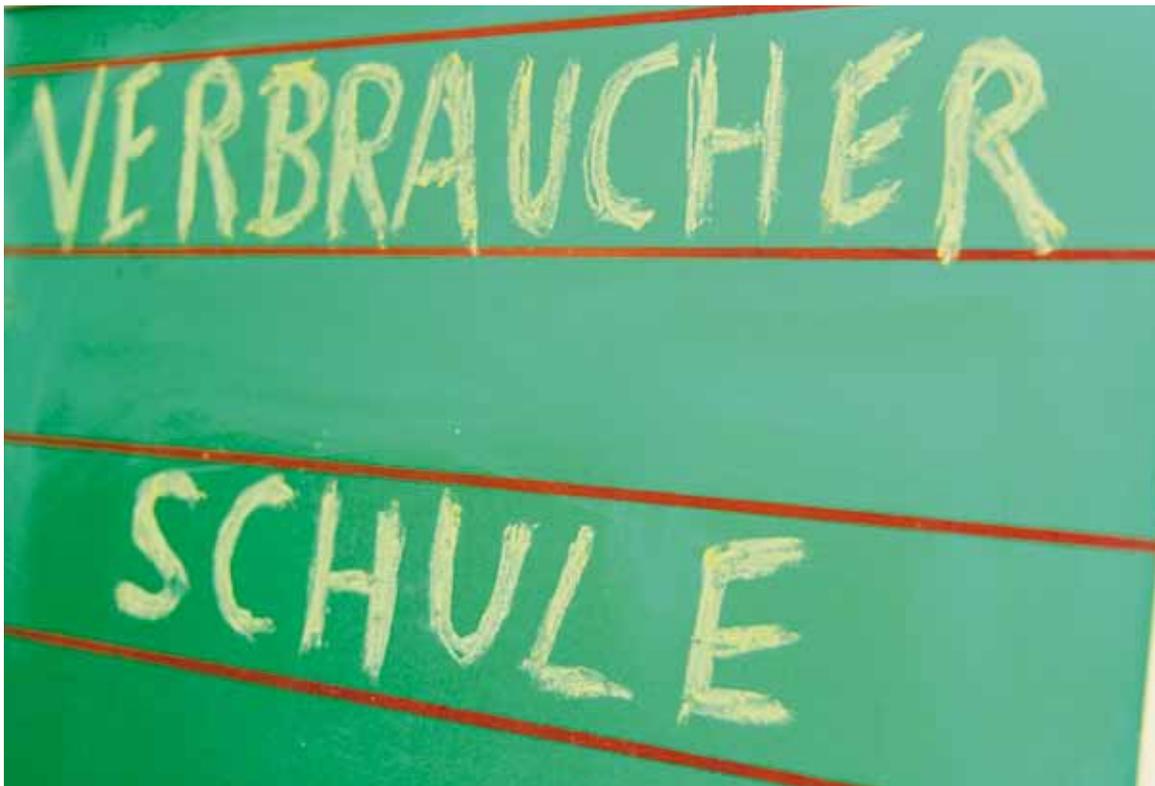


Durchblick beim Umgang mit Geld

Welcher Shopping-Typ bist Du? – mit einem Test können Jugendliche bei diesem Baustein des »Durchblick-Themenbaukastens« herausfinden, was sie zum Konsum motiviert und ihr eigenes Kaufverhalten reflektieren. Außerdem geht es bei den sieben individuellen Trainingsprogrammen für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene etwa um den Umgang mit Geld, um Handy und Internet, Konto und Zahlungsverkehr oder die erste eigene Wohnung.

Einen Einblick in die Bildungsangebote der Verbraucherzentrale NRW gibt die Broschüre »Konsumieren will gelernt sein«: Kostenfrei zu bestellen unter bildung@vz-nrw.de.

➔ www.vz-nrw.de/bildung



VERBRAUCHERSCHULE

Modellprojekt: »Daumen hoch« für Verbraucherschulen

Ein »Zeugnistag« der besonderen Art stand bei zwei Schulen im Stundenplan: Die Gesamtschule in Paderborn-Elsen und die Erich-Kästner-Gesamtschule Bünde stellten NRW-Schulministerin Sylvia Löhrmann vor, was sie im Modellprojekt »Verbraucherbildung« bewegen. Die beiden Schulen beteiligen sich seit August 2013 an diesem von der Verbraucherzentrale NRW initiierten Projekt.

Unterstützt durch das Schulministerium NRW, finanziert durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz und wissenschaftlich begleitet durch die Universität Paderborn werden hier Unterrichtseinheiten und -materialien entwickelt und erprobt, um Jugendliche fit für den Konsumalltag zu machen. Themen wie Geld, Konsum, Ernährung und Nachhaltigkeit werden dazu fächerübergreifend in den Unterricht integriert.

Vom Videofilm zur Wertschätzung von Lebensmitteln über das Millionen-Spiel zum Umgang mit Geld bis hin zum Abfall-Parcours reichen die Lernstationen, um Grundlagen für

verantwortungsvolle Lebensführung zu legen. Sich mit Konsumwünschen und Marketingstrategien auseinanderzusetzen ist Kernstück fast aller verbraucherbildnerischen Aktivitäten. Ziel dabei: Den Jugendlichen Rüstzeug an die Hand zu geben, um ihre Handlungsfähigkeit als selbstbestimmter Konsument zu stärken.

Das Institut für Ernährung, Konsum und Gesundheit der Universität Paderborn begleitet die Schulen bei der didaktischen Umsetzung und gewinnt aus deren praktischen Erfahrungen Impulse für die Lehreraus- und -fortbildung.



Die Daumen für eine Verbraucherschule zeigen nach oben: NRW-Schulministerin Sylvia Löhrmann, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Paderborns Bürgermeister Michael Dreier, Prof. Dr. Kirsten Schlegel-Matthies von der Universität Paderborn sowie die Schulleiterinnen der Erich-Kästner-Gesamtschule in Bünde, Anke Stuke, und der Gesamtschule Paderborn-Elsen, Annegret Greipel-Bickel (v.l.n.r.).



Abfallparcours: Die Umweltberaterin navigierte zum richtigen Entsorgungsweg für Elektroschrott.



Stationen lernen: Schülerinnen und Schüler stellten den Gästen gemeinsam mit ihren Lehrerinnen die Unterrichtsmodule an Schautafeln vor.

Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt die Lehrkräfte als anbieterunabhängige außerschulische Partnerin tatkräftig sowohl mit Unterrichtseinheiten als auch durch Konzepte. Die Beratungskräfte kommen aber auch selbst in die Schulen, um zum Beispiel Workshops zur richtigen Entsorgung von Elektroschrott oder zum Energiesparen durchzuführen.

Beide Schulen planen angesichts der positiven Erfahrungen, Verbraucherbildung in das Schulprofil zu übernehmen.

Gefragt, was die Schülerinnen und Schüler vom Lernen in Sachen Verbraucherbildung halten, zeigte der Daumen beim Ortstermin mit Schulministerin Sylvia Löhrmann durch die Bank nach oben: Wenn Verbraucherbildung auf dem Stundenplan stehe, gebe es Antworten auf alltägliche Verbraucherfra-

gen. Das Gelernte sei außerdem hilfreich, weil man es auch auf die Konsumentenrolle im Erwachsenenalter übertragen könne.

In einer Diskussionsrunde tauschten sich die Projektbeteiligten aus, welche Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen, damit Verbraucherbildung auch andernorts Schule macht. Modernisierung von Curricula, Ausbau von Forschung und Lehre, systematische Unterstützung bei der Implementierung der Inhalte in den bestehenden Fächerkanon und eine adäquate personelle Ausstattung waren dabei die Stichworte für einen Aktionsplan, damit Verbraucherbildung nicht im Modellprojekt stecken bleibt. Die beteiligten Gesamtschulen haben dafür viele nachahmenswerte Ansatzpunkte geliefert.



BGH-ENTSCHEIDUNG

Kreditbearbeitungsentgelte unzulässig

Für die Bearbeitung von Krediten dürfen Banken keine Entgelte verlangen. Und bis zu zehn Jahre rückwirkend konnten Kunden bei ihren Geldinstituten die Erstattung der unrechtmäßig erhobenen Entgelte einfordern. So hat es der Bundesgerichtshof (BGH) im Oktober 2014 (Az.: XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14) verbraucherfreundlich entschieden.

Bereits im Mai (Az.: XI ZR 405/12 und Az.: XI ZR 170/13) hatte der BGH festgestellt, dass Kreditbearbeitungsentgelte kein Entgelt für eine gesonderte Leistung darstellten und deshalb nicht verlangt werden dürften. Auch seien die Banken und Sparkassen aufgrund gesetzlicher Pflichten gehalten, die Bonität des Darlehensnehmers zu prüfen. Die dafür vom Kunden zu erbringende Gegenleistung sei allein der zu zahlende Zins. Ein gesondertes Entgelt für vorbereitende Tätigkeiten hielten die obersten Richter daher nicht für zulässig.

Ob kleine oder große Beträge bei der Kreditbearbeitung für Darlehen von Möbeln, Auto oder Immobilie angefallen waren – die Verbraucherzentrale NRW unterstützte Darlehensnehmer mit einem Musterbrief bei der Rückforderung. Über 700.000 Mal wurde dieser bisher aus dem Internetauftritt heruntergeladen.

Besonderes Augenmerk der Verbraucherinformation: Die Verjährung auszuhebeln, die allen zwischen 1. Januar 2005 und 31. Dezember 2011 gezahlten Bearbeitungsentgelten zum 31. Dezember 2014 drohte, wenn Kunden diese nicht durch Klage oder Einschaltung eines Ombudsmanns hemmten.

Anstatt mit kundenorientierten Verfahren auf die höchstrichterliche Rechtsprechung zu reagieren, versuchten Kreditinstitute massenhaft, Erstattungsansprüche mit einer Vielzahl fadenscheiniger Argumente streitig zu stellen und abzuwimmeln. Mal schoben sie vor, dass die Urteilsbegründungen

der Karlsruher Richter noch gar nicht vorlägen. Ein anderes Mal wollten sie die Erstattung mit dem Argument versagen, dass das Darlehen bereits zurückgezahlt sei. Oder Banken verwiesen darauf, dass der Kunde das Bearbeitungsentgelt vorbehaltlos bezahlt habe.

Im Internet bot die Verbraucherzentrale NRW Kreditnehmern eine Plattform, um die Ablehnungsgründe von Banken und Sparkassen hochzuladen und mitzuteilen. Die Auswertung der argumentativen Gedankenspiele wurde in einer Übersicht zusammengefasst und kommentiert, was aus Sicht der Verbraucherzentrale davon zu halten ist und wie abgewiesene Kunden darauf richtig reagieren. Ein eigener Newsletter informiert Interessierte über aktuelle Entwicklungen und gibt Handlungsempfehlungen, um Erstattungsansprüche auch durchzusetzen.

Fast 4.000 Ablehnungsschreiben wurden bisher gesammelt – bei Redaktionsschluss war deren Auswertung noch nicht abgeschlossen.

➔ www.vz-nrw.de/faq-kreditbearbeitungsgebuehren



PHISHING-RADAR

Über 80.000 Mal schlug das Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW 2014 aus: Massenhaft waren gefälschte E-Mails – getarnt als Rechnung namhafter Unternehmen – im Umlauf. Ob von Amazon, PayPal, von einer Bank oder Telefongesellschaft: Die täuschend echt aussehenden Zahlungsaufforderungen sollten zum Öffnen der angehängten Datei oder zum Klick auf einen Link verleiten, um dort Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen oder zu verifizieren.

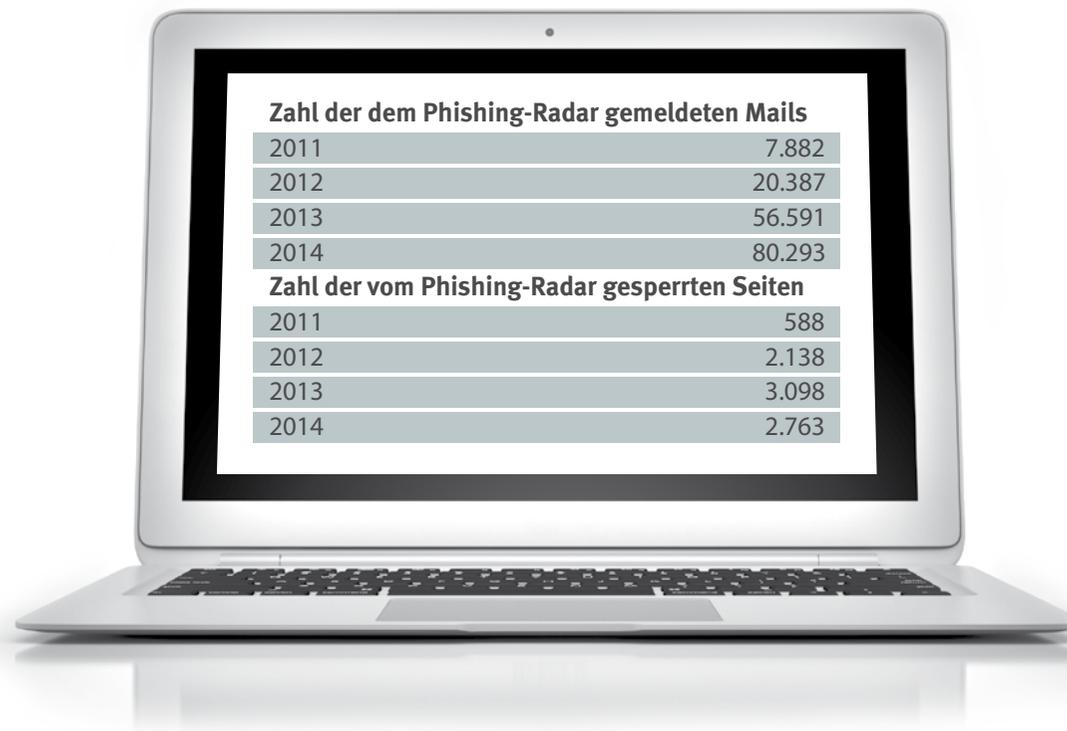
Als Telekom- oder Vodafone-Rechnung getarnte Phishing-Mails erreichten eine neue Qualität: Immer häufiger enthielt die digitale Post im Anschreiben die Namen der potenziellen Opfer. Während die Absender der falschen Rechnungen früher meistens nur allgemein aufgefordert hatten, auf Webseiten Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen, wurden die E-Mail-Empfänger nun vermehrt auch durch die persönliche Adressierung mit korrektem Vor- und Zunamen zum Öffnen des Anhangs oder zum Anklicken eines Links in der Mail verleitet. Damit nahmen die Cyberkriminellen eine neue Stufe arglistiger Täuschung, um mit Hilfe der Trojaner unbemerkt Passwörter fürs Onlinebanking abzugreifen.

Die Verbraucherzentrale NRW hat via Phishing-Radar, aber auch über Twitter, Facebook und andere Kanäle über aktuelle Betrugswellen informiert. Rund 1.500 Warnmails fing das Phishing-Radar pro Woche ein – über 80.000 Mal wurden 2014 verdächtige Betrugerei-Versuche gemeldet.

Die Prüfung, ob verdächtige Links zu einer offenen Betrugsseite führen, ließ rund 2.700 Seiten auffliegen. Die Verbraucherzentrale leitete dann Maßnahmen zur Sperrung ein.

Seit Ende 2010 ist das Phishing-Radar online, um als Informations- und Frühwarnplattform kriminelle Attacken wirkungsvoll abzuwehren. Betrügerische Mails können an phishing@vz-nrw.de gemeldet werden.

➔ www.vz-nrw.de/phishing





PAUSCHAL REISEN!

BUNDESGERICHTSHOF STOPPT REISEVERANSTALTER

Anzahlungspraxis gedeckelt

Anzahlungen von 25 Prozent und mehr für eine Pauschalreise sind unzulässig: Der Bundesgerichtshof (BGH) hat solch hohen Vorauszahlungsforderungen von Reiseveranstaltern im Dezember 2014 in letzter Instanz einen Riegel vorgeschoben (TC Touristik: Az X ZR 13/14; Urlaubstours: Az X ZR 85/12, Urteile vom 9.12.2014).

Weil führende Veranstalter Vorauszahlungen zwischen 25 und 100 Prozent des Reisepreises bereits bei der Buchung verlangten, hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen vier Branchenriesen (TUI Deutschland GmbH, Bucher Reisen GmbH, TC Touristik GmbH und Urlaubstours GmbH) Klage erhoben und erste Urteile bei Oberlandesgerichten erstritten. TC Touristik und Urlaubstours waren daraufhin beim BGH in Revision gegangen. Die obersten Richter bestätigten jedoch

die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW. Auch nach Ansicht des BGH verstießen die Reiseveranstalter mit allgemeinen Geschäftsbedingungen, die solch hohe Vorauszahlungen festschreiben, gegen das Zug-um-Zug-Prinzip. Dieser Grundsatz besagt, dass Kunden erst zahlen müssen, wenn sie die Leistung erhalten. Bei Buchung der Reise Anzahlungen in Höhe von 40 Prozent (Urlaubstours) und 25 beziehungsweise 30 Prozent (TC Touristik) zu fordern, befanden die Richter mit Blick hierauf als zu hoch. Grundsätzlich sei eine Anzahlung von 20 Prozent des Reisepreises zulässig. Die Reiseveranstalter hätten nicht genügend darlegt, dass sie selbst bei den Reisen, für die sie die höhere Anzahlung verlangen, schon bei Vertragsschluss typischerweise Aufwendungen in Höhe der geforderten Quote zu leisten haben.

Auch gestaffelte Stornoentgelte, die – ohne darzulegen, dass sie in dieser Höhe tatsächlich angefallen sind – einfach pauschal berechnet werden, hat der BGH in die Schranken verwiesen: Stornoentgelte mit einem Eingangsstaffelsatz von 25, 30 beziehungsweise 40 Prozent der jeweiligen Anzahlung seien in diesem pauschalen Ansatz zu hoch.

Zum gleichen Schluss war im November 2014 auch das Oberlandesgericht Düsseldorf mit seinem Urteil zu den Rücktrittspauschalen der Alltours Flugreisen gmbh gekommen: Auch in diesem von der Verbraucherzentrale NRW geführten Verfahren befanden die Richter den Mindestsatz von 40 Prozent des Reisepreises bei einer Stornierung als zu hoch (OLG Düsseldorf, Urteil vom 13. November 2014, Az. I-6 U 76/14).

➔ www.vz-nrw.de/urteilsdatenbank

FERNBUSSE

Unzulässige Klauseln abgemahnt

Seit der Liberalisierung des Marktes zum 1. Januar 2013 dürfen private Anbieter im gesamten Bundesgebiet Linienverbindungen zwischen Städten anbieten. Zuvor durften Fernbusse nur auf Strecken eingesetzt werden, auf denen sie der Deutschen Bahn keine Konkurrenz machten. Auf mehr als 200 Linien gingen Betreiber von Fernbussen an den Start. Wie die Newcomer der Reisebranche in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) das Vertragsverhältnis zwischen Busunternehmen und Fahrgast regeln – das hat die Verbraucherzentrale NRW im Frühjahr 2014 unter die Lupe genommen.

Bei neun Unternehmen (Univers Bus Service GmbH, Flixbus GmbH, Deutsche Touring GmbH, Omnibusverkehr Franken GmbH, Berlin Linien Bus GmbH, National Express Germany GmbH, Mein Fernbus GmbH, Deutsche Post Mobility GmbH, DeinBus.de GmbH) hat sie das Kleingedruckte gecheckt – und dabei in mehr als 100 Klauseln Abenteuerliches entdeckt. Mal wurde bei Nichtantritt der Fahrt die Erstattung des Fahrpreises gänzlich ausgeschlossen, obwohl der Unternehmer zur Rückzahlung verpflichtet ist, wenn es ihm gelingen könnte, den Platz anderweitig zu vergeben und der Bus dann voll wird. Mal wurden bei Fahrplanänderungen mit Abweichungen von bis zu zwei Stunden jegliche Ersatzansprüche ausgeschlossen. Einige Fernbusunternehmen beschränkten die

Haftung für Sachschäden auf 1.000 Euro pro Person, während das Gesetz eine Haftungsgrenze von 1.200 Euro für jedes Gepäckstück vorschreibt. Auch der vollmundigen Werbung für Bordtoilette und Klimaanlage ging im Kleingedruckten die Luft aus: Die allgemeinen Geschäftsbedingungen schlossen zuhauf die Haftung für Funktionsfähigkeit und Nutzbarkeit der technischen und sanitären Anlagen aus.

Neun Abmahnungen der Fernbusriesen folgten umfangreiche Unterlassungserklärungen. Gegen die Deutsche Touring GmbH (Eurolines) hat die Verbraucherzentrale NRW Klage beim Landgericht Frankfurt a. M. erhoben.



EVENTIM ABGEMAHT

Geld zurück für AC/DC-Fans

Mit einer Abmahnung wegen einer Bearbeitungsgebühr und der fehlenden kostenlosen Zahlungsmöglichkeit beim Vor-Vorverkauf hat die Verbraucherzentrale NRW beim Tickethändler Eventim ein »Streichkonzert« für unlauteres Geschäftsgebaren eingeläutet.

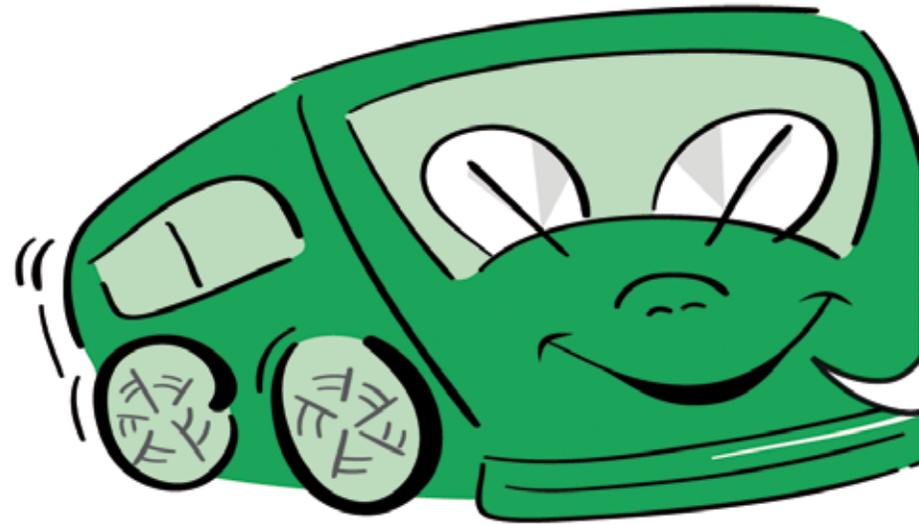
Am 13. Dezember 2014 hatte Eventim überraschend einen »Ticketalarm« ausgelöst und zwei Tage vor dem offiziellen Verkaufsstart das verbindliche Reservieren von AC/DC-Tickets für die »Rock or Bust World Tour 2015« ermöglicht. Maximal vier Tickets konnten Fans ordern – diese allerdings nur per Lastschrift oder Kreditkarte bezahlen, was sich Eventim mit 8,72 Euro pro Ticket vergüten ließ. Zusätzlich erhob der Kartenanbieter eine Gebühr in Höhe von 29,90 Euro als »Premiumversand« für eine innerdeutsche Postzustellung.

Weil Kartenkäufern eine unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit eröffnet werden muss, hat die Verbraucherzentrale NRW das unzulässige Ticketing-Gebaren abgemahnt. Die geforderte Unterlassungserklärung unterschrieb Eventim dann im Januar 2015 – und erstattete Kunden die zu Unrecht kassierten Entgelte. »Geld zurück« war Musik in den Ohren der AC/DC-Fans, aber auch ein Erfolg für den Verbraucherschutz.

Noch Misstöne gibt es allerdings bei den geforderten Versand- und Bearbeitungsentgelten (»Premiumversand«), die die Juristen ebenfalls abgemahnt hatten. Weil sich Eventim weigerte, hierzu eine Unterlassungserklärung abzugeben, lässt die Verbraucherzentrale deren Rechtmäßigkeit nun gerichtlich prüfen. Der Ausgang des Verfahrens war bei Redaktionsschluss noch offen.



FAHRGASTRECHTE



Probleme mit
dem Nahverkehr?
Wir klären das!

shv
schlichtungsstelle
nahverkehr

Schlichtungsstelle Nahverkehr: Guter Zug für Fahrgastrechte

Im September 2013 hatte der Europäische Gerichtshof in einem Urteil entschieden, dass sich Verkehrsunternehmen nicht mehr auf »höhere Gewalt« berufen und damit Fahrgastrechte bei Streik oder Sturm ausschließen können. Bis dato hatten Bahnbetreiber eine Erstattung in diesen Fällen grundsätzlich verweigert. Als Sturm »Ela« zu Pfingsten über NRW wütete und die Lokführer ab September während tagelanger Streiks den Zugverkehr still stehen ließen, mussten hierzulande erstmals trotz »höherer Gewalt« Erstattungen gemäß den EU-Fahrgastrechten geleistet werden. Die bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte Schlichtungsstelle Nahverkehr sorgte auf vielen Gleisen dafür, dass Fahrgastrechte zum Zug kamen.

So war der Internetauftritt ein gefragtes Ziel bei der Information über Kundenrechte: Die Zugriffszahlen auf www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de verdoppelten sich gegenüber 2013 auf über 46.000, im Streikmonat September waren es allein mehr als 11.000. Auch in den Medien waren die

Schlichtungsstellen-Mitarbeiterinnen fragte Gäste, um die Signale für Erstattungsansprüche auf Grün zu stellen.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr – getragen vom Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, den Verkehrsunternehmen aus NRW sowie der Verbraucherzentrale NRW – ist ein unabhängiger Verein und hat sich vielfach schon als neutrale Instanz bei Streitfragen im Öffentlichen Personennahverkehr erwiesen. Fahrgäste können sich an die Schlichtungsstelle wenden, wenn ihr Beschwerdeanliegen zuvor beim zuständigen Verkehrsunternehmen erfolglos geblieben ist. Erscheint die Beschwerde aufgrund einer Sach- und Rechtslage begründet, erarbeitet die Schlichtungsstelle dann einen Vorschlag zur gütlichen Einigung zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen.

2014 gingen 1.832 Beschwerden bei der Schlichtungsstelle ein, 90-mal konnte erfolgreich geschlichtet werden. Außerdem boten die Verkehrsunternehmen in 376 Fällen Lösungen für die Beschwerden an, wenn sich die Schlichtungsstelle eingeschaltet hatte.

➔ www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Umfrage bei Energieversorgern in NRW Alarmzeichen für Zahlungsnöte besser begegnen

Um drohende Stromsperrn noch abzuwenden, schöpfen viele Energieversorger das ihnen zur Verfügung stehende Repertoire an Hilfen für säumige Zahler noch nicht konsequent und kundenorientiert aus. Dieses Fazit zog die Verbraucherzentrale NRW nach einer Umfrage unter allen 106 Grundversorgern im Land.

So bieten sie Abschlagsanpassungen zumeist ausschließlich auf Nachfrage oder monatliche Abrechnungen nur gegen teils erhebliche Gebühren an. Ratenzahlungen gewähren viele Energieversorger nur unter eng gefassten Bedingungen – und die damit häufig verbundenen Zusatzkosten lassen die Verbindlichkeiten der Energieschuldner noch weiter in die Höhe schnellen.

Die 79 NRW-Grundversorger, die sich an der Umfrage beteiligt haben, gaben an, in 2013 insgesamt mehr als 92.000 Strom- und Gassperren verhängt zu haben. Die Neuauflage einer schon 2010 durchgeführten Erhebung förderte zutage, dass den 92.000 Energiesperren deutlich mehr als 2 Millionen Androhungen und knapp 400.000 unmittelbare Ankündigungen einer Sperre vorangegangen waren. Was in vielen Fällen schon erste Alarmsignale für finanzielle Engpässe oder bereits bestehende Zahlungsnöte sind.

Anders als noch 2010 zeigten sich Energieversorger für diese jedoch stärker sensibilisiert. So bieten inzwischen 40 Prozent der antwortenden Unternehmen nicht nur auf besonderen Wunsch des Kunden, sondern routinemäßig von sich aus Ratenzahlungen an, um Energieschulden zu tilgen. 2010 taten

das gerade einmal 15 Prozent. Allerdings: In reale Abzahlungen mündeten die Angebote jedoch nicht öfter als schon 2010. Nach wie vor wurden nur mit etwa 2,6 Prozent der Privatkunden tatsächlich auch Ratenzahlungen vereinbart.

Ein Grund dafür sind die Bedingungen, unter denen sich Versorger auf Ratenmodelle einlassen. So gewährt zum Beispiel rund ein Drittel (23) Ratenzahlungen ausnahmslos auf die Endabrechnung und nie auf Abschläge. Auch Kunden, deren Strom oder Gas bereits gesperrt ist, haben bei 37 der 79 Versorger keine Chance, ihre Schulden abzustottern. Ein weiteres Problem sind zusätzliche Kosten und Verzugszinsen. Die Höhe der Bearbeitungsgebühren für Ratenvereinbarungen etwa variierte in der Umfrage von 5 bis 50 Euro. Nur 36 Prozent gaben an, ganz auf solche Zinsen und Entgelte zu verzichten.

Genau das ist aber ein wünschenswertes Vorbildmodell: Denn je mehr Lasten einem Verbraucher in Zahlungsschwierigkeiten aufgebürdet werden, desto tiefer gerät er in einen Schuldensog, aus dem er sich nicht mehr befreien kann. Auch die Stromrechnung wird er so nie begleichen können.



Stromrechnung

Stromtarif Klassik

Verbraucher

von bis

15.04 30.11

er-Nr.

346547

Teuer bezahlen muss ein Stromkunde allerdings auch, wenn er nicht nur einmal im Jahr eine Abrechnung möchte, sondern zum Beispiel monatlich. Dies ist nach Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW ein gutes Mittel für einkommensarme Haushalte, um Kosten im Blick zu behalten und Nachzahlungen zu vermeiden. Doch solch ein vorausschauendes Finanzmanagement lassen sich manche Energieversorger extra vergüten: mit bis zu 35 Euro pro zusätzlicher Rechnung. Bei monatlicher Abrechnung macht das 385 Euro im Jahr – womit das eigentlich sinnvolle Instrument zum Abwenden von Zahlungsschwierigkeiten ein rein theoretisches bleibt.

Als einen Schritt in die richtige Richtung bewertet die Verbraucherzentrale NRW, dass immer mehr Versorger ihren säumigen Kunden die Unterstützungsangebote bei Sozial-, Budget- und Schuldnerberatungen empfehlen. Waren es 2010 gerade einmal 20 Versorger, raten inzwischen 53 zu deren Besuch. Jedes vierte Unternehmen geht mit diesen sogar Kooperationen ein (2010: nur jedes Zehnte).

Ein Beispiel für einen solchen Schulterschluss, der auch eine Energiesparberatung umfasst, ist das landesgeförderte Modellprojekt »NRW bekämpft Energiearmut«, das die Verbraucherzentrale NRW an acht Standorten mit Grundversorgern und der Caritas in NRW durchführt. Seit Projektstart im Oktober 2012 bis Ende 2014 nahmen rund 1.700 Verbraucher die Rechts- und Budgetberatung in Anspruch. Drohende Stromsperren konnten in 80 Prozent der Fälle verhindert werden.

Kostenkarussell bei Nebenforderungen stoppen

Wer seine Stromrechnung nicht mehr bezahlen kann, steht bei seinem Energieversorger laut Statistischem Bundesamt mit durchschnittlich 1.300 Euro in der Kreide. Hinter den Energieschulden verbergen sich jedoch nicht nur Außenstände bei Abschlagszahlungen oder Jahresendabrechnungen, sondern teilweise auch hohe Kosten für Mahnungen, Inkasso sowie für die Unterbrechung beziehungsweise Wiederherstellung der Stromversorgung, die die Versorger obendrein in Rechnung stellen.

Zur bundesweiten Aktionswoche der Schuldnerberatung im Juni hat die Verbraucherzentrale auf das Kostenkarussell drohender Nebenforderungen aufmerksam gemacht. Mit Tipps und Empfehlungen hat sie Hilfestellungen zur Existenzsicherung, zur Vermeidung von Stromsperren und zur Überprüfung überhöhter Nebenforderungen gegeben.



Fehlannonce bei Ausweiskunde

Vorgeschriebene Angaben zur Energieeffizienz sind in Immobilienanzeigen nur selten zu finden. Doch selbst wenn die Werte angegeben werden: Käufer und Mieter können deren Aussagekraft kaum einschätzen. Diese ernüchternden Befunde zum Energieausweis für Wohngebäude haben zwei Erhebungen der Verbraucherzentrale NRW im August zu Tage gebracht. Die gute Idee, den energetischen Zustand eines Hauses in einer einzigen Zahl zusammenzufassen, scheitert an vielen Barrieren.

In 1.700 Wohnungsanzeigen oder -aushängen aus 47 Städten hatte die Verbraucherzentrale NRW geprüft, wie dort die seit Mai 2014 geltende Pflicht zur Angabe des Energieverbrauchs oder -bedarfs eines Hauses umgesetzt wird.

710 Immobilien-Annoncen der Stichprobe ignorierten den vorgeschriebenen Hinweis auf den Kennwert sowie auf die Ausweisart komplett. In rund 40 Prozent war zur Energieeffizienz somit nichts zu erfahren. Und gerade einmal 7 Prozent aller Anzeigen verrieten neben dem Kennwert auch, ob Bedarfs- oder Verbrauchsausweis Grundlage für die energetische Einordnung des Gebäudes waren.

Dies ist für Miet- und Kaufinteressenten jedoch eine aufschlussreiche Information: Denn während der Bedarfsausweis auf objektiven Gebäudedaten beruht, bildet der Verbrauchsausweis auf Basis von Heizkostenabrechnungen vor allem das Verhalten der Bewohner ab. Beide münden in einem Kennwert in derselben Einheit, doch sie bringen für ein und dasselbe Haus teils stark abweichende Ergebnisse hervor.

Eine im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW von TNS Emnid durchgeführte Telefonumfrage hatte darüber hinaus die große Unsicherheit bei der Deutung der Energieausweis-Kennwerte bestätigt. Unter den rund 1.500 Angerufenen gaben 281 an, dass sie bald selbst eine Wohnung oder ein Haus mieten, vermieten, kaufen oder verkaufen wollten – und daher etwas zum Energieausweis wissen müssten. Doch 40 Prozent dieser Gruppe, die nah am Thema war, traute sich die richtige Deutung des Energieausweises nicht zu. Genauso viele mussten bei den unterschiedlichen Arten passen. Rund die Hälfte kannte zwar die Varianten, konnte daraus aber keine Schlussfolgerungen für Kauf- oder Mietentscheidung ziehen.

Weitere Unsicherheiten offenbarten die am Thema grundsätzlich Interessierten bei den im Mai 2014 neu eingeführten Effizienzklassen A+ bis H fürs Haus: Mehr als drei Viertel nahmen an, dass Neubauten strengere Bedingungen erfüllen müssten als Altbauten, um in dieselbe Klasse eingestuft zu werden. Nur einem Viertel war bekannt, dass für alle Gebäude dieselben Regeln gelten.



Die Verbraucherzentrale NRW forderte angesichts der großen Unsicherheit und Verwirrung die Abschaffung des Verbrauchsausweises. Denn der Bedarfsausweis ist aus Mieter- und Käufersicht der klare Favorit, weil er auf objektiven Gebäudedaten beruht.

Ergebnisse der Telefonumfrage unter
→ www.vz-nrw.de/umfrage-energieausweis

Billigstromanbieter Windige Geschäftspraktiken gekappt

Auch 2014 versuchten Billigstromanbieter, ihre Kunden mit unzulässigem Geschäftsgebaren zu übervorteilen. In einer Reihe von Verfahren und Klagen gegen Energieversorger hat sich die Verbraucherzentrale NRW 2014 erfolgreich eingesetzt, damit Verbraucherrechte beachtet werden.

So müssen Energieunternehmen künftige Abschlagszahlungen für die Lieferung von Strom oder Gas nach einer Entscheidung des Oberlandesgerichts Düsseldorf (Urteil vom 16. Dezember 2014, AZ: I-20 U 136/14, rechtskräftig) entsprechend dem tatsächlichen Verbrauch des Kunden während der letzten Abrechnungsperiode berechnen. In einem von der Verbraucherzentrale NRW angestrebten Verfahren gegen den Energieversorger ExtraEnergie GmbH werteten die Richter dessen bisherige Praxis, die bei Vertragsschluss angenommenen und viel zu hohen Verbrauchswerte weiterhin zur Grundlage zu nehmen, als Verstoß gegen das Energiewirtschaftsgesetz. Das von der Verbraucherzentrale NRW erstrittene Urteil ist auch Richtschnur für alle anderen Anbieter, die sich bisher nicht korrekt verhalten haben.

Die Entscheidung der Düsseldorfer Richter war schon die zweite rote Karte für den Energieversorger mit Sitz in Neuss: Bereits im April hatte das Landgericht (Urteil vom 9.4.2014, Az. 12 O 180/13, rechtskräftig) der ExtraEnergie GmbH auf eine Klage der Verbraucherzentrale NRW hin untersagt, in den allgemeinen Geschäftsbedingungen Klauseln zu verwenden sowie im Internetauftritt Hinweise zu geben, nach denen Guthaben aus Abrechnungen erst mit den nächsten Abschlagszahlungen verrechnet werden. Die Richter bestätigten die Auffassung der Verbraucherschützer, dass Guthaben – wie

gesetzlich vorgeschrieben – umgehend und vollständig aus-zuzahlen, spätestens aber mit dem nächsten Abschlag komplett zu verrechnen seien.

ExtraEnergie-Kunden wie auch Kunden anderer Energiever-sorger mit rechtswidrigen Geschäftspraktiken riet die Ver-braucherzentrale NRW, selbst aktiv zu werden und gab viel-fältige Hilfestellungen bei der Durchsetzung von Ansprüchen.

Mit Neukunden-Bonus geködert

Die 365 AG beziehungsweise deren Service-Gesellschaft alma-do-Energy GmbH hatte wechselwillige Stromkunden mit dem Versprechen geködert, mit der ersten Jahresrechnung 25 Pro-zent ihrer Stromkosten als »Neukundenbonus« erstattet zu be-kommen. Doch setzte der Stromdiscounter dann viel Energie daran, die Auszahlung des 25-Prozent-Bonus zu verweigern: Mal wurde die vermeintliche Berücksichtigung des Nachlasses durch eine intransparente Rechnung vorgegaukelt, mal wurde die Kündigungsfrist anders als erwartet berechnet, was zum Verlust der Gutschrift führen sollte.

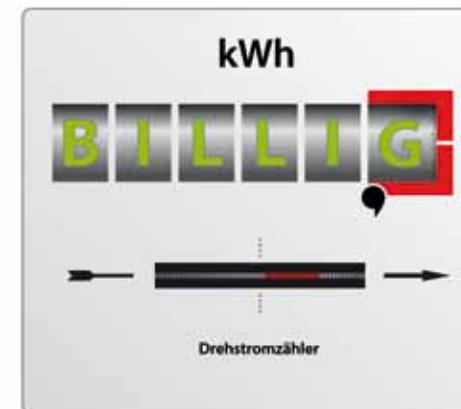
Per Abmahnung hatte die Verbraucherzentrale NRW solchen Geschäftspraktiken Einhalt geboten: Die almodo-Energy GmbH mit Sitz in Köln, welche unter anderem den Kunden die Rech-nungen schickte, hatte daraufhin das unlautere Verhalten eingeräumt und sich verpflichtet, die beanstandeten wettbe-werbsrechtlichen Verstöße ab 1. Juni 2014 zu unterlassen. Die Verbraucherzentrale NRW riet Stromkunden, die um den Bonus geprellt worden waren, rückwirkend auf korrekte Abrechnung, fristgerechte Rechnungsstellung und die Berücksichtigung wirksamer Kündigungsfristen zu pochen. Öffentlichkeitswirk-sam hat sie aufgezeigt, in welchen Fällen Verbraucher gute Chancen auf die bislang verweigerten Bonuszahlungen haben.

In zwei weiteren Verfahren gegen die 365 AG, in denen es um falsche Abrechnungen ohne den zugesagten Neukundenbonus sowie um eine irreführende »Weihnachtsaktion« geht, hat die Verbraucherzentrale NRW außerdem Klagen zur Verfolgung der Unterlassungs- und Folgenbeseitigungsansprüche eingereicht.

➔ www.vz-nrw.de/urteilsdatenbank

Verbandsverfahren gegen RWE Vertrieb AG

Mit zwei Abmahnverfahren gegen die RWE Vertrieb AG wegen falscher Abrechnungen gegenüber Nachtspeicherstromkun-den und bei bestimmten Stromtarifen betrat die Verbrau-cherzentrale NRW Neuland. Es wurden erstmals gezielt auch Folgenbeseitigungsansprüche geltend gemacht. RWE gab Unterlassungserklärungen ab und verpflichtete sich, alle betrof-fenen Kunden zu informieren und ihnen nachträglich korrekte Rechnungen zukommen zu lassen. Zudem muss das Unter-nehmen gegenüber der Verbraucherzentrale in verschiedenen Stufen über die durchgeführten Maßnahmen Rechenschaft ablegen. Damit ist gewährleistet, dass alle Kunden davon pro-fitieren können und nicht nur diejenigen, die sich zufällig an das Unternehmen oder an die Verbraucherzentrale wenden.



KLIMATOUR FÜR NRW

Unter dem Motto »Energy in the City« war die Verbraucherzentrale mit der »Klimatour für NRW« in 30 Orten zu Gast. Während der Roadshow zwischen Juli und September wurden rund 12.000 Tour-Besucher gezählt.

Wie jeder Einzelne Energie sparen und das Klima schützen kann? – um dies zu zeigen hatte die Verbraucherzentrale NRW spannende Mitmachaktionen im Paket mit kostenloser Beratung auf die Reise geschickt.

Kernstück der Klimatour war die Bühnenshow der »Physikanten«: Die Schauspieler präsentierten auf der Bühne verblüffende wissenschaftliche Experimente zu den Themen Energie und Klima. Während die physikalischen Effekte dort humor-

Die meisten Verbraucher wissen nicht, wie viel Energie sie mit modernen Haushaltsgeräten sparen können. Befragt, um wie viel geringer der Stromverbrauch eines aktuellen Top-Geräts gegenüber einem Durchschnittsgerät von 1999 ist, unterschätzten mehr als zwei Drittel der 1.001 Befragten die tatsächlichen Einsparungen bei Wäschetrocknern und Kühl-Gefrierkombinationen deutlich. Bei einer Telefonumfrage von TNS Emnid im Auftrag der Verbraucherzentrale NRW vermuteten sie, dass der Verbrauch um 40 Prozent

gesunken sei – tatsächlich sind es jedoch rund 65 Prozent. Beide Geräte kommen mit einem guten Drittel der Energie aus, die noch ihre Vorgänger von 1999 benötigen.

Auch das Sparpotenzial von LED gegenüber Halogenlampen (rund 75 Prozent) und Fassadendämmungen (beim abgefragten Beispiel-Bauteil: 80 Prozent) verorteten die meisten deutlich zu niedrig – bei der Dämmung traf dies auf mehr als vier Fünftel der Schätzungen zu.

Zu erkennen und zu vermitteln, wo und wie Effizienz und Einsparung in Privathaushalten möglich sind, ist daher ein wichtiger Baustein für das Gelingen der Energiewende.



Beim Ballwurfspiel und in der Wirbelbox gab es Aha-Effekte zu sparsamen Haushaltsgeräten und sommerlichem Hitzeschutz.



voll moderiert wurden, gab es an den Informationsständen kompetente Beratung und Anschauungsmaterial. Woran sparsame Haushaltsgeräte zu erkennen sind oder wie sommerlicher Hitzeschutz energiesparend funktioniert war hier ebenso zu erfahren wie das kleine Einmaleins zur Wärmedämmung.

Von Aachen bis Wuppertal war »Energieeffizienz« das Zauberwort, wie einfach und ohne Verzicht Geld und Energie gespart werden kann. Dabei nahm die Roadshow keine Einbahnstraße: In enger Zusammenarbeit mit den Kommunen – zum Beispiel mit den Umweltämtern, Klimaschutzmanagern oder Energieagenturen der Kommunen – wurde der Stopp organisiert und auch deren Beratungs- und Informationsangebote integriert. Auch waren zahlreiche Landtags- wie Bundestags-



Daumen nach oben für den Klimaschutz: NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel trat zum Auftakt in Münster bei der Bühnenshow selbst in die Pedale, um das Programm fürs Energiesparen in Schwung zu bringen.

abgeordnete der Tour-Städte mit dabei, um bei der Bühnenshow fürs Energiesparen in die Pedale zu treten.

Abseits der Roadshow: Die Webseite www.vz-nrw.de/klimatour hielt Impressionen der Vor-Ort-Aktivitäten fest. Und hier gab es die Energiespartipps »to go« noch einmal kompakt zusammengefasst. Fast 50.000-mal wurde die Seite während des Aktionszeitraums zwischen Juli und September besucht.

»Energy in the City – Die Klimatour für NRW« führte die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des EU- und landesgeführten Projekts »Klimaschutz und Energiewende konkret« (KEK) durch.



Mit verblüffenden Experimenten zogen die Physikanten Passanten in ihren Bann. Wirkungsvolle Ratschläge fürs Energiesparen im Alltag gab es als Tipps »to go« mit auf den Weg.





Auf Empfang gestellt für den »Neustart fürs Klima« hatte das Haus der Deutschen Welle in Bonn: 160 Fachleute zogen hier Bilanz des Projekts in sechs Modellkommunen.



Gelungener Transfer: Cornelia Krause (l.), Projektleiterin in Bonn, packte ein »Neustart-Paket« für Sonja Eisenmann, Klimaschutzmanagerin in Lüdenscheid – die erste Stadt, die den Leitfaden für Neubürger auch umsetzen will.

NEUSTART FÜRS KLIMA



Das »Gelbe vom Ei« zu Lebensmitteln aus der Region zeigte ein Infostand, der Materialien zu »Umgezogen? – Umgedacht!« präsentierte.

Das Bundesumweltministerium finanzierte das Projekt »Neustart fürs Klima« im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative. Durchgeführt wurde das Neubürger-Projekt – gemeinsam mit dem Öko-Institut e. V. – von sechs Verbraucherzentralen (Hamburg, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen-Anhalt und Nordrhein-Westfalen) in einer Modellkommune (Hamburg, Kassel, Alzey und Wörrstadt, Dillingen an der Saar, Halle an der Saale, Bonn) des jeweiligen Bundeslandes.

Modellkommunen mit Nachahmereffekt

»Umgezogen? – Umgedacht!« – sechs Modellkommunen begrüßten ihre Neubürger zwischen Mai 2013 und Dezember 2014 mit diesem Willkommensmotto. Darin verpackt waren Anregungen, den Start in der neuen Stadt auch als Anstoß für einen Neustart in Sachen Klimaschutz zu nehmen. Mit Konzeption und Koordination des bundesweiten Projekts »Neustart fürs Klima« war die Verbraucherzentrale NRW betraut.

Die lokale Umsetzung in den Modellkommunen erfolgte durch die sechs beteiligten Verbraucherzentralen.

Auf einer Fachtagung in Bonn zogen rund 160 Beteiligte und Multiplikatoren aus Kommunen Anfang 2014 Projektbilanz. Ziel war es nicht nur vorzustellen, wie die Neubürger in den Modellkommunen den Neustart in Sachen Klimaschutz packten. Sondern auch Nachahmer-Kommunen dafür zu interessieren, Hinzugezogenen ebenfalls Anstöße fürs Umdenken zu geben.

Ausprobiert wurde beim »Neustart fürs Klima« ein Mix aus vielfältigen Mitmach- und Beratungsangeboten: Flyer und Begrüßungsmappen stellten das Angebot vor. Neubürger-Treffs boten ein Forum, um sich über praktischen Klimaschutz im Alltag auszutauschen. Bei gemeinsamen Stadtrundgängen wurden die ökologischen Angebote in der neuen Heimat er-

kundet: die Palette reichte von umweltschonender Mobilität über effiziente Energienutzung bis hin zu (klima-)gesunder Ernährung.

Zwischen Mai 2013 und Dezember 2014 kamen die Projektteams in den sechs Modellkommunen mit rund 4.600 Neubürgern ins Gespräch. Knapp 25.000 Neustart-Pakete stellten mit Informationen und Gutscheinen die Weichen für einen klimafreundlichen Wohnortwechsel. Bei etwa 250 Veranstaltungen wurde das neue Lebensumfeld mit Blick auf nachhaltiges Konsumverhalten erkundet. Die enge Zusammenarbeit mit den Stadtverwaltungen und mit zahlreichen kommunalen Kooperationspartnern war dabei der Schlüssel für den gelungenen klimaverträglichen Neustart. Belohnt wurde die

eindrucksvolle Bilanz der Modellkommunen Anfang 2015 mit der Auszeichnung als »Werkstatt N-Projekt« durch den Rat für Nachhaltige Entwicklung.

Das Neustart-Konzept der Verbraucherzentrale NRW zog nicht nur interessierte Bürger in den Modellkommunen, sondern auch kommunale Nachahmer an. Als dauerhafter Wegweiser, um Neubürger auch andernorts für den Klimaschutz zu gewinnen, hat das Projekt einen Leitfaden mit konzeptionellen Vorschlägen, praktischen Tipps und Arbeitshilfen zum Download erstellt. Außerdem stehen die Projektteams anderen Kommunen noch bis Ende Juni 2015 mit Rat und Tat bei der Entwicklung eigener Neustart-Projekte zur Seite.

➔ www.neustart-klima.de



Kistenweise Erfolgsbilanz zogen: (v.l.n.r.) Bonns Bürgermeister Reinhard Limbach, Mandy Courtney, Verbundleiterin von Neustart fürs Klima, Axel Welge vom Deutschen Städtetag, Heike Bose, Projektleiterin in Halle, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Cornelia Krause, Projektleiterin in Bonn.

Zugeschaltet aus Berlin: Bundesumweltministerin Barbara Hendricks eröffnete die Fachtagung per Videobotschaft.

Mobilitäts-Check im Meldeamt: An einem Infostand brachten die sechs Modellkommunen ihre Neubürger auf die umweltfreundliche Spur.



Ob Krebsvorsorge Plus, Messung des Augeninnendrucks zur Glaukom-Früherkennung oder Bachblütentherapie – Ärzte bieten in ihren Praxen zahlreiche Individuelle Gesundheitsleistungen, kurz IGeL, an. Verlockend klingende Angebote für medizinische Extras, die Patienten eine sinnvolle und optimale Versorgung versprechen – deren medizinischer Nutzen jedoch nicht unumstritten ist. Weil die Leistungen nicht oder nur in medizinisch begründeten Fällen zum Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen gehören, müssen Patienten diese Extras aus eigener Tasche bezahlen. Und werden so zu Kunden, denen Ärzte Leistungen verkaufen wollen.

Ärzte und Kliniken können frei entscheiden, welche medizinischen Zusatzbehandlungen sie neben den Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung anbieten, wie oft sie diese Extras offerieren und welche Honorare sie dafür verlangen.

Allerdings sind die Mediziner verpflichtet, Patienten in einem persönlichen Gespräch über Nutzen und Risiken der Behandlung aufzuklären und die Kosten schriftlich aufzulisten. Außerdem muss die Zusatzleistung vor Behandlungsbeginn vertraglich vereinbart und nach Abschluss mit den Patienten auf Grundlage der ärztlichen Gebührenordnung abgerechnet werden.



Konzipiert und betreut wird das Internetforum von der Verbraucherzentrale NRW in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Berlin und Rheinland-Pfalz. Das Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz finanziert das IGeL-Portal.

Beschwerden aus der Praxis zeigen jedoch, dass sich Patienten schlecht aufgeklärt und zum Kauf der Zusatzleistungen unter Druck gesetzt fühlen – und deshalb unabhängige Orientierung und rechtlichen Rat bei Geschäften mit Ärzten und Krankenhäusern wünschen.

Mit »igel-aerger.de« bieten die Verbraucherzentralen hierzu seit September 2014 ein Forum – sowohl zur Information über rechtliche Rahmenbedingungen beim »IGeL« als auch zum Schildern persönlicher Erfahrungen. Von der Werbung in der Arztpraxis über das therapeutische Angebot bis hin zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses können Patienten hier ihren Ärgernissen an der Beschwerde-Pinnwand Luft machen. Ein Beschwerde-Ticker informiert tagesaktuell, welche Vorkommnisse in Praxen für Unmut sorgen.

So schilderten Patienten in jeder fünften Beschwerde im Online-Forum, dass es bereits im Vorzimmer vieler Ärzte Praxis sei, die Zustimmung für oder den Verzicht auf eine IGeL auf einem Formular ankreuzen und unterschreiben zu lassen. Mit ihrem Kreuz bei »Nein« sollten Patienten ausdrücklich erklären, dass sie neben der gesetzlichen Kassenleistung keine zusätzliche medizinische Gesundheitsleistung in Anspruch nehmen und anschließend bezahlen wollten.



Zur Begründung gaben manche Ärzte auf Nachfrage an, dass sie sich mit der angekreuzten Ablehnung von IGeL gegen unberechtigte Haftungsansprüche absichern wollten, falls Patienten aufgrund der Nichtinanspruchnahme der medizinischen Zusatzleistung erkranken und Schadenersatzforderungen stellen würden. Besonders augenfällig: Die IGeL-Verzichtserklärung wurde häufig vor Glaukom-Vorsorgeuntersuchungen von Augenärzten verlangt.

Die Verbraucherzentrale NRW informierte, dass eine solche Verzichtserklärung jeder rechtlichen Grundlage entbehrt und Patienten diese nicht unterschreiben müssen.

Rund 900 Beschwerdeeinträge schon ein halbes Jahr nach Start zeigen, dass www.igel-aerger.de ein gefragtes Forum ist. Denn anbieterunabhängige Verbraucherinformation und rechtlicher Rat sind hier nur einen Mausklick entfernt.

Qualitätsberichte von Krankenhäusern: Kein wirksames Rezept für Kliniksuche

Seit April 2014 sollen die reformierten Qualitätsberichte der rund 2.000 deutschen Krankenhäuser Patienten und Ärzte besser und zeitnäher über deren Leistungen und Qualität unterrichten. Während Kliniken ihre Betriebsdaten bis dahin nur im Zwei-Jahres-Rhythmus veröffentlichen mussten, sind diese nun jährlich nach festen Vorgaben an eine zentrale Sammelstelle zu senden. Was etwa zum Beschwerdemanagement oder zur Qualitätssicherung im jeweiligen Krankenhaus berichtet wird, ist seither nur noch über spezielle Kliniksuchmaschinen im Internet abrufbar und nicht mehr über Broschüren oder im Webauftritt des Krankenhauses.

Ein Check der neuen Portale durch die Verbraucherzentrale NRW brachte zutage, dass die beabsichtigte Qualitätsverbesserung bei Orientierung und Information nicht beim Patienten angekommen ist. Nach wie vor müssen sich diese mit nur stichwortartigen Fakten zufrieden geben und aus langen Zahlenkolonnen ihre Schlüsse ziehen. Denn an Aussagekraft und Verständlichkeit haben die Qualitätsberichte nur wenig gewonnen – vor allem die Form der Vermittlung wurde reformiert. Zwar sind nun wichtige Informationen etwa zu Ansprechpartnern für Patienten, zur Barrierefreiheit und zu zusätzlichen Kosten für Rundfunk und Telefon am Krankenbett hinzugekommen. Doch noch immer kommt die patientenfreundliche Darstellung zu kurz und medizinische Laien haben Schwierigkeiten, aus den Daten eine praktische Entscheidungshilfe für die Suche nach einer geeigneten Klinik zu gewinnen.

So werden zum Beispiel Anzahl und Ausmaß von Infektionen, die nach einer Operation oder dem Einsatz von Kathetern auftreten können, nicht als eigenständige Hygienedaten kenntlich gemacht, sondern gehen im Datenwust unter. Geben Patienten auf einem Kliniksuchportal das Stichwort »Hygiene« ein, finden sie lediglich die Anzahl der Personen, die die Verbreitung von Keimen im Krankenhaus überwacht. Inwiefern die jeweilige Personalstärke für die Größe des angegebenen Krankenhauses ausreichend ist, wie viele Infektionen es gibt und ob sie erfolgreich bekämpft werden, erfahren Informationssuchende hingegen nicht.

Die Verbraucherzentrale NRW forderte, sowohl die Darstellung als auch die Qualität der Daten zu verbessern, damit Patienten anhand der Qualitätsberichte tatsächlich auch Leistungsunterschiede erkennen und sich für eine geeignete Klinik zur Behandlung ihres Leidens entscheiden können.

Unter www.vz-nrw.de/kliniksuche hat die Verbraucherzentrale NRW eine Checkliste erstellt, um die Internetsuche in den Klinikportalen gut vorzubereiten. Außerdem gibt sie Lesehilfen für die Daten in den Qualitätsberichten. Eine Übersicht der verschiedenen Datenbanken ist auf den Seiten des Gemeinsamen Bundesausschusses unter www.g-ba.de zu finden.



LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG



nur weil sie zum Beispiel Vorgaben an Größe oder Aussehen nicht erfüllen oder ihre Haltbarkeit bald abläuft – die aber dennoch gut schmecken und den strengen hygienerechtlichen Vorschriften entsprechen. »Genießt uns« lautete daher das Rezept gegen Lebensmittelverschwendung für die Testesser.

Zugleich wurden die Bundestagsabgeordneten aufgefordert, den gemeinsamen Antrag von CDU/CSU, SPD, FDP und Bündnis 90/Die Grünen »Lebensmittelverluste reduzieren« von Oktober 2012 wieder aufzugreifen und in die Tat umzusetzen. Mehr Informationen zur Initiative → www.geniesstuns.de

Denn zum Essen sind sie da: Bei einem Frühstück vor dem Reichstag in Berlin lud die Verbraucherzentrale NRW als Partnerin von »Genießt uns« ein, sich auch Lebensmittel schmecken zu lassen, die nicht der Norm entsprechen. Die unter anderem vom WWF Deutschland und der Deutschen Welthungerhilfe getragene Initiative hatte zum Auftakt ihrer Aktivitäten im September gemeinsam mit vielen anderen Kooperationspartnern den Tisch gedeckt. Bundestagsabgeordnete wie Passanten bekamen in Pausenbrottüten Backwaren vom Vortag, buckelige Äpfel oder Müsliriegel nahe dem Mindesthaltbarkeitsdatum mit auf den Weg. Der »snack to go« sollte auf die rund elf Millionen Tonnen genießbarer Lebensmittel aufmerksam machen, die Jahr für Jahr auf dem Müll landen,



Ideengeber gegen Lebensmittelverschwendung

Mit vielfältigen Aktivitäten hat die Verbraucherzentrale NRW Anstöße gegeben, wie das Thema Lebensmittelverschwendung auf den Tisch kommt und ein Bewusstseinswandel hin zur Wertschätzung von Lebensmitteln gelingen kann.

Vom Feld bis zum Verbraucher: entlang der ganzen Kette landen Lebensmittel auf dem Müll. Jährlich etwa elf Millionen Tonnen – wobei es bislang erst wenige Studien mit belastbaren Zahlen zur tatsächlichen Menge und kaum Forschung zu Ursachen und wirkungsvollen Ansätzen zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung gibt.

Als Kooperationspartnerin im Netzwerk »essens-wert«, das den wissenschaftlichen Austausch und Forschungsaktivitäten zum Thema fördern will, hat die Verbraucherzentrale NRW die Tagung »Von der Verschwendung zur Wertschätzung der Lebensmittel – wissenschaftliche Erkenntnisse und praktische Umsetzung« organisiert. Auf Einladung des NRW-Verbraucherschutzministeriums diskutierten in Münster Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler mit Wirtschaft, Verbänden und Multiplikatoren praktikable Handlungsansätze zur Reduzierung der Lebensmittelverluste entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Die rund 180 Teilnehmer tauschten sich in Workshops und Vorträgen über den Stand der Forschung aus. Zudem wurden die Ursachen für Lebensmittelabfall auf den einzelnen Stufen, die Wechselwirkungen zwischen den Stufen und mögliche Maßnahmen zur

Vermeidung in den Blick genommen. Insbesondere mit den Möglichkeiten zum Lebensmittelmonitoring sowie mit neuen Technologieansätzen zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen setzten sich die Diskutanten intensiv auseinander.

Die Tagung führte Wissenschaft und Praxis zusammen, um neue und praktikable Lösungsansätze für Wirtschaft, Zivilgesellschaft und Politik zu erarbeiten und Kooperationen zu fördern.

Außerdem hatte Verbraucherschutzminister Johannes Remmel zum »5. Runden Tisch – Neue Wertschätzung für Lebensmittel in NRW« eingeladen, der im Rahmen der wissenschaftlichen Tagung stattfand. Diskutiert wurde dort eine Erklärung »Wissenschaft und Praxis«. Hierin wurden Forschungsbedarf zu Ursachen sowie Handlungsstrategien zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung formuliert. Denn: Die Wegwerfkultur bei Lebensmitteln zu beenden ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, an der Produktion und Handel ebenso mitwirken müssen wie Verbraucherinnen und Verbraucher.

Download der Tagungsdokumentation unter
www.vz-nrw.de/lebensmitteltagung



Vertreter der Verpackungsindustrie zeigten auf, wie innovative Verpackungen helfen können, Lebensmittelabfälle zu vermeiden.



Die Wegwerfkultur bei Lebensmitteln zu beenden skizzierte Verbraucherschutzminister Johannes Remmel als gesamtgesellschaftliche Aufgabe.



Die Fachtagungsteilnehmer loteten Ansätze aus, um Lebensmittelverschwendung zu begegnen.

Rest(e)los genießen: Feste feiern ohne Reste

Bei der Aktion »Rest(e)los genießen« lieferte die Verbraucherzentrale NRW Rezepte fürs Feste feiern ohne Reste. Serviert wurde damit nicht nur resteloser Genuss, sondern auch ein Plus für Umwelt und Klima. Denn Energie und Ressourcen, die zur Lebensmittelherstellung notwendig sind, landen mit den Resten üppiger Party-Büfets in der Tonne.

Zur Europäischen Woche zur Abfallvermeidung im November sowie zur Vorweihnachtszeit legten viele Beratungsstellen außerdem ein »Rezeptbuch« für resteloses Feiern auf, zu dem auch viele lokale Persönlichkeiten ihre Lieblings-Reste-Rezepte beigesteuert hatten.

GASTRO-KONTROLLBAROMETER



Appetitlich-App gefällt

Rund 25.000 App-Downloads und mehr als 280.000 Klicks auf Ergebnisse der Betriebskontrollen bei Restaurants, Imbissstuben & Co. in Duisburg und Bielefeld: Das Gastro-Kontrollbarometer der Verbraucherzentrale NRW ist ein Erfolgsmodell. Mit »Gefällt« kommentieren Nutzer die Appetitlich-App. Dies sind nur wenige Fakten aus der Erfolgsbilanz, die Verbraucherschutzminister Johannes Remmel (Foto unten links) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski ein Jahr nach Freischaltung der App vorstellten.

Bis Ende 2014 erfasste das Kontrollbarometer in Duisburg 769, in Bielefeld 497 Betriebe. Die amtliche Prüfung hatte für 96 Prozent der Bielefelder und 92 Prozent der Duisburger Gastronomen Kontrollergebnisse im grünen Bereich ergeben. Mehr als 70 Prozent hatten sich bei der zweiten Überprüfung verbessert. Erfreulich: Zwischen Juni und Dezember 2014 hatte sich der Anteil der Gastronomen im grünen Bereich in beiden Städten um zwei Prozentpunkte erhöht. Nur zwei Betrieben in Bielefeld und

einem in Duisburg zeigte das Kontrollbarometer die »rote Karte«, weil bei der Prüfung durch die zuständige amtliche Lebensmittelüberwachung zu viel bemängelt worden war.

Als falsches Signal wertet die Verbraucherzentrale NRW das Urteil des Verwaltungsgerichts Düsseldorf, das sich Mitte März 2015 gegen eine Veröffentlichung amtlicher Überprüfungsergebnisse über das Kontrollbarometer ausgesprochen und einer Klage von vier Duisburger Gastronomiebetrieben stattgegeben hatte. Wegen der grundsätzlichen Bedeutung, ob das Verbraucherinformationsgesetz eine Rechtsgrundlage für die Weitergabe von Einzeldaten und die Übertragung der Kontrollergebnisse in die Ampelfarben bietet, haben die Richter eine Klärung bei der nächsthöheren Gerichtsstanz ausdrücklich zugelassen. Bis dahin ist das Urteil nicht rechtskräftig und die Verbraucherzentrale NRW wird das Gastro-Kontrollbarometer weiter veröffentlichen.

➔ www.vz-nrw.de/kontrollbarometer

Auf Grundlage des Verbraucherinformationsgesetzes schlägt die Appetitlich-App die Brücke zwischen amtlichen Kontrolldaten und verständlicher Verbraucherinformation. Wöchentliche Auskünfte der Lebensmittelüberwachungsämter in Duisburg und Bielefeld zu den Kontrollergebnissen aller Gaststätten, Imbissbetriebe, Cafés und Eisdielen in Sachen Hygiene, Eigenkontrollen und Betriebsführung liefern die Daten für das Kontrollbarometer. Auf einer Punkteskala (0 bis 80) signalisiert es in Grün, wenn die Anforderungen erfüllt sind.



VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG NRW

Über den Tellerrand geschaut

Wie in Schulmensen Gesundes auf den Teller kommt und im Schulalltag zugleich Grundlagenwissen über eine ausgewogene Ernährung vermittelt werden kann – beim vierten »Tag der Schulverpflegung« diskutierten in Essen hierzu über 100 Fachleute aus Schulen, Kommunen und Gesundheitsämtern. Eingeladen hatte die bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW.

Unter dem Motto »Über den Tellerrand schauen« wurde auf der Fachtagung in Vorträgen und bei Themenforen die Bedeutung der Schulverpflegung und Ernährungsbildung für die schulische und kommunale Gesundheitsförderung beleuchtet. Zudem wurden Kooperations- und Handlungsmöglichkeiten von Schulen und Kommunen diskutiert. In Themenforen erarbeiteten die Teilnehmenden Grundlagen für gemeinsame Empfehlungen zur Schulverpflegung in NRW.

Die Präsentation von Best-Practice-Modellen zeigte, dass einige Kommunen und Gesundheitsämter die Schulverpflegung als Chance zur Gesundheitsförderung erkannt und die dafür notwendigen Strukturen bereits aufgebaut haben. Schul-



verpflegung im Ganztagsbetrieb wird hier nicht nur als Versorgungs-, sondern auch als fest verankerte pädagogische Aufgabe angesehen, an der sich die ganze Schulgemeinde beteiligt.

Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung bündelt die Ergebnisse der Fachtagung zu einem Schwerpunkt ihrer weiteren Arbeit: Sie wird Konzepte entwickeln, wie Schulen durch die Beschäftigung mit dem Thema Essen auch die Bedingungen der Lebensmittelproduktion und das Basiswissen der Nahrungszubereitung nahe bringen können.

➔ www.schulverpflegung.nrw.de

Bis Ende November 2016 setzt das Land weiter auf das Erfolgsmodell »Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW«: Mit einer Kooperationsvereinbarung besiegelten die Ministerien für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz sowie für Schule und Weiterbildung im März 2014, die 2008 begonnene Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW fortzuführen. Aufgabe der Vernetzungsstelle ist es, sämtliche Akteure rund um die Schulverpflegung – Lernende und Eltern, Pädagogen und Schulen, Träger der Einrichtungen und kommunale Verwaltungen bis hin zu den Essenslieferanten – kontinuierlich an einen Tisch zu bringen und umfassend über Qualitätsstandards der Verpflegung im schulischen Ganztagsbetrieb zu informieren und zu beraten.



Dr. Gerwin-Lutz Reinink, Referatsleiter im Ministerium für Schule und Weiterbildung, stellte in seinem Vortrag heraus, dass Schule einen Beitrag zur praxis- und lebensweltorientierten Ernährungsbildung und Gesundheitserziehung leiste.

ESSEN UND TRINKEN IN DER KITA

Von der langjährigen Erfahrung der Verbraucherzentrale NRW im Bereich Schulverpflegung (siehe Seite 33) sollen nun auch Kindertagesstätten profitieren: Das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz fördert hierzu bis Ende 2015 das Projekt »Kita gesund & lecker«.

Welche Unterstützung Kitas und deren Träger zur Verbesserung der Verpflegung benötigen – das ermittelte die Verbraucherzentrale NRW mit einer landesweiten Bestandsaufnahme zum Start des Projekts. Zentrale Ergebnisse: Fast alle Einrichtungen bieten jeden Tag ein Verpflegungsangebot mit mehreren Mahlzeiten an. Dies jedoch kindgerecht, qualitativ hochwertig und gesund sowie bezahlbar zu gestalten, bedeutet eine große Herausforderung. Die Kita-Verantwortlichen wünschten sich deshalb sowohl verlässliche Orientierung für ein gesundes Speisenangebot als auch konkrete Unterstützung bei der praktischen Umsetzung.

Hierfür hat die Verbraucherzentrale NRW ein umfassendes Maßnahmenpaket geschnürt. So ging eine Online-Anbieter-

datenbank an den Start, um Transparenz im unübersichtlichen Verpflegungsmarkt zu schaffen. In dieser können Caterer ihre Verpflegungsangebote für Kitas und Schulen offerieren. Außerdem bietet sie Kitas, Trägern, Caterern und Eltern unter www.kitaverpflegung.nrw.de die Möglichkeit, ihren Speiseplan zu checken und Wissenswertes über optimale Verpflegungsangebote zu erfahren.

Ein Beratungstelefon und regelmäßige Fortbildungen – 2014 hat die Verbraucherzentrale 30 Workshops für Kitas und deren Träger durchgeführt – ergänzen die »Zutatenliste«, damit das Essen in Kitas gesund und lecker wird.

→ www.kitaverpflegung.nrw.de

Beim landesweiten Rezepte-Wettbewerb suchte »Kita gesund & lecker« nach vegetarischen Lieblingsrezepten. Platz eins unter rund 50 Einsendungen erkochte sich das Familienzentrum »Simsalabim« aus Niederkrüchten mit einer persischen Linsensuppe. Die Pfannkuchen-Calzone der AWO-Kita »Bleibachzwerge« aus Mechernich-Firmenich schaffte es mit ihrem Hauch »Bella Italia« auf Rang zwei. Und beim dritten Platz gab's für kleine Kapitäne und Matrosen etwas zu löffeln – nämlich die »Schiff Ahoi-Kartoffelsuppe mit Karotten-Booten« der städtischen Kita »Burgwall« aus Münster. Die Rezepte gibt's auch unter

→ www.kitaverpflegung.nrw.de



Kita
gesund
& lecker



ENTDECKUNGSREISE IN DER KITA



Essen und Trinken im Lauf der Jahreszeiten

Die Themen Essen und Trinken in den Bildungs- und Erziehungsprozess von Kindertagesstätten zu integrieren – dazu liefert die neue Kita-Ideen-Box der Verbraucherzentrale NRW eine Sammlung mit rund 80 Anregungen. Denn die Kita ist der geeignete Lernort, um Kinder lebensnah und handlungsorientiert an Lebensmittel, die Essenzubereitung und gemeinsame Mahlzeiten heranzuführen.

Aufhänger dafür ist die Jahreszeitenuhr, die jeweils passende ernährungspädagogische Aktionen und Geschichten einläutet. Vom klassischen Konzentrationsspiel, bei dem Kinder Lebensmittel-Paare finden, über praktisches Kartoffeln pflanzen bis hin zum Würfelspiel »Körner-Reise«, um die Herkunft der Lebensmittel nachzuspüren, reichen die Stationen auf der

Lebensmittel-Entdeckungsreise. Die Identifikationsfiguren Krümel und Klecksi sind ständige Begleiter, die im Jahreszeitenlauf Geschichten über Lebensmittel erzählen, Rezepte verraten oder Tipps zur Zu- und Verarbeitung geben.

Eine Begleitbroschüre liefert pädagogischen Fachkräften vertiefende Informationen rund um Essen und Trinken sowie Ernährungsbildung in der Kita im Lauf der Jahreszeiten.

Die Kita-Ideen-Box hat die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des Projekts »Kita Kids IN FORM – Gesund essen in der Kita« entwickelt. Zielsetzung, Lerninhalte, Methoden und Aufbau wurden in Kooperation mit pädagogischen Fachkräften in Kindertagesstätten erarbeitet. Finanziert wurde das Material durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft.



Entdecke die Welt der Lebensmittel mit
Krümel und Klecksi

Zum Auftakt von »Kita gesund & lecker« spießten Peter Knitsch, Staatssekretär im Verbraucherschutzministerium, und Ulrike Schell, Bereichsleiterin bei der Verbraucherzentrale NRW, gemeinsam mit den Kindern der Düsseldorfer Kita »Märchenland« Gesundes auf.

PROJEKT KANALDICHTHEIT



Auf Grundstückseigentümer in Wasserschutzgebieten kommt eine neue Prüfpflicht zu: Wenn die Abwasserkanäle des Anwesens vor dem 1. Januar 1965 verlegt worden sind, müssen Zustand und Funktionstüchtigkeit der häuslichen Schmutzwasserleitungen bis Ende 2015 überprüft werden. Was Eigentümer rund um die komplexe Materie wissen, beachten und in die Tat umsetzen müssen, wenn die Dichtheitsprüfung der Abwasserleitung ins Haus steht – dazu bietet die Verbraucherzentrale NRW seit August 2014 in dem Projekt »Kanaldichtheit« ein Informations- und Beratungspaket.

Finanziert wird das Projekt »Kanaldichtheit« durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW bis Ende 2016. Das fünfköpfige Team bei der Verbraucherzentrale NRW lotst Ratsuchende durch Paragraphen und Bestimmungen rund um die Dichtheitsprüfung von Kanalanschlüssen. Außerdem gibt es Hilfestellungen, um geeignete Prüfunternehmen auszuwählen und weiß rechtlichen Rat bei Unstimmigkeiten mit Handwerksbetrieben.

Mit der Webseite www.vz-nrw.de/kanal hat das Projekt eine Fundgrube angelegt, die kompakt und verständlich von A wie Abwassersystem bis Z wie Zustandsprüfung alles Wichtige erklärt. Technische Informationen, notwendige Dokumentationen, Kostenüberblick und Finanzierungsoptionen sind hier ebenso zu finden wie Empfehlungen zur Durchführung von Prüfung und Sanierung. Eine Online-Datenbank beantwortet, ob die eigene Immobilie in einem Wasserschutzgebiet liegt. Darüber hinaus lotst eine Liste der anerkannten Sachverständigen zu fachkundigen Prüfverfahren.

Am Telefon und per E-Mail bietet das Projekt den kurzen Draht zu anbieterunabhängiger Information und Rechtsberatung. Denn: Wo sich Anbietern neue Märkte eröffnen, stehen auch neue Geschäftsmodelle, Werbestrategien und Vertragsanbahnungen ins Haus. Rechtlicher Rat zu Haustürgeschäften, zum Versicherungs- sowie zum Werkvertragsrecht ist deshalb ein weiterer wichtiger Baustein des Projekts »Kanaldichtheit«.

Nicht zuletzt ist die enge Abstimmung mit den Kommunen ein Garant für eine erfolgreiche Arbeit des Projekts: Städte und Gemeinden sind per Gesetz verpflichtet, ihre Bürger über die Prüfpflicht bei Kanalanschlüssen zu informieren. Hierbei kann das Projekt ein hilfreicher und kompetenter Partner sein, damit Hausbesitzer die Vorgaben zur Kanalprüfung fristgerecht erfüllen. Die öffentlichkeitswirksame Vorstellung des Projekts in den Kommunen steht deshalb als nächster »Baustein« auf dem Programm.

Alles klar mit der Abwasserleitung? – In Castrop-Rauxel stellte das Projektteam gemeinsam mit der Beratungsstellenleiterin das neue Beratungsangebot zur Kanaldichtheit vor.

PERSÖNLICHE BERATUNG

Am Telefon unter 0211/380 93 00:
montags und mittwochs von 9 bis 13 Uhr
sowie dienstags und donnerstags von 13 bis 17 Uhr
Per E-Mail: kanaldichtheit@vz-nrw.de

➔ www.vz-nrw.de/kanal



HEISSGETRÄNKE-VERPACKUNGEN

Viele Luftnummern bei Kaffee und Tee

Heißgetränke zum Aufbrühen enthalten bis zu 60 Prozent mehr Hülle als Fülle – dies hat die Verbraucherzentrale NRW beim Blick in 33 Verpackungen festgestellt. Ob Tee, Kaffee, Kakao oder Instantgetränke: Im Schnitt täuschten 43 Prozent der Getränkehüllen durch ihr Volumen deutlich mehr Inhalt vor als tatsächlich enthalten war. Je nach Produkt zahlen Kunden zwischen 30 Cent und 2,75 Euro für diese heiße Luft.

Verbraucher dürfen nach den geltenden Vorschriften nicht mit raffinierten Aufmachungen – etwa durch viel reingepumpte Luft, hohle Deckel und doppelte Böden oder durch überdimensionierte Umkartons – über die tatsächliche Füllmenge getäuscht und dadurch zum Kauf animiert werden. Allerdings gibt es bislang keine eindeutige gesetzliche Vorgabe, wie viel Inhalt in einer Lebensmittelpackung maximal fehlen darf. Für die Arbeitsgemeinschaft Mess- und Eichwesen (AGME) liegt eine Täuschung vor, »wenn der Freiraum in der Packung 30 Prozent oder mehr beträgt«. Ein noch höheres Verpackungsvolumen tolerieren die Eichämter nur bei besonderen Waren, etwa Pralinen – wenn das Mehr an Verpackung dazu dient, die empfindliche Ware besser zu schützen.

Beim Testkauf in zehn Geschäften – in Drogerie- und Supermarkt, beim Discounter und im Bioladen – hatte die Verbraucherzentrale 13 Kaffee-Pads-Beutel und 20 weitere Heißgetränkepackungen gefunden, die mit etwa 30 Prozent oder mehr täuschendem Freiraum daherkamen. Spitzenreiter waren hierbei zwei gemahlene Röstkaffees, bei denen 16 Pads von 60 Prozent Verpackungsluft umgeben waren.

Andere Pads-Produkte warteten mit einem Luftanteil zwischen 35 bis 55 Prozent auf. Alle Kaffee-Pads-Umhüllungen im Kauftest waren mit so viel Luft befüllt, dass der eigentliche Inhalt von 105 bis 144 Gramm pro Packung kaum noch zu ertasten war. Sieben dieser Luftnummern täuschten zudem in Form und Größe eine Standard-Verpackung von einem Pfund Kaffee vor.



Auch bei sechs Aufgussgetränken vermittelten große Umkartons mehr Inhalt als in der jeweiligen Verpackung enthalten war. Bei drei Tee-Produkten ließ erst ein Seitenblick in die luftige Schräge der Verpackung erahnen, dass hier mehr Schein als Sein verkauft wird.

Angesichts der Ergebnisse forderte die Verbraucherzentrale NRW, den Freiraum für Verbrauchertäuschung durch Verpackungsvolumen einzuengen: Der Gesetzgeber müsse regeln, dass Lebensmittelverpackungen möglichst bis zum Rand beziehungsweise bis zur Naht befüllt werden. Ausnahmen dürfe es nur noch geben, wenn es technisch nachweislich nicht anders geht.

➔ www.vz-nrw.de/heisse-luft

VOR ORT AKTIV

Schlüsselstellung Außenstelle in Ennepetal

Im Bürgerbüro der Stadt Ennepetal eröffnete die Verbraucherzentrale NRW ihre erste Anlaufstelle im Ennepe-Ruhr-Kreis. Die Schlüsselübergabe für das Büro an der Voerder Straße war allerdings nur die Ouvertüre zur Präsenz im Kreis: Ende April 2015 folgte die Eröffnung der Beratungsstelle in Witten, deren weiteres Standbein im Kreis die Ennepetaler Außenstelle ist.

Der Ennepe-Ruhr-Kreis war bislang ein »weißer Fleck« im Netz der nun 60 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW – mit der Schlüsselübergabe in Ennepetal ging die erste Tür zur Verbraucherzentrale für alle Bürgerinnen und Bürger des Kreises auf.



Schlüsselübergabe (von links): Matthias Arkenstette, Bereichsleiter der Verbraucherzentrale NRW, Beratungsstellenleiterin Alexandra Kopetzki mit ihrer Kollegin Claudia Krämer, Landrat Dr. Arnim Brux, Ennepetals Bürgermeister Wilhelm Wiggenhagen



50-Jähriges in Aachen: Der damalige Verbraucherverbandsvorstand Klaus Müller, Bürgermeister Björn Jansen, Beratungsstellenleiterin Jutta Reimnitz und Justizminister Thomas Kutschatj



40 Jahre Krefeld: Verbraucherverbandsvorstand Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiterin Elisabeth Elsner, Sozialminister Guntram Schneider, Verwaltungsratsvorsitzender Erwin Knebel und Oberbürgermeister Gregor Kathstede



Doppeljubiläum in Marl: Verbraucherverbandsvorstand Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiter Reint-Jan Vos und Umweltberaterin Katharina Feldkamp, Bürgermeister Werner Arndt, Innenminister Ralf Jäger

50, 40 und 25 Jahre Verbraucherzentrale...

... ein Erfolgsmodell, das gebührend gefeiert wurde. Unter dem Motto »Seit vielen Jahren im Herzen Ihrer Stadt« hatte die Verbraucherzentrale NRW eingeladen, bei den runden Geburtstagen Bilanz zu ziehen. Wie sich Problemlagen der Ratsuchenden gewandelt haben und welche Angebote gefragt waren – beim Rückblick im Zeitraffer wurde herausgearbeitet, wie sich die Verbraucherzentrale stets auf aktuelle Herausforderungen einstellt. Die zahlreichen Gäste aus Landes- und Kommunalpolitik, Verwaltung und Verbänden unterstrichen, dass die Anlaufstellen für »Rat & Recht« aus dem Dienstleistungsangebot der Städte und Kreise nicht mehr wegzudenken seien.

Beim Doppeljubiläum in Marl, wo 40 Jahre Verbraucherberatung und 25 Jahre Umweltberatung gefeiert wurden, unterstrich NRW-Innenminister Ralf Jäger die wichtige Sensorfunktion der Beratungsstellen, wenn Bürger überverteilt würden oder schwarze Schafe unter den Anbietern unlauter am Markt agierten.

Landessozialminister Guntram Schneider stellte beim 40. Geburtstag der Verbraucherzentrale in Krefeld die wachsende Kluft zwischen Arm und Reich in den Mittelpunkt: Die Verbraucherzentrale leiste Vorbildliches, damit insbesondere Menschen mit schmalen Budget am wirtschaftlichen Leben teilnehmen könnten. Dies sei eine wirkungsvolle Ergänzung der präventiven Aktivitäten der Landesregierung.

NRW-Justizminister Thomas Kutschaty betonte zum halben Jahrhundert der Verbraucherzentrale in Aachen, dass das niedrighschwellige Beratungsangebot Garant für den bürgernahen Zugang zum Recht sei.

Schulterschluss gegen teure Retter in der Not



Düsseldorfs Polizeipräsident Norbert Wesseler (l.) und Uwe Jacob, Direktor des Landeskriminalamts (2.v.r.), am Aktionsstand mit Klaus Müller (damaliger Verbraucherzentralenvorstand)

Im Beratungsalltag von Polizei und Verbraucherzentrale hat sich immer wieder gezeigt, dass gewerbliche Türöffner Ausgesperrten häufig nur zu horrend übersteuerten Preisen und gegen sofortige Bezahlung wieder Zugang zur Wohnung verschaffen. Bisweilen verlangen dubiose Dienste das Sechsfache der üblichen Beträge zwischen 50 und 100 Euro. Wer sich sperrt, wird nicht selten unter massivem Druck zur Zahlung der horrenden Rechnung genötigt.



Auch die Beratungsstellen in Velbert und Langenfeld zeigten sich im Schulterschluss mit der Kreispolizei.

Zum Weltverbrauchertag schoben Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt der Geschäftemacherei in Notlagen einen Riegel vor: Mit Aktionen in vielen Städten lieferten die Kooperationspartner den Schlüssel, damit Ausgesperrte gegen unlauteres Treiben teurer Retter in der Not gewappnet sind.

Polizeidienststellen und Verbraucherzentrale gaben sachdienliche Hinweise, um im Notfall gut vorbereitet zu sein. Dazu gehörte auch die Empfehlung, bei den Polizeidienststellen Anzeige zu erstatten, wenn der professionelle Türöffner darauf pocht, den Rechnungsbetrag sofort zu kassieren.

Rat und Recht gefragt

Dubiose Forderungen, unseriöse Geschäftsmodelle, irreführende Versprechungen – verbraucherrechtliche Beratung war angesichts der Flut zweifelhafter Maschen auch 2014 ein Bestseller.

Als die Europa Inkasso GmbH mit Sitz in Berlin in massenhaften Mahnschreiben auch mit Zwangsvollstreckung drohte, falls für die vermeintliche Bestellung eines Anrufblockers nicht umgehend gezahlt würde, bröckelte alsbald die Drohkulisse: Die Verbraucherzentrale hatte genau hingesehen – im deutschen Rechtsdienstleistungsregister war die Inkasso-Firma nicht zu finden.

Für die Auszahlung eines angeblichen Erbes von 41 Millionen US-Dollar verlangte ein vermeintlicher Rechtsanwalt aus Manchester die Vorabüberweisung von mehreren Tausend Euro für Anwaltskosten und Verwaltungsgebühren. Wer zahlte, sah sein Geld nie wieder und wartete vergeblich auf die Auszahlung. Denn in Wahrheit gab es nach Recherchen der Verbraucherzentrale weder die angegebene Kanzlei noch den Rechtsanwalt.

Zwar kannten die angeblichen Mitglieder des Vereins »Hilfe für behinderte Menschen« weder den besagten Verein in Bochum noch hatten sie dort jemals eine Mitgliedschaft beantragt. Dennoch fanden sich ihre Namen im vermeintlichen Vereinsregister, das Quelle für Serienbriefe eines Insolvenzverwalters der Kanzlei White & Case war: Weil gegen den Vereinsvorsitzenden wegen Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit ein Insolvenzverfahren eröffnet worden war, wurden die Mitglieder aufgefordert, ihre ausstehenden Beiträge auf ein Sonderkonto einzuzahlen. Auch derart überrumpelte Verbraucher suchten bei der Verbraucherzentrale rechtlichen Rat, um unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Nicht zuletzt: Bei der Partnersuche im Internet gab es enttäuschende Vertragsbeziehungen. Wer zum Beispiel für 1,99 Euro Test-Abos bei Internetflirtportalen, Singlebörsen oder Partnervermittlungen nutzte oder Flirt-Gutscheine einlösen wollte, sah sich nicht selten in den Fängen langfristiger Abonnements – mit sehr viel teureren Bindungen als beim Partnersuche-Test. Widerrufsrechte waren dann angeblich erloschen, Kündigungen wurden nicht akzeptiert. Die Beratungsstellen informierten über den korrekten Widerruf. Außerdem gaben sie Empfehlungen was zu tun ist, wenn Partnersuchende mit Mahn- und Inkassobriefen statt mit der erhofften Liebe fürs Leben überschüttet werden.

Rechte in der Warteschleife

Das Telekommunikationsgesetz hat Verbrauchern 2012 zwar mehr Rechte beim Umzug beschert. Der Beratungsalltag zeigt jedoch, dass Internet- und Telefonkunden daraus noch immer wenig praktischen Nutzen ziehen können. Denn geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter waren einmal mehr an der Tagesordnung. Wie gehabt: Unternehmen weisen sich auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es beim Anbieterwechsel hakt.

Verbraucherärger war auch 2014 programmiert, weil es bei Leistung und Qualität nicht stimmte. Statt in der vom Kundenberater versprochenen hohen Internetgeschwindigkeit lahmten Rechner und Tablet durchs Netz. Anrufe bei Hotlines und dem technischen Kundendienst endeten meist in Messungen – mit dem Ergebnis, dass alles funktioniert.

Die Verbraucherzentrale hat in der Rechtsberatung und -vertretung vielfältige Hilfestellungen rund um die Probleme mit Telekommunikationsanbietern gegeben.



Die häufigsten Verbraucherprobleme

Anfragen in Beratungsstellen gesamt	617.939
Finanzen	31 %
Telefon/Internet	17 %
Allgemeine Dienstleistungen	17 %
Energie	11 %
Konsumgüter	9 %
weitere Themen*	15 %

* beinhaltet Freizeit, Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

Weiterführende Erläuterungen unter
→ www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterung

Verbraucherrechtsberatung und -vertretung gesamt	100.502
Telefon/Internet	33 %
Allgemeine Dienstleistungen	20 %
Finanzen	15 %
Konsumgüter	14 %
Energie	10 %
weitere Themen*	8 %
* beinhaltet Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Freizeit, Sonstiges	

Zwangsumstellung bei der Telekom

Weil die Deutsche Telekom bis 2018 ihr gesamtes Telefonnetz auf Internet-Telefonie umstellen will, drohte das Unternehmen im Laufe des Jahres 2014 mit Zwangsumstellung auf die »Voice over Internet Protocol (VoIP)-Technik«: Kunden, die noch wie eh und je über einen analogen Festnetz- oder ISDN-Anschluss telefonieren, stellte es in seinen Schreiben vor die Wahl, ob sie umstellen oder ihren Anschluss ganz verlieren wollen. Das war nämlich die Konsequenz, wenn die Kunden nicht einwilligten. Ratsuchende fragten daher, ob dies rechtlich möglich ist und welche Nachteile mit VoIP verbunden sind. Weil die Telekom (genau wie ihre Kunden) nach Ablauf der Vertragslaufzeit das Recht auf ordentliche Kündigung hat, blieb Betroffenen nur, sich entweder für einen neuen Tarif zu entscheiden oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln.

Die Beratungsstellen informierten über Vor- und Nachteile sowie über anfallende Kosten. Weil Analog-Kunden umstellen müssen, um die Kündigung zu vermeiden, forderte die Verbraucherzentrale NRW die kostenfreie Installation durch die Telekom.

Neue Regeln beim Kauf im Internet

EU-weit harmonisierte Rechte beim Onlineshopping – die Beratungsstellen haben rund um den Stichtag am 13. Juni viel Wissenswertes zu Gesetzesänderungen beim Interneteinkauf innerhalb der EU mit auf den Weg gegeben. So dürfen Anbieter ihren Kunden keine kostenpflichtigen Nebenleistungen mehr unterschieben, indem diese beim Bestellvorgang ungefragt vorausgewählt sind. Darüber hinaus müssen Händler seither zumindest eine gängige kostenlose Zahlungsmöglichkeit (etwa Lastschrift oder Kauf auf Rechnung) anbieten.

Rechtsanfragen im Blick

In den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW waren nicht nur Rechtsauskünfte und -informationen, sondern auch umfassende rechtliche Beratungen und Vertretungen gefragt.

Ein Großteil dieser Rechtsbesorgungen wird differenziert nach Produkt und Dienstleistung, dem Grund der Beschwerde und dem Vertragspartner des Verbrauchers erfasst. In der Summe ergaben sich bei 64.129 Rechtsbesorgungen insgesamt 73.893 Beschwerdegründe (Mehrfachnennungen möglich).

Im Jahresüberblick waren es insbesondere **Vodafone**, **Unitymedia**, die **Deutsche Telekom**, **Telefónica** und **1&1 Mail & Media**, die in den Beratungsstellen landesweit am häufigsten Anlass zu Nachfragen und Beschwerden gaben.

→ Vodafone	4.583
→ Unitymedia	2.707
→ Deutsche Telekom	2.638
→ Telefónica/O2	2.129
→ 1&1 Mail & Media	1.847

Bei den ersten vier Telekommunikationsanbietern ging es vorwiegend um Probleme mit der Vertragskündigung und um nicht nachvollziehbare Rechnungsposten. Bei **Vodafone** und **Telefónica/O2** standen dabei eindeutig Mobilfunkverträge im Vordergrund. Bei **Unitymedia** waren es Anfragen und Beschwerden über Komplettangebote für TV/Internet/Telefon, bei der **Deutschen Telekom** ging es vorwiegend um Komplettangebote für Telefon/Internet. Und bei **1&1 Mail & Media** war rechtlicher Rat meist zu nicht gewollten kostenpflichtigen Mitgliedschaften beim E-Mail-Dienst web.de gefragt.

Durch Klärung von Sachverhalten und Verhaltensempfehlungen, durch Schriftwechsel und anwaltliche Vertretung hat die Verbraucherzentrale Ratsuchenden außergerichtlich erfolgreich den Weg zum Recht gebahnt.



Für die Verwendung eines Zahlungsmittels dürfen obendrein nur Zusatzkosten in Rechnung gestellt werden, die tatsächlich entstehen.

Allerdings: Für deutsche Verbraucher hat die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie auch Nachteile gebracht. Denn die Möglichkeit, das 14-tägige Widerrufsrecht durch die kommentarlose Rücksendung der Ware auszuüben, ist seither ebenso passé wie das unendliche Widerrufsrecht im Falle einer unzureichenden Widerrufsbelehrung durch den Verkäufer. Nunmehr erlischt das Widerrufsrecht in jedem Falle spätestens ein Jahr und 14 Tage, nachdem der Kunde die Ware erhalten hat. Im Falle des Widerrufs können Verbrauchern zudem unabhängig vom Warenwert die Kosten der Rücksendung vollständig auferlegt werden. Die Einkaufsgrenze von 40 Euro, ab der das Zurückschicken hierzulande nichts kostete, wurde somit Geschichte. Trostpflaster: Die Hinsendekosten muss der Anbieter dem Kunden im Falle des Widerrufs zurückzahlen.

Die Beratungsstellen verschafften Webkunden Zugang zum EU-weiten Recht beim Bestellen per Mausklick.

Ewiger Widerruf bei falscher Belehrung

Die Widerrufsbelehrungen zu rund 75 Prozent aller Baukredite sind fehlerhaft. Das haben Verbraucherzentralen und Anwälte bei Prüfung von mehr als 6.000 Verträgen herausgefunden. Denn nicht immer haben Banken die zahlreichen Änderungen der Musterwiderrufsbelehrungen beachtet oder deren Inhalt selbst geändert.

Wurden Wohnungskäufer oder Bauherren falsch über das Widerrufsrecht belehrt, können sie den Darlehensvertrag unter Umständen noch »ewig« widerrufen. Von der vorzeitigen



Bei Anruf: Termin

Erfolgreich hat die Verbraucherzentrale an Serviceverbesserungen gearbeitet: Für sechs Beratungsstellen wurde das Termintelefon seit Juni beziehungsweise November 2014 erprobt.

Schon lange beklagen Ratsuchende, dass die Beratungsstellen telefonisch schlecht erreichbar seien. Anfragen und gewünschte Terminvereinbarungen scheitern angesichts des häufig überlasteten Beratungstelefon am Besetztzeichen oder der Ansage, es später noch einmal zu versuchen. Mit einem neuen Routing wurde in einem Pilotprojekt nun der direkte Draht zur Terminvereinbarung geschaltet. Wer in Aachen, Bergisch Gladbach, Duisburg, Köln, Moers und Siegen seine Beratungsstelle anruft und die Option zur Vermittlung eines Beratungstermins zu Energie- oder Finanzthemen wählt, kann mit einer Mitarbeiterin beim neuen landesweiten Termintelefon nrw-weit die gewünschte Beratung vereinbaren. In den Pilotstädten wurden über den neuen Service über 1.600-mal Termine gebucht – das erfolgreiche Routingmodell soll sukzessive auch auf andere Beratungsstellen ausgedehnt werden.

Auflösung profitieren Kreditnehmer, die nach der Kündigung ihres Immobiliendarlehens eine Vorfälligkeitsentschädigung, meist einige Tausend Euro, zahlen mussten oder noch sollen. Denn sie müssen nicht kündigen, sondern können den Kreditvertrag widerrufen und sparen so diese von der Bank geforderte Entschädigung.

Bei der schwierigen Beurteilung, wann das Widerrufsrecht gilt, kommt es auf jede einzelne Formulierung im Vertrag an. In der Beratung »Schadensfall Kapitalanlage« wurden die Belehrungen überprüft und Immobilienkäufer über den wirkungsvollen Weg zur Durchsetzung ihrer Rechte informiert. Bei vielfach ausgebuchten Terminen zeigten sich Ratsuchende auch flexibel und bereit, benachbarte Beratungsstellen aufzusuchen. Das Entgelt in Höhe von 60 Euro für eine 45-minütige Beratung war für Betroffene keine Hürde angesichts der geldwerten Vorteile, die aus der zeitnahen und anbieterunabhängigen Klärung der Ansprüche winkten.

Rettungsanker für Erstattungsanspruch

Ob kleine oder große Beträge bei der Kreditbearbeitung für Darlehen von Möbeln, Auto oder Immobilie angefallen waren – nach dem Urteil des Bundesgerichtshofs (siehe Seite 14) fragten Ratsuchende zuhauf nach den Rückforderungsmodalitäten der unzulässigen Bearbeitungsentgelte. Insbesondere wurde persönlicher Rat gesucht, weil Geldinstitute die Erstattungen mit unterschiedlichen Begründungen massenhaft abwimmeln. Zwar gaben die Materialien im Internetauftritt der Verbraucherzentrale erste Orientierung, doch wollten sich viele Betroffene vergewissern, ob sie nichts übersehen und für ihren speziellen Fall alles richtig gemacht haben. Nicht zuletzt: Für alle »Offliner« war die Verbraucherzentrale häufig der Rettungsanker auf dem Weg zum Erstattungsanspruch.

Versicherungsberatung Mehrwert ist geldwert

Die Versicherungsberatung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW hat echten Mehrwert – und ist das Beratungsentgelt wert. So das Ergebnis einer Telefonbefragung von 177 Verbrauchern, die dieses Angebot zwischen August und Dezember 2014 genutzt hatten. Die Consulimus AG hatte diese im Auftrag der Verbraucherzentrale befragt, ob ihnen diese Dienstleistung nützlich war.

Für 93 Prozent der Befragten war die Beratung hilfreich. 89 Prozent befanden, dass sich das Beratungsentgelt gerechnet habe. Die Empfehlungen aus dem Beratungsgespräch auch umzusetzen planten 95 Prozent der Kunden – oder hatten es zum Zeitpunkt der Befragung bereits getan.

Als unmittelbaren Nutzen bezifferten Ratsuchende, dass sie nun besser einschätzen könnten, welche Versicherungen im Einzelfall sinnvoll sind, sie bereits vorliegende Angebote der Versicherer danach besser beurteilen konnten und ihnen Entscheidungshilfe für die Höhe der Versicherungssumme gegeben wurde.

60 Prozent erklärten, dass das Kriterium der »Anbieterunabhängigkeit« ausschlaggebend war, sich für die Verbraucherzentrale als Beratungsinstanz in Sachen Versicherung zu entscheiden.

Die Ergebnisse der telefonischen Befragung sind nachzulesen unter www.vz-nrw.de/evaluation-versicherungsberatung



Rundfunkbeitrag: Sendeschluss für Übergangsregelungen



Mit Aktionswochen, Beratungshotlines, Infoständen sowie Vorträgen hatten die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale ein Informationsprogramm rund um die Übergangsregelungen beim Rundfunkbeitrag »auf Sendung«.

Hintergrund: Seit Anfang 2013 ist der Rundfunkbeitrag pro Wohnung zu zahlen – unabhängig davon, wie viele oder ob überhaupt Rundfunkgeräte vorhanden sind. Ende 2014 liefen dann alle bisherigen Übergangsregelungen aus. Auf Grundlage des einmalig zulässigen Abgleichs mit den Daten der Einwohnermeldeämter meldete der Beitragsservice Bürgerinnen und Bürger an, die dies bisher für ihre Wohnungen versäumt hatten. Aber auch wo zum Beispiel in Wohngemeinschaften doppelt bezahlt wurde, konnte nur noch bis zum Jahresende eine Rückerstattung eingefordert werden.



Umfassend wurden Fragen zu Anmeldepflicht und Übergangsregelungen in der persönlichen Beratung geklärt. Wurde mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, konnte häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden.

Die Beratung zum Rundfunkbeitrag ist durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und der Verbraucherzentrale NRW bis Ende 2015 gesichert.



Praxisnah präsentierten Berater Holger Okken und Hildegard Becker, Leiterin der Verbraucherzentrale in Soest, das Beratungsangebot vor den Mitarbeitern des Jobcenters in Werl. Dessen Standortleiterin Ulrike Wengert-Neuhaus (r.) zeigte sich sehr zufrieden mit dem Nutzwert für die Jobcenter-Kunden.

Jobcenter: Wegweiser zu Verbraucherrat

23 Beratungsstellen waren 2014 mit Informationsveranstaltungen in den Jobcentern ihrer Städte oder Kreise zu Gast. 39 Mal wurde dabei in einem Vortrag der Grundstock gelegt, damit die mehr als 1.200 teilnehmenden Fallmanager zielgerichtet an die örtliche Beratungsstelle verweisen können, wenn sie bei Arbeitslosen oder Arbeitssuchenden auch Unterstützungsbedarf im Verbraucheralltag feststellen.

Hierzu wurde nicht nur die Beratungspalette vorgestellt, zu der die Verbraucherzentrale Rat & Recht bietet. Aufgezeigt wurde auch, wie etwa die Angebote zur Existenzsicherung echten Verbrauchernutzen bringen.

Jobcenter-Mitarbeiter können mit diesem Informationspaket nun Arbeitssuchende und Menschen, die Hilfe zum Lebensunterhalt bekommen, auf die individuell passenden Beratungsangebote der Verbraucherzentrale hinweisen. Andererseits können die Beratungsstellen über diese Ansprechpartner ihre »Visitenkarte« auch bei dieser Zielgruppe dauerhaft abgeben. Die Vorträge waren somit Türöffner, um Unterstützungsangebote wirkungsvoll zu vernetzen.

Die Veranstaltungen in den Jobcentern konnten dank Förderung des Verbraucherschutzministeriums NRW durchgeführt werden.

Politik zu Gast

29 Mitglieder der Landtagsfraktion der Grünen besuchten im November die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in ihren Wahlkreisen. Die Herausforderungen an den Verbraucherschutz in der digitalen Welt und wie Verbraucherbildung dabei unterstützen kann, Konsumententscheidungen selbstbestimmt zu treffen, wurde dabei intensiv erörtert. Dass die Verbraucherzentrale mit ihrem Beratungsstellennetz und dem umfassenden Dienstleistungsangebot eine unverzichtbare Partnerin im Verbraucheralltag ist, war unstrittig.



Dr. Ruth Seidl (4.v.l.), Landtagsabgeordnete der Grünen, besuchte gemeinsam mit Vertretern der Krefelder Ratsfraktion der Grünen die Verbraucherzentrale in Krefeld. Die Beratungsstellenleiterin (3.v.l.) stellte Anfragenschwerpunkte vor und zeigte insbesondere die Probleme rund um Energiearmut auf.

Sicherer Wechsel in günstigeren Stromtarif

»Finden Sie den richtigen Stromtarif – aber sicher!« – unter diesem Motto ermunterten die Beratungsstellen Stromkunden, ihre Kosten schnell und einfach zu senken. Ausgestattet mit aktuellen Datenbanken und dem Wissen über gängige Lieferkonditionen und Vertragsfallen gaben die Beratungskräfte Hilfestellungen bei der Suche nach günstigen und sicheren Tarifen. Je nach Verbrauch kann dadurch viel Geld gespart werden. Denn wer noch nie gewechselt hat, ist Kunde der Grundversorgung – und die ist in der Regel die teuerste vor Ort. Übrigens: In Iserlohn war die Aktion zum Stromanbieterwechsel Anstoß für den örtlichen Grundversorger, einen neuen und günstigeren Tarif anzubieten.



Vernetzte Hilfe zur Existenzsicherung

Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen und Gläubigerforderungen rechtlich zu prüfen – die Geld- und Kreditberatung der Beratungsstellen unterstützte, um existenzielle Notlagen abzuwenden. Unbürokratisch wurde geholfen, wenn Zwangsvollstreckungsmaßnahmen drohten oder es Probleme mit der Kontopfändung gab. Über die Einzelfallarbeit hinaus engagierten sich die Beratungsstellen aber auch in lokalen Netzwerken und bei Arbeitsgesprächen, um Angebote zu koordinieren und als Drehscheibe für den qualifizierten Verweis an geeignete Ansprechpartner zu fungieren.

Im Austausch – wie hier in Castrop-Rauxel – mit dem Arbeitskreis Schuldnerberatung wurden auch gemeinsame Strategien erarbeitet, um existenziellen Notlagen schon präventiv zu begegnen. So verabredete die Verbraucherzentrale in Essen mit den Teilnehmern des »Runden Tisches« gemeinsam mit dem örtlichen Versorger, dass freitags keine Stromsperrern mehr verhängt werden. Das lässt allen Beteiligten Handlungsspielraum, um Sachverhalte zu klären oder noch Maßnahmen zum Abwenden einzuleiten – was an Wochenenden nicht möglich ist.



Informationsaustausch zur Schuldnerberatung: (v.l.): Susanne Voss, Leiterin der Beratungsstelle Castrop-Rauxel, Rose Sommer, Verbraucherberaterin, Ralf Wenzel, Schuldnerberater der Stadt Castrop-Rauxel, Rainer Paals, Insolvenzberater Caritas-Verband

Abfalltrennung mit Integrationseffekt

Steigende Asylbewerberzahlen, alle drei Übergangsheime voll belegt – wie andere Städte steht auch Brühl vor großen Herausforderungen, um Flüchtlinge unterzubringen und zu integrieren. Wo verschiedene Nationalitäten aus unterschiedlichen Kulturkreisen auf engstem Raum untergebracht sind, wird auch die Müllentsorgung zu einer Herausforderung. Denn weil Abfalltrennung in den Herkunftsländern ein Fremdwort ist, stiegen die Kosten für die unsortierte Restmüllentsorgung in den Übergangsheimen eklatant – und deren Wohnumfeld zeigte sich oft vermüllt. In Zusammenarbeit mit dem Sozialamt der Stadt Brühl und der Integrationsbeauftragten hat die Umweltberatung der Verbraucherzentrale in Brühl im ersten Halbjahr 2014 daher in allen drei Übergangsheimen Workshops zur Abfalltrennung durchgeführt, um den Müllberg gezielt einzudämmen.

Selbsterklärende, anschauliche Materialien waren der Türöffner, um in den Veranstaltungen Sprachbarrieren zu überwinden. Praktisch fanden dann alltägliche Abfälle wie Altpapier, Leichtstoffverpackungen und Restmüll den Weg in farbige Abfallbehälter zur getrennten Entsorgung der unterschiedlichen Müllfraktionen. Jeder Bewohner musste einmal selbst Hand anlegen, um die richtige Sortierung auszuprobieren. Insbesondere die Jüngsten waren mit Eifer dabei, dem Müll die passende Abfuhr zu erteilen.



Beim Sortieren von Abfällen zeigten die Bewohner des Übergangsheims »Am Volkspark« großes Engagement. Ganz rechts Astrid Mühlenbrock, Umweltberaterin der Verbraucherzentrale in Brühl mit Daniela Kilian, Integrationsbeauftragte der Stadt Brühl (3.v.r.).

Neben der direkten Einbindung der Bewohner: Die Umweltberatung regte zudem an, in den Übergangsheimen auch die Rahmenbedingungen für eine geordnete Mülltrennung zu verbessern. Weiterhin wurde der Stadt Brühl vorgeschlagen, gemeinsam mit der Umweltberatung ein mehrsprachiges Informationsblatt zu erarbeiten, das künftig als Wegweiser zur richtigen Abfalltrennung dienen kann.

Trendcheck Altkleider



Mit Kleiderspenden sinnvoll helfen – unter diesem Motto verschaffte die Umweltberatung Durchblick für den nachhaltigen Abschied von Pulli & Co.

Beim »Trendcheck Altkleider« hatten die Beratungsstellen den nachhaltigen Abschied von Jacke und Hose in den Blick genommen. Denn eine landesweite Befragung durch die Verbraucherzentrale NRW hatte erbracht, dass 80 Prozent der 400 Befragten abgelegte Textilien entweder an karitative Organisationen spenden oder diese in den städtischen Altkleidercontainern entsorgen.

60 Prozent hatten Pulli oder Schuhe schon einmal im »Secondhand« erworben. Weil der Altkleidermarkt ein Millionengeschäft geworden ist, in dem auch unseriöse Firmen mitmischen, haben die Beratungsstellen den Weg zur sinnvollen Kleiderspende aufgezeigt. Sie informierten über Zeichen für Seriosität und entlarvten, wie Wohltätigkeit suggeriert, aber letztlich in die eigene Tasche gewirtschaftet wird.

RATGEBER

Bestseller im Programm

92 gedruckte Bücher, 36 E-Books – das Ratgeberprogramm der Verbraucherzentrale NRW hat auch 2014 viele Seiten zur Verbraucherinformation aufgeschlagen. Angesichts von mehr als 160.000 verkauften Titeln – über den Buchhandel, via Onlineshop oder im bundesweiten Beratungsstellennetz – wurde Verbraucherwissen und Hilfe zur Selbsthilfe zum Bestseller.



So lesen sich die Verkaufszahlen der »Top 5« aus dem Ratgeberprogramm

1. Patientenverfügung	12.567 Exemplare
2. Was ich als Rentner wissen muss	10.235 Exemplare
3. Elternunterhalt	7.252 Exemplare
4. Kauf eines gebrauchten Hauses	5.782 Exemplare
5. Richtig reklamieren	4.279 Exemplare

Im Buchprogramm finden sich jedoch nicht nur nutzwerte Titel für den Verbraucheralltag, sondern zum Beispiel auch Arbeitsmaterialien für Lehrkräfte oder Multiplikatoren. Vom Handbuch über die Ideenbox bis hin zur CD-ROM reicht dabei die Palette.

Außerdem: Mit dem InsOManager 2014 hat die Verbraucherzentrale NRW die aktualisierte Version einer professionellen Software für die Rechtsanwaltspraxis und Schuldnerberatung aufgelegt, die den Stand des geänderten Insolvenzrechts berücksichtigt. Rund 2.000 Kanzleien, Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen in ganz Deutschland arbeiten inzwischen mit dem InsOManager, um den komplizierten Weg bis zur Restschuldbefreiung rechtssicher zu nehmen. Zum Shop geht es unter www.vz-ratgeber.de

MEDIENRESONANZ

Gute Resonanz in Funk und Fernsehen

1.191-mal war die Verbraucherzentrale NRW in elektronischen Medien auf Sendung. Ob die neue Verbraucherrechte-Richtlinie erklärt oder das BGH-Urteil zu unzulässigen Kreditbearbeitungsentgelten in Handlungsempfehlungen übersetzt werden sollte: bei öffentlich-rechtlichen wie privaten Rundfunkveranstaltern waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als O-Ton-Geber oder Studiogäste vor Mikrofon und Kamera. Ob Chats zu den geänderten Nutzungsbedingungen bei Facebook oder Telefonaktionen zum Rundfunkbeitrag – auch beim Austausch mit Zuschauern, Hörern, Lesern und Onlinenutzern machten die Experten Quote.





Bei der offiziellen Enthüllung des Marga-Kersten-Straßenschilds legten Hand an: NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (r.), Verwaltungsratsvorsitzender Erwin Knebel und Beratungsstellenleiterin Ute Helfferich.

EHRENAMT



Wegweisendes in Sachen Verbraucherschutz

Die Stadt Gelsenkirchen hat für den Verbraucherschutz Richtungweisendes bewegt: Ins Neubaugebiet in Gelsenkirchen-Beckhausen führt nun der Marga-Kersten-Weg. Bundesweit erstmals wurde der Einsatz für die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit einer Straßenbenennung gewürdigt.

Als Ehrenamtliche war Marga Kersten über 30 Jahre lang die »Seele der Verbraucherarbeit« in Gelsenkirchen. Als Vorsitzende der Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher (OAGV) in Gelsenkirchen war es maßgeblich ihr Verdienst, dass in Gelsenkirchen eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW eröffnet wurde.

Mit ihren Mitstreiterinnen der OAGV hat sie es beim Mitwiegeln von Verpackungen genau genommen, über die korrekte Kennzeichnung von Lebensmitteln gewacht und sich auch

beim Check der Preisverzeichnisse von Banken als sichere Bank erwiesen. Sie genoss Respekt – und war bisweilen auch gefürchtet, weil sie nichts durchgehen ließ, was Verbraucher übervorteilte. Über 20 Jahre war sie auch stellvertretende Vorsitzende im Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale NRW.

Vier Jahre nach ihrem Tod hat die Bezirksvertretung Gelsenkirchen einstimmig entschieden, eine Straße nach Marga Kersten zu benennen und damit deren »herausragendes Beispiel für bürgerschaftliches Engagement« zu würdigen.



Auch die Familie von Marga Kersten sowie Weggefährten der Ortsarbeitsgemeinschaft freuten sich über die Anerkennung für die Verbraucherschützerin.

Ehrennadel für ehrenamtliches Engagement

Der Neujahrsempfang war der feierliche Rahmen. Die Stadthalle in der Europastadt zeigte sich als gebührender Veranstaltungsort: Castrop-Rauxels Bürgermeister Johannes Beisenherz verlieh Anfang 2015 sechs Bürgerinnen und Bürgern die Ehrennadel der Stadt. Mit dabei im Kreis der Ausgezeichneten: Horst Sommerfeld, 1996 Gründungsmitglied der Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher in Castrop-Rauxel und bis heute deren Vorsitzender. Viele Jahre gehörte er auch dem Verwaltungsrat der Verbraucherzentrale NRW an.



Die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale in Castrop-Rauxel freuten sich mit Horst Sommerfeld (Mitte) und seiner Frau Elisabeth (4.v.l.) über die Auszeichnung. Auch Erwin Knebel (2.v.r.), Verwaltungsratsvorsitzender, und Dr. Karl-Heinz Schaffartzik (r.), von 1979 bis 2006 Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, waren in die Stadthalle gekommen, um das jahrzehntelange Engagement Sommerfelds für den Verbraucherschutz zu würdigen.

Ob Markt-Checks zur Preisauszeichnung anstanden oder die Zuverlässigkeit bei »Essen auf Rädern« auf dem Prüfstand war – der ehemalige Landtagsabgeordnete hat sich stets für Verbraucherbelange eingesetzt. Jüngstes Beispiel: Beim Sammeln von Plüschtieren für die Spielzeugtonne hat seine Ortsarbeitsgemeinschaft in Zusammenarbeit mit dem Entsorger EUV manches Kinderherz erobert.

Aus 20 Nominierungen hatte die Stadt Castrop-Rauxel neben Horst Sommerfeld noch fünf weitere Personen ausgewählt, die durch ihre bürgerschaftlichen Dienste einen wichtigen Beitrag zur Vielfalt der Stadt in den Bereichen Kultur, Sport, bei Hilfs- oder Nachbarschaftsdiensten, Vereinen und Verbänden oder Schulen geleistet haben.

Tonnenweise Kuscheltiere

»Volle Tonne« meldete die Verbraucherzentrale in Castrop-Rauxel schon wenige Tage nach dem Aufruf, Schmusetiere, Puppen und Spielzeug für die Aktion »Kuscheltonne« zu spenden. Drei Wochen lang sammelte – auf Initiative des EUV Stadtbetriebs – die Verbraucherzentrale in Castrop-Rauxel gemeinsam mit der dortigen Ortsarbeitsgemeinschaft: für bedürftige Kinder, deren Eltern kein Geld für den Kauf von Spielzeug haben.

Eintrittskarte, damit Teddy und Co. Aufnahme in der Kuscheltonne fanden: Sie mussten gut erhalten sein. Gebrauchtes dann in andere Kinderhände zu geben, ist ein guter Spielzug.



Ein neues Zuhause für Teddy, Pippi und Schlappohr suchten (v.l.) Frieda Wildförster (Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel), Alfons Lakenberg (Stiftung für Menschen in Not), Veronika Borghorst (Caritas), Susanne Voss, (Leiterin der Verbraucherzentrale in Castrop-Rauxel), Dhana Stannek und Hanna Fenner vom Stadtbetrieb EUV.

Denn Kuscheltiere in Secondhand entlasten einerseits die Müllberge und bringen andererseits Spielfreude und -freunde.

Allein in der Verbraucherzentrale – eine von sieben Annahmestellen – wurde die Spielzeugtonne rund zehn Mal geleert. Alle waren mit vollem Herzen bei der Sache: Ein Kind, das seinen Teddy zur Kuscheltonne brachte, wünschte seinem vertrauten Begleiter beim Abschied viel Glück beim neuen Besitzer. Vor allem die Castroper Tafel, die Dienste des Caritasverbandes sowie der Verein »Aktionen – Stiftung für Menschen in Not« waren engagiert, damit Teddy und Co. dort ein neues Zuhause fanden, wo sie dringend erwartet wurden. Bei einer Spielzeugausgabe im Foyer der EUV konnten sich Kinder ihre neuen Spielgefährten dann selbst aussuchen.

Durchblick für Zehntklässler

Bei den Zehntklässlern der Friedrich-Ebert-Schule stand im Mai das Verbrauchereinkaufs im Stundenplan: Was braucht's in der ersten eigenen Wohnung? – so die Fragestellung der Unterrichtseinheit »Durchblick«, mit der die Verbraucherzentrale in Lünen zu Gast war. Denn: Ein Schwerpunkt in den zehnten Klassen ist es dort, auf die Zeit nach der Schule vorzubereiten.

Was Kalt- und Warmmiete bedeutet und was bei Maklerkosten und Versicherungen zu beachten ist, lieferte hierbei das theoretische Rüstzeug. Praktisch mussten die Jugendlichen entscheiden, ob die eigenen vier Wände zwei Fernseher und Pay TV brauchen oder besser einen guten Herd und ein bequemes Sofa. Ein Grundriss der ersten eigenen Bude wurde dazu mit aus Katalogen ausgeschnittenen Möbeln bestückt.

Dabei wurde manches Aha-Erlebnis geweckt: Einige Zehntklässler überlegten, angesichts der Kostenlawine erst noch länger zu Hause wohnen zu bleiben. Andere suchten gezielt nach Varianten, um die vier Wände mit kleinem Geld einzurichten und auch die Nebenkosten im Griff zu behalten. Weiterer Lerneffekt: Die Verbraucherzentrale in Lünen konnte sich als Ansprechpartnerin für Verbraucherfragen und zum Management der Haushaltsfinanzen auch bei der jungen Zielgruppe empfehlen.



Durchblick in Sachen Geld haben jetzt die Zehntklässler der Friedrich-Ebert-Schule: Erika Roß, Vorsitzende der Verbrauchervereinigung Lünen (1. Reihe, 3.v.l.), und Jutta Gülzow, Leiterin der Verbraucherzentrale in Lünen (3. Reihe, 1.v.l.), diskutierten mit den Jugendlichen während einer Unterrichtseinheit über Kostenfallen beim Einzug in die erste eigene Bude.

Die dreiteilige Unterrichtsreihe wurde finanziert durch Mittel der Verbrauchervereinigung Lünen.

Erika Roß, Vorsitzende der Verbrauchervereinigung Lünen, hatte bei den »Durchblick-Veranstaltungen« ebenfalls mit den Friedrich-Ebert-Schülern zu Themen rund um Finanzkompetenz diskutiert – und die Finanzierung von zwei weiteren Veranstaltungsreihen für 2015 zugesagt.

Schwerpunktthema Energie

Seit 2004 begleitet der Beirat die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW. Ein fester Kern von 15 Mitgliedern – aktuell für die Amtsperiode zwischen 2013 und 2016 berufen – tauscht sich zweimal jährlich zu aktuellen Themenschwerpunkten aus. Die Mitglieder aus Landtagsfraktionen, Ministerien, kommunalen Spitzenverbänden, Handwerkskammer, den Medien sowie aus Lehre und Wissenschaft bilden die Kerngruppe des Beirats, die durch sechs weitere Personen mit einem speziellen thematischen Hintergrund und Fachexpertise ergänzt wird.

Zum Schwerpunktthema »Energie« wurden 2014 ausführlich die verschiedenen Aspekte aus Sicht von Verbrauchern, Anbietern und der Politik beleuchtet. So stand im März der »Markt rund ums Heizen und Dämmen« auf dem Programm. Dr. Christian Growitsch, Direktor Anwendungsforschung des Energiewirtschaftlichen Instituts der Universität Köln, referierte zu den unterschiedlichen Akteuren, die in diesem Markt Angebote offerieren. Als eine Herausforderung wurde es gesehen, wie eine Verbraucherorganisation anbieterunabhängige Orientierung bieten und sich bei Bau- und Sanierungswilligen als kompetente Ansprechpartnerin verankern kann.

In der Oktobersitzung stand das Thema »Bezahlbarkeit von Energie – Anforderungen an eine sozial gerechte Ausgestaltung der Energiewende« im Fokus. Im Anschluss an das Impulsreferat von Prof. Dr. Andreas Löschel (Professor für Mikroökonomik) von der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster wurde diskutiert, welche Instrumente es bedarf, um Energiearmut zu begegnen.

Für 2015 steht »Handel im Wandel aus Verbrauchersicht« als neues Schwerpunktthema auf dem Sitzungsplan.



Zahlen / Daten / Fakten

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig 14

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale NRW	52	Der Stellenplan	56
Der Verwaltungsrat	53	Bilanz	58
Der Vorstand.....	53	Gewinn- und Verlustrechnung	59
Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW.....	54	Impressum	60
Vereinfachtes Organisationsschema.....	55		

MITGLIEDSVERBÄNDE

Einzelverbände

- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.
 - a) Landesverband Nordrhein
 - b) Landesverband Westfalen
- AWO Arbeiterwohlfahrt
 - a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.
 - b) Bezirksverband Niederrhein e. V.
 - c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.
 - d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw – beamtenbund und tarifunion Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt. Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.
 - a) Landesverband Rheinland e. V.
 - b) Landesverband Westfalen e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.

- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- KAB Katholische Arbeitnehmer-Bewegung Deutschlands e. V. Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V. Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- Landesintegrationsrat NRW
- Landesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH NRW e. V.
- LandFrauen
 - a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.
 - b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland e. V. – NABU Nordrhein-Westfalen
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V. Landesverband Nordrhein-Westfalen
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.

Örtliche Zusammenschlüsse

- 1 Deutscher Frauenring (DFR) e. V., Ortsring Mülheim
- 2 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel
- 3 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Gelsenkirchen
- 4 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Mülheim/Ruhr
- 5 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.
- 6 Verbrauchervereinigung Lünen

Ehrenmitglied

Dr. Karl-Heinz Schaffartzik, Euskirchen

Stand: 31.12.2014

VERWALTUNGSRAT UND VORSTAND

Verwaltungsrat

Vorsitzender

Erwin Knebel, Hilden

Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Niederrhein e. V.

Stellvertretende Vorsitzende

Jürgen Effenberger, Duisburg

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

Ansbyll Rücker, Bochum

Landesarbeitsgemeinschaft NRW der katholischen
Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.

Mitglieder

Anita Esper, Ratingen

Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

Jutta Kuhles, Ratingen

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

Sigrid Lewe-Esch, Duisburg

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte
(AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.,
Landesverband Nordrhein

Annette Neuhaus, Detmold

dbb nrw – beamtenbund und tarifunion
Landesbund Nordrhein-Westfalen

Carmen Tietjen, Düsseldorf

Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk Nordrhein-Westfalen

Elke Wieczorek, Pulheim-Stommeln

DHB – Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

Vorstand

Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf

Wir sind gehalten, die Vergütungen des Vorstands gemäß
Zuwendungsbescheid in Anlehnung an § 65 a Landeshaus-
haltsordnung offenzulegen. Die Bezüge aller Vorstände be-
liefen sich 2014 vor Steuern auf 116.277,48 Euro. Der neue
Vorstand Wolfgang Schuldzinski hat ab dem 1. Juli 2014
Gesamtbezüge in Höhe von 57.811,23 Euro erhalten.

Stand: 31.12.2014

BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW

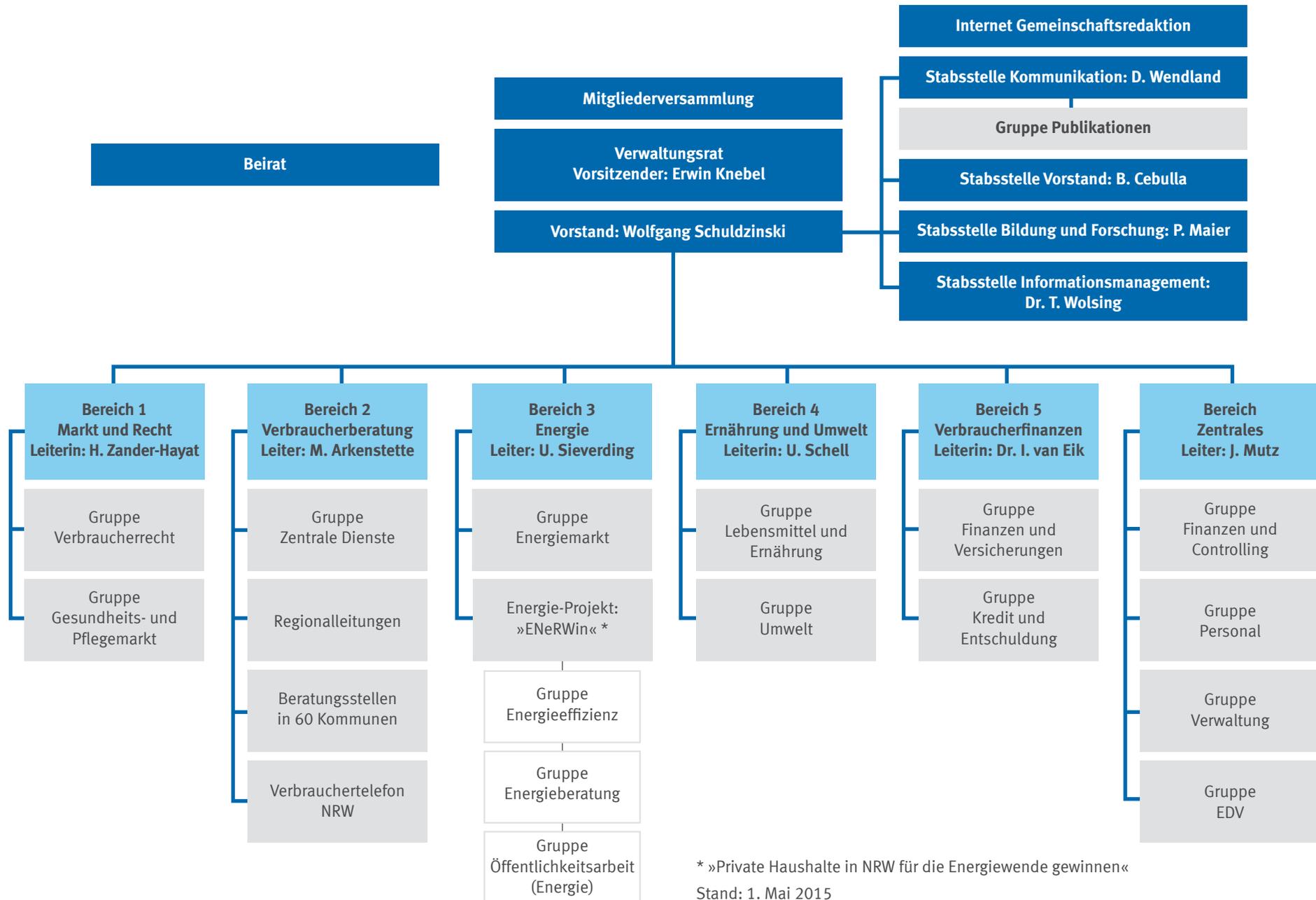
- Verbraucherberatungsstelle
- Umweltberatungsstelle
- Außenstelle

Anschriften und Öffnungszeiten:
→ www.vz-nrw.de/beratung-vor-ort



Stand: 31.12.2014

VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA



* »Private Haushalte in NRW für die Energiewende gewinnen«

Stand: 1. Mai 2015

STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	Baufi./AltVors.	Projekte	Bürokräfte
1. Landesgeschäftsstelle ¹⁾								
allgemeine MA	125,02						129,47 ²⁾	
2. Beratungsstellen in den Städten								
Aachen		2	–	1,35	0,62	–	0,5 ⁴⁾	0,5
Aachen Kreis		–	–	1,40	–	–	1,75 ⁵⁾	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1	–	1,08 ⁴⁾	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	–	0,5 ³⁾
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	1,92 ^{2) 4)}	0,5
Bochum		3	1	1,35	–	2	1,25 ⁴⁾	0,5
Bonn		3	–	1,35	–	–	1,5 ^{2) 6)}	0,5
Bottrop		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Brühl		1	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Detmold		1	–	1,35	–	1	–	0,5
Dinslaken		1	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1	–	–	–	–	0,5 ³⁾	0,5
Dorsten		1	–	–	–	–	–	–
Dortmund		3	1	4,75	–	2	1,8 ⁴⁾	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1,5	–	–	2,0 ^{2) 4)}	0,5
Duisburg		2	–	–	–	1	–	0,5
Essen		3	–	–	–	–	2,75 ⁴⁾	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1,35	–	–	2,0 ⁴⁾	0,5
Gronau		1	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		1	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	–	–	1,5 ⁴⁾	0,5
Herne		1	1	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Kamen		1	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		5	–	1,35	–	2	1,5 ^{2) 4)}	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	0,5 ⁴⁾	0,5

Legende:

- MA** - Mitarbeiter/innen in der Geschäftsstelle
- VB** - Verbraucherberater/innen
- UB** - Umweltberater/innen
- EN** - Energieberater/innen
- Schuld.** - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater/innen
- Baufi./AltVors.** - Baufinanzierungs- und Altersvorsorgeberater/innen

1) Zum Teil nur Dienstsitz

2) Energie, BMEL u. a.

3) AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune
oder Projekt Kommune

4) Projekte »Insolvenzberatung«/Schuldnerberatung
SGB II/Energiearmut

5) Demenz-Servicezentrum für die Region Aachen/Eifel

6) Projekt »Neustart fürs Klima«

Stand: 31.12.2014

STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	Baufi./AltVors.	Projekte	Bürokräfte	
Langenfeld		1	–	1,5	–	–	–	0,5	
Lennestadt		1	–	1,35	–	–	2 ⁴⁾	0,5	
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5	
Lüdenscheid		1	1	–	–	–	–	0,5	
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5	
Minden		2	2	1,35	–	–	–	0,5	
Mönchengladbach		2,33	–	–	–	1	0,5 ⁴⁾	0,5	
Moers		1	–	–	–	–	–	0,5	
Mülheim		1,75	–	–	–	–	–	0,5	
Münster		3	–	1,35	–	–	0,8 ⁴⁾	0,5	
Nettersheim		–	–	1,35	–	–	–	–	
Oberhausen		2	–	2,85	–	–	–	0,5	
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75 ³⁾	
Ratingen		–	–	1,35	–	–	–	–	
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5	
Remscheid		1	–	–	–	–	–	0,5	
Rheine		2	–	–	–	–	–	0,5	
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	1,35	–	–	–	–	
Rietberg / Verl		–	–	1,35	–	–	–	–	
Schwerte		1	–	–	–	–	–	0,5	
Siegburg		1	1	1,35	–	–	–	0,5	
Siegen		2	–	1,35	–	–	–	0,5	
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5	
Solingen		2	1	0,95	–	–	1,35 ⁴⁾	0,5	
Troisdorf		1	1	0,65	–	–	–	0,5	
Unna		–	0,71	–	–	–	–	–	
Velbert		1	–	–	–	–	–	0,5	
Wesel		1	–	–	–	–	–	0,5	
Witten		1	–	–	–	–	–	–	
Wuppertal		3	1	1,35	–	–	1,8 ^{3) 4)}	0,5	
Verbrauchertelefon NRW	5,09								
3. Gesamtzahl der Stellen	130,11	110,08	19,28	41,95	1,62	9,0	156,47	29,25	∑ 497,76

Außer den hier aufgeführten Mitarbeitern/innen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 79 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung, Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sowie der Mietrechtsberatung, 1 Honorarkraft für Pflege- und Wohnberatung, 16 Honorarkräfte für Ernährungsberatung, 11 Honorarkräfte auf dem Gebiet Versicherungen, 52 Honorarkräfte auf dem Gebiet Schadensfall Kapitalanlage/Versicherung und 5 für Baufinanzierungsberatung. 6 Honorarkräfte sind beim Verbrauchertelefon NRW im Einsatz, 3 arbeiten beim Onlineportal »checked 4you« mit. Außerdem waren 77 Energieberater tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« finanziert wurden, sowie 72 Energieberater für das Projekt »Klimaschutz und Energiewende konkret«.

In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.

BILANZ 2014

AKTIVA	2014		2013	
	EURO	EURO	EURO	EURO
Anlagevermögen				
immaterielle Vermögensgegenstände				
-gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		119.500		64.400
Sachanlagen				
-Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	252.500		149.100	
-Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.541.200		1.450.500	
Summe Sachanlagen	→	1.793.700	→	1.599.600
Summe Anlagevermögen		1.913.200		1.664.000

Umlaufvermögen				
Vorräte				
-fertige Erzeugnisse und Waren	9.500		638.400	
-geleistete Anzahlungen	500.900		21.600	
Summe Vorräte	→	510.400	→	660.000
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
-Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.581.600		960.800	
-sonstige Vermögensgegenstände	184.800		94.000	
Summe Forderungen / Vermögensgegenstände	→	1.766.400	→	1.054.800
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		6.411.800		6.708.900
Summe Umlaufvermögen		8.688.600		8.423.700
Rechnungsabgrenzungsposten		48.700		15.700
SUMME AKTIVA		10.650.500		10.103.400

PASSIVA	2014		2013	
	EURO	EURO	EURO	EURO
Eigenkapital				
-gebundenes Zuschusskapital	1.162.600		665.500	
-Jahresüberschuss/-defizit (-)	535.100		497.100	
Summe Eigenkapital	→	1.697.700	→	1.162.600
Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.912.600		1.663.400
Rückstellungen				
-sonstige Rückstellungen		3.098.000		3.427.200
Verbindlichkeiten				
-Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	1.944.800		1.647.700	
-sonstige Verbindlichkeiten	686.700		632.400	
Summe Verbindlichkeiten	→	2.631.500	→	2.280.100
Rechnungsabgrenzungsposten		1.310.700		1.570.100
SUMME PASSIVA		10.650.500		10.103.400

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG	2014		2013	
	EURO	EURO	EURO	EURO
erhaltene Zuwendungen				
-MKULNV NRW (Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	17.944.700		16.150.800	
-Kommunen	9.922.400		9.006.700	
-EU	4.612.200		3.804.900	
-BMEL / BMJV (Bundesministerium für Ernährung u. Landwirtschaft sowie Justiz u. Verbraucherschutz)	1.266.200		886.200	
-MFKJKS NRW (Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport)	361.300		361.300	
-MGEPA NRW (Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter)	116.600		129.500	
-MWEIMH NRW (Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand, Handwerk)	149.000		144.000	
-sonstige Zuwendungsgeber	1.102.300		1.241.900	
Summe Zuwendungen	→	35.474.700	→	31.725.300
Umsatzerlöse		4.852.800		4.636.400
Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		-149.700		43.500
sonstige betriebliche Erträge		1.566.800		1.427.200
Materialaufwand				
-Aufwendungen für bezogene Waren	352.400		467.100	
-Aufwendungen für bezogene Leistungen	2.065.600		2.246.200	
Summe Materialaufwand	→	2.418.000	→	2.713.300
Personalaufwand				
-Löhne und Gehälter	22.317.500		20.633.800	
-soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	5.766.900		5.444.000	
Summe Personalaufwand	→	28.084.400	→	26.077.800
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		754.900		724.700
sonstige betriebliche Aufwendungen				
-Büromaterial, Fachzeitschriften	264.000		215.000	
-Post- und Fernmeldegebühren	445.800		490.700	
-Mieten und Pachten	3.088.200		2.666.100	
-Bewirtschaftung betrieblicher Räume	551.400		536.500	
-Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	549.700		529.900	
-Honorare, Rechts- und Beratungskosten	54.700		54.300	
-Mitgliedsbeiträge	11.400		11.100	
-sonstiger betrieblicher Aufwand	4.965.700		3.297.500	
Summe sonstige Aufwendungen	→	9.930.900	→	7.801.100
sonstige Zinsen und Erträge		9.300		1.100
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		500		19.400
außerordentliche Erträge		0		0
außerordentliche Aufwendungen		0		0
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		565.200		497.200
sonstige Steuern		30.100		100
Jahresüberschuss / -fehlbetrag (-)		535.100		497.100

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 0211 / 38 09-0

Telefax 0211 / 38 09-172

www.vz-nrw.de

Texte und Redaktion:

Dr. Mechthild Winkelmann

Gestaltung und Produktion:

lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, www.lav-ka.de

Druck:

Griensch & Rochol Druck GmbH & Co. KG, Hamm

gedruckt auf 100 % Altpapier

Auflage: 2.500 Exemplare

ISSN: 0942-7775

© 2015, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf
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 (siehe rechts) gestattet!



© Fotografenliste:

Katharina Artes, Düsseldorf → S. 4 (3), 5 (2), 6 (5), 7 (4)

Géza Aschoff, Bonn → S. 8 (4), 9 (4)

Volker Clausen → S. 37

Vera Demuth, Castrop-Rauxel → S. 49 (rechts)

Gebauer-Fotografie, Willich → S. 12 (2), 13 (4), 24 (links), 25 (4), 26 (3), 27 (3), 32 (4), 33 (4 Fotos unten), 34 (2), 35 (2, 1. Spalte), 38 (3, oben, unten rechts), 39 (links), 48 (3)

Initiative Genießt uns → S. 30

Ralph Matzerath → S. 39 (rechts)

Klaus Menkhaus, Tecklenburg → S. 31

neues handeln gmbH, Köln → S. 5 (Krümel + Klecksi)

Ruhr-Nachrichten, Castrop-Rauxel → S. 36 (unten)

Ruhr-Nachrichten, Lünen → S. 50

Ruhr Nachrichten, Miriam Instenberg,

Castrop-Rauxel → S. 45 (rechts)

Oliver Schaper, Dortmund → S. 39 (Hintergrund)

Schröter Werbeagentur, Mülheim → S. 35 (Jahreszeitenuhr)

Lena Strutz, Soest → S. 44 (links)

TEMA AG → S. 11 (links)

Verbraucherzentrale NRW → S. 20, 43 (2), 44 (rechts), 45 (links), 46 (2), 49 (links)

Westfälische Rundschau/Westfalenpost,

Hagen → S. 38 (unten links)

fotolia® LLC, New York:

macrovector, Titel → S. 43

contrastwerkstatt → S. 2 (oben links), S. 16

Kzenon → S. 10 (links)

NATHALIE LANDOT → S. 10 (rechts)

grafikplusfoto → S. 11 (rechts)

stockpics → S. 14

pozitivo → S. 15

Lulu Berlu → S. 17

Spectral-Design → S. 18

pixelmaxi → S. 19 (links)

beermedia.de → S. 21 (oben links), S. 22

Trueffelpix → S. 21 (unten), S. 28 (unten)

cirquedesprit → S. 23

electriceye → S. 24 (unten rechts)

momius → S. 29 (oben links)

kange_one → S. 29 (unten rechts)

Jörg Lanteime → S. 33 (oben)

fefufoto → S. 36 (oben links)

dubova → S. 38 (Hintergrund)

AllebaziB → S. 40

vege → S. 41

Visual Concepts → S. 42

Maksym Yemelyanov → S. 47 (oben links)

stockphoto-graf → S. 47 (unten rechts)

Jiri Hera → S. 49 (2. Spalte)

Coloures-pic → S. 51

