

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig **15**



2015: VERBRAUCHERSCHUTZ – ZUKUNTSFÄHIG AUFGESTELLT



70 Prozent der Befragten gaben in einer vom WDR beauftragten repräsentativen Studie Ende 2015 an, großes Vertrauen in die Arbeit der Verbraucherzentralen zu haben. Den Grundstein dafür legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den inzwischen 61 Beratungsstellen sowie in der Geschäftsstelle – mit ihrem engagierten Einsatz für die Menschen in NRW.

Die hohe Anerkennung zeigte sich auch in der Fortschreibung der »Vereinbarung zur Zusammenarbeit« zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW. Damit ist nicht nur unsere Finanzierung bis 2020 gesichert, sondern es wurde hierin auch verabredet, zukunftsweisende Themen anzugehen.

Denn: Kaum ein Lebensbereich, in dem die digitale Welt nicht längst zum Verbraucheralltag gehört. Doch bei nahezu jedem Klick im Internet sammeln die Unternehmen Nutzerdaten, die dann kommerziell verwertet und möglicherweise missbräuchlich verwendet werden können. Mit Abmahnungen und Klagen gegen sechs Unternehmen haben wir 2015 auf die Einhaltung von Datenschutzvorgaben gepocht, wenn auf Webseiten der

Facebook-Like-Button eingebettet wird. Auch die gesetzeswidrige Datenübermittlung bei Smart-TVs, die automatisch und ohne Einwilligung der Nutzer passiert, haben wir mit einer Klage auf den Prüfstand gestellt.

Ob Ärger mit der Paketzustellung oder mit Selbstzahlerleistungen in Arztpraxen: die Verbraucherzentrale NRW hat sich mit zwei Online-Beschwerdeportalen auch im Internet als Anlaufstelle für Verbraucherärgernisse etabliert. Im neuen Forum zum Paket-Ärger wurden binnen vier Monaten mehr als 3.100 Beschwerden über Pannen bei der Zustellung abgeladen.

Die Verbraucherzentrale hat 2015 kräftig Schule gemacht: In fast 900 Veranstaltungen ging es für über 20.000 Schüler ab der siebten Klasse sowie für Auszubildende um den Umgang mit Geld.

Besser heizen – Kosten senken: In einer NRW-weiten Kampagne haben wir Besserheizern mit auf den Weg gegeben, wie das mit jedem Budget geht. Bei nahezu 700 Ortsterminen in über 70 Städten erfuhren Interessierte hierzu alles Wissenswerte.

Im Kreis Mettmann haben engagierte Ehrenamtliche eine neue Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher gegründet. Beste Wünsche für eine erfolgreiche Arbeit verbinde ich auch mit dem Dank an unseren Verwaltungsrat und die Mitgliedsorganisationen, die unsere Arbeit begleiten. Ebenso bedanke ich mich bei der Landesregierung und dem Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz, den Kommunen sowie den Projektgebern für die finanzielle Unterstützung.

Verbraucherschutz 2015 – dass er zukunftsfähig aufgestellt ist, zeigt die Lektüre unseres Jahresberichts.

Ihr

Verbraucherzentrale 2015: kurz und knapp

Anfragen und Kontakte:

persönlich	338.714
schriftlich	40.395
telefonisch	211.170
Veranstaltungskontakte	209.125
Ratgeberanforderungen	108.089
Internetnutzer*	4.985.516
Beratungsstellen in NRW	60
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	786
Bilanzsumme in Millionen Euro	40,29

**Hierin enthalten sind knapp 500.000 Besuche (November und Dezember 2015) auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.*

Verbraucherzentrale im Netz:



→ www.verbraucherzentrale.nrw
→ www.checked4you.de



Verbraucherzentrale bei facebook:
→ [verbraucherzentrale.nrw/facebook](https://www.facebook.com/verbraucherzentrale.nrw)
→ [verbraucherzentrale.nrw/facebook-energie](https://www.facebook.com/verbraucherzentrale.nrw/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 im bewegten Bild
→ www.verbraucherzentrale.nrw/youtube



Solides Fundament: Mit der Finanziellen Vereinbarung besiegeln Land und Verbraucherzentrale ihre Zusammenarbeit für die nächsten fünf Jahre. Die Eckpfeiler halten die Seiten 4 und 5 fest.



Erfolgsmodell: Die Beratungsstellen sind aus dem Dienstleistungsangebot zur Daseinsvorsorge in Städten und Kreisen nicht mehr wegzudenken. Die Seiten 44 und 45 fangen die Stimmen der Gäste nicht nur zur Feier des halben Jahrhunderts ein.



Klick gemacht: Zum Weltverbrauchertag wurden Fallen beim Online-shopping entlarvt. Hinweise zum sicheren Kauf im Netz sind auf Seite 46 nachzulesen.



Vorsicht Kredit!: Wie kostenträchtige Fallstricke bei Null-Prozent-Finanzierungen ins Geld gehen können, decken die Beratungskräfte auf Seite 50 auf.

INHALT

Politik, Forschung, Bildung

Finanzielle Vereinbarung	4
Kompetenzzentrum Verbraucherbildung	6
Durchblick beim Umgang mit Geld	28
Ressourcenschutz/-schulen	29

Markt und Recht

Paket-Ärger: Beschwerdeportal	9
Facebook-Like-Button-Klage	10

Samsung-Klage	11
Phishing-Radar	21

Energie

Besser heizen	12
Kündigung bei Abgabenerhöhungen	14
Pünktlichkeit bei Energierechnungen	15
Energiearmut	16

Gesundheit und Pflege

Forum zum IGeL-Ärger	22
Augenärzte unter der Lupe	24
Expertenrat im Internet	25
Bonusprogramme	26
Ausländische Pflege- und Betreuungskräfte	27

Verbraucherfinanzen

Nachhaltige Geldanlage	18
------------------------	----



Daumen hoch: Besser heizen – Kosten senken. Wie das mit jedem Budget geht, dafür erwärmen die Seiten 12 und 13.



Schule gemacht: Verbraucherbildung entwickelte sich vielerorts zum »Musterschüler«. Einen Blick in die Klassenzimmer werfen die Seiten 28 und 29.



Rest(e)los genießen: Welche Rezepte gegen Lebensmittelverschwendung die Verbraucherzentrale in Castrop-Rauxel und die dortige Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher zusammengestellt haben, verrät die Seite 58.



Aufgetischt: Rezepte für das Schulessen der Zukunft kreierten die Preisträger eines Video-Wettbewerbs der Vernetzungsstelle Schulverpflegung. Die Zutaten verraten die Seiten 32 und 33.



Großes bewegen: Mit dem (Lasten-)Rad wurden in Kommunen auch Bürgermeister auf neue Wege zur Mobilität gebracht. Aufgesattelt fürs Transportieren mit dem Rad wird auf den Seiten 40 und 41.

Crowdfunding	19
Berufsunfähigkeitsschutz	20

Ernährung und Umwelt

Vernetzungsstelle Schulverpflegung	32
Kita gesund & lecker	34
Allergenkennzeichnung	35
Gastro-Kontrollbarometer	36
Wasserfilter	37

Coffee to go in Mehrweg	38
Transportieren mit dem Rad	40
Kanaldichtheit	42

Organisation

2015: Verbraucherschutz – zukunftsfähig aufgestellt	1
Zielgruppe: Flüchtlingshelfer	30
Bürgerdialog	43
Ratgeber/Medienresonanz	54

Ehrenamt: Dialogforum/Beirat	56
Aus den Mitgliedsverbänden	57
Daten, Zahlen, Fakten	59

Vor Ort aktiv

Eröffnung Witten/Jubiläen	44
Weltverbrauchertag	46
Rat und Recht gefragt	47
Beiräte	52

FINANZIELLE VEREINBARUNG

Verbraucherschutz in NRW Auf sicherem Fundament in die Zukunft

Verbraucherschutzarbeit in Nordrhein-Westfalen kann auf ein sicheres Fundament bauen: Mit der Übereinkunft zur Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW in den Jahren 2016 bis 2020 stellte die Landesregierung dafür die Weichen.

Mit Unterzeichnung der »Finanziellen Vereinbarung« am 26. Oktober 2015 wurde der Titel der Vereinbarung »Auf sicherem Fundament in die Zukunft« Programm: Das Übereinkommen sieht eine jährliche Förderung von 14 Millionen Euro vor. Insgesamt stellt die Landesregierung in den nächsten fünf Jahren 71 Millionen Euro für die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW zur Verfügung. Das verschafft ihr Planungssicherheit und versetzt sie darüber hinaus in die Lage, den hohen Standard bei Verbraucherinformation, -beratung, -bildung und -interessenvertretung aufrechtzuerhalten. Auch die anteilige Landesfinanzierung der inzwischen 61 Beratungsstellen ist damit gesichert. Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW wissen zu schätzen, dass Städte und Kreise die kommunalen Mittel für den Erhalt und Ausbau trotz häufig schwieriger Haushaltslagen weiterhin aufbringen – damit dieses überaus erfolgreiche Angebot mit mehr als 850.000 Verbraucherkontakten in 2015 auch künftig zum festen Bestandteil der Daseinsvorsorge vor Ort gehört.



Gemeinsam mit Landtagsabgeordneten präsentierten Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel die inhaltlichen Schwerpunkte der Vereinbarung. v. l. n. r.: Hans-Christian Markert (Grüne), Simone Brand (Piraten), Inge Blask (SPD), Henning Höhne (FDP) und Rainer Deppe (CDU).



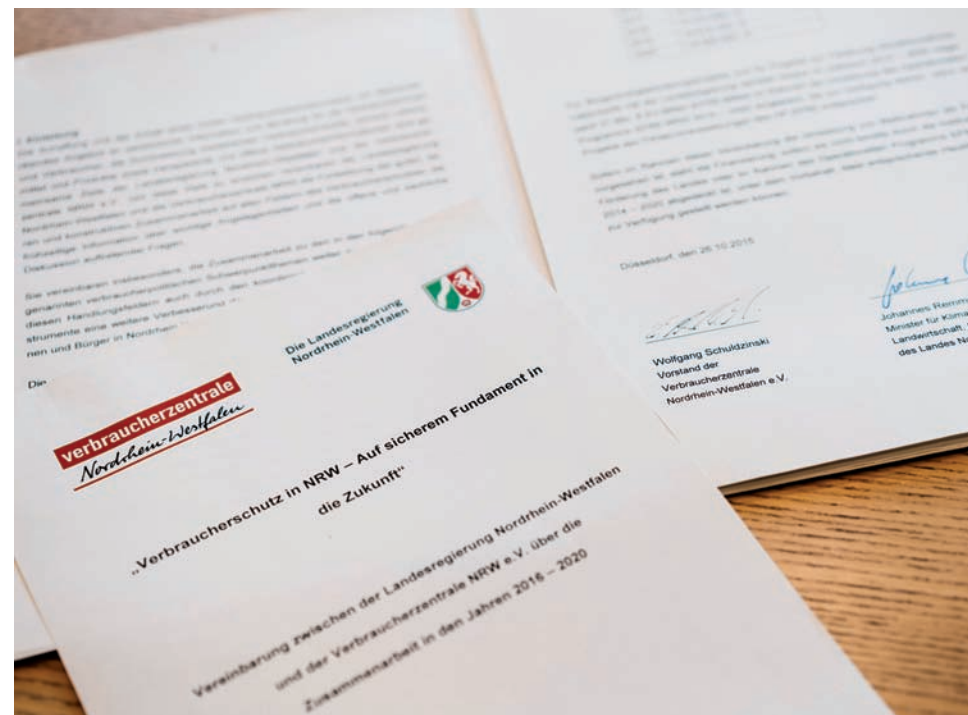
Die Vereinbarung unterzeichneten Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (l.) und Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel.

Außerdem haben Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW gemeinsame Arbeitsschwerpunkte in der Vereinbarung festgelegt: Verbraucherrechte in der digitalen Welt, Lebensmittelverschwendung, Energieeffizienz und nachhaltiger Konsum wurden als wichtige Themenfelder identifiziert, die zukunftsfähige Verbraucherschutzarbeit in den Fokus nehmen muss.

Was zunehmende Vernetzung, Digitalisierung und Big Data im Alltag für jeden Einzelnen bedeuten kann – darauf wird die Verbraucherzentrale künftig häufiger Antworten geben müssen. Verantwortungsvoller und sparsamer Umgang mit Daten ist dabei



Bei der Vorstellung der Vereinbarung auf der Landespressekonferenz betonten die Vertragspartner, dass die Verbraucherzentrale NRW nun zukunftsfähig aufgestellt sei.



Die Eckpfeiler zur Zusammenarbeit sind auf 23 Seiten festgehalten.

eine zentrale Botschaft. In der Rechtsberatung und -vertretung wird sie darüber hinaus ein Garant sein, damit Verbraucherrechte in der digitalen Welt nicht auf der Strecke bleiben.

Dass unzureichende Finanzkompetenz und weit verbreitete Unkenntnis über Anlageprodukte oftmals Fehlentscheidungen nach sich ziehen, die teuer zu stehen kommen – diesem Manko will die Verbraucherzentrale mit einem Paket aus anbieterunabhängiger Information und Beratung entgegenwirken. Mit verstärkten Aktivitäten zur Verbraucherbildung unternimmt sie Anstrengungen, damit finanzielle Allgemeinbildung Schule macht. Nicht

zuletzt: Auch Impulse für nachhaltiges Konsumverhalten stehen künftig auf dem Stundenplan, wenn sich die Verbraucherzentrale NRW als außerschulische Partnerin einbringt.

Die Vereinbarung über die Zusammenarbeit von Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes ist die dritte ihrer Art. Erstmals war 2007 ein bis 2010 befristetes Übereinkommen schriftlich fixiert worden – damit hatte Nordrhein-Westfalen bundesweit eine Vorreiterrolle eingenommen, um finanzielle Planungssicherheit zu schaffen und den Grundstock für den Erhalt der Beratungsstellen zu legen. Die

Vereinbarung für die Jahre 2011 bis 2015 hatte vor allem einen weiteren Ausbau des Beratungsstellennetzes sowie von Kapazitäten auf wichtigen Themenfeldern beinhaltet.

Die Vereinbarung für die Jahre 2016 bis 2020 ist nachzulesen: www.verbraucherzentrale.nrw/vereinbarung2016

Austausch und Expertise

Bei zwei Workshops bot das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) 2015 Foren für den interdisziplinären wissenschaftlichen Austausch: Unter der Fragestellung »Schöne neue Verbraucherwelt?« beleuchteten Wissenschaftler und Fachleute die Auswirkungen von Big Data, Scoring und dem Internet der Dinge auf den Alltag und die Privatsphäre von Verbrauchern. Chancen und Risiken der Digitalisierung wurden ebenso erörtert wie die Sicherheitsaspekte in vernetzten Fahrzeugen. In der abschließenden Podiumsdiskussion mit fünf Landtagsabgeordneten galt es auszuloten, wie Politik dem Szenario des digital verführten, ahnungslosen Konsumenten entgegenwirken kann.

»Pack ein, schmeiß weg?« – die Verschwendung von Konsumgütern und die unterschiedlichen Aspekte der Wegwerfkultur nahmen renommierte Wissenschaftler aus Nordrhein-Westfalen, Österreich und den Niederlanden beim achten Workshop Verbraucherforschung im November in den Blick. Da wurde in den ökologischen Rucksack eines Smartphones geblickt, die Ambivalenz von Konsum zwischen Billigmentalität und Qualitätsdenken herausgearbeitet sowie Risiken und Potenziale für die Weiternutzung gebrauchter Produkte abgesteckt. Nicht zuletzt wurde ausgelotet, welche Gestaltungsmöglichkeiten sich dabei für organisierte Verbraucherarbeit bieten.

Das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF) ist ein Kooperationsprojekt der Verbraucherzentrale NRW mit dem Wissenschaftsministerium (MIWF) und dem Verbraucherschutzministerium (MKULNV) des Landes Nordrhein-Westfalen. Es soll die interdisziplinäre Verbraucherforschung fördern und eine Plattform für den wissenschaftlichen Austausch bieten.



Schöne neue Verbraucherwelt? Moderiert von Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (3. v. l.) diskutierten Standpunkte dazu die Landtagsabgeordneten Dr. Joachim Paul (Piraten), Inge Blask (SPD), Christian Markert (Grüne), Robert Stein (CDU) und Henning Höne (FDP).



Juliane Becker, Abteilungsleiterin im Verbraucherschutzministerium NRW, Prof. Dr. Justus Haucap von der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und NRW-Wissenschaftsministerin Svenja Schulze beim Auftakt der Diskussion über die gesellschaftlichen Folgen von Big Data.



Die Landtagsabgeordnete Inge Blask und Wissenschaftsministerin Svenja Schulze verfolgten interessiert die Vorträge über Chancen und Risiken der Digitalisierung für Verbraucher.



Exzellente Nachwuchswissenschaftler: Nadine Schreiner, Dr. Sören Köcher und Dr. Magdalena Bekk waren die Preisträger 2015. Bild rechts: Thorsten Menne, Gruppenleiter im Wissenschaftsministerium NRW (l.), und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski beglückwünschten sie zu ihren herausragenden Abschlussarbeiten.



Nachwuchsförderpreise Verbraucherforschung 2015

Drei junge Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der Universitäten Siegen, Köln und Dortmund wurden beim achten NRW-Workshop Verbraucherforschung mit dem »Nachwuchsförderpreis Verbraucherforschung 2015« ausgezeichnet. Für wissenschaftlich exzellente und praxisrelevante Abschlussarbeiten zum Verbraucherverhalten, zur Wirkung von Bonusprogrammen und zum drängenden Thema Energiearmut gab es Fördergelder von jeweils 2.500 Euro. Diese Mischung zeigt nicht nur die Bandbreite der Verbraucherforschung, sondern ist auch ein Indiz, dass hier zu vielfältigen Fragestellungen zukunftsweisende Erkenntnisse befördert werden. Diese ermöglichen es, dass sich Politik an den unterschiedlichen Verbraucherbelangen ausrichten kann. Und nicht zuletzt unterstreicht die Landesregierung mit ihrer Förderung, dass sie sich in diesem Forschungszweig intensiv um den Nachwuchs

bemüht. Bereits zum vierten Mal haben die Projektpartner des KVF NRW die Nachwuchsförderpreise verliehen.

Die Preisträger 2015 und ihre Arbeiten:

- Dr. Magdalena Bekk: Essays on the Effects of Personality and Fit on Consumer Behavior (Dissertation an der Universität zu Köln, dotiert mit 2.500 Euro)
- Dr. Sören Köcher: The Paradox of Points: Theoretical Foundation and Empirical Evidence of Medium Magnitude Effects in Loyalty Programs (Dissertation an der Technischen Universität Dortmund, dotiert mit 2.500 Euro)
- Nadine Schreiner: Auf der Suche nach Energiearmut: Eine Potentialanalyse des Low-Income-High-Cost-Indikators für Deutschland (Masterarbeit an der Universität Siegen, dotiert mit 2.500 Euro)

140.000 Euro für Förderprojekte

Vertrauenssysteme in der Sharing Economy, Verbraucherreaktionen auf die Initiative Tierwohl, Nahrungsergänzungsmittel für Kinder und das Gesundheitsmonitoring durch Wearables und Apps sowie verbraucherorientierter Datenschutz – diese fünf Forschungsvorhaben hat das KVF NRW 2015 gefördert. Mit den Projektmitteln des Wissenschaftsministeriums NRW in Höhe von 140.000 Euro soll unabhängige, verbraucherrelevante Forschung ermöglicht werden. Die Auswahl des Themenquintetts fußte auf einer Empfehlung des wissenschaftlichen Beirats des KVF, der sich im September neu aus fünf renommierten Forscherinnen und Forschern konstituiert hat. Teams der Universitäten Köln und Münster, der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg und des Katalyse Instituts überzeugten den Beirat ob der wissenschaftlichen Exzellenz ihrer eingereichten Forschungsvorhaben.



Ehrenamtlich engagiert im KVF NRW-Beirat: Helga Zander-Hayat, Bereichsleiterin bei der Verbraucherzentrale NRW (2. v. r.) begrüßte (v. l. n. r.) Prof. Dr. Mirjam Jaquemoth (Professorin für Haushaltsökonomie an der Hochschule Weihenstephan-Triesdorf); Prof. Dr. Christian Kleinschmidt (Professor für Wirtschafts- und Sozialgeschichte an der Philipps-Universität Marburg), Prof. Dr. Leonhard Dobusch (Juniorprofessor für Organisationstheorie an der Freien Universität Berlin), Prof. Dr. Caroline Meller-Hannich (Professorin für Bürgerliches Recht, Zivilprozess- und Handelsrecht an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg), Prof. Dr. Jörn Lamla (Professor für Soziologische Theorie an der Universität Kassel)

Geförderte Forschungsvorhaben:

- Prof. Dr. Frank Schulz-Nieswandt (Universität zu Köln) und Prof. Dr. Remi Maier-Rigaud (Hochschule RheinMain): Gesundheitsmo-

onitoring durch Wearables und Health Apps: Eine empirische Analyse der Nutzer/innenprofile und ihrer Auswirkungen auf Selbstbestimmung, Arzt-Patienten-Interaktion und Solidaritätseinstellung

Neue Publikationsreihen: Working Papers und Fact Sheets

Seit 2015 werden die Ergebnisse der im Rahmen des KVF NRW geförderten Forschungsprojekte in Working Papers und Fact Sheets dokumentiert. Die Working Papers richten sich an das wissenschaftliche Fachpublikum sowie Interessierte aus Politik und Gesellschaft. Die Fact Sheets fassen die Erkenntnisse in kurzer und verständlicher Form zusammen. Sie sind daher für alle geeignet, die sich für aktuelle Ergebnisse aus der Verbraucherforschung interessieren. Über die Veröffentlichungen hält der Newsletter des KVF auf dem Laufenden.

→ www.verbraucherzentrale.nrw/kvfwp

- Prof. Dr. Ulrike Röttger (Westfälische Wilhelms-Universität Münster): Konsumentenvertrauen in einer Sharing Economy. Kommunikations- und Vertrauensprozesse in einer digitalen Welt des Tauschens und Teilens
- Dr. Ulla Simshäuser (Katalyse Institut): Ernährung im Wandel – Nahrungsergänzungsmittelkonsum bei Kindern und Jugendlichen: eine Herausforderung für die Verbraucherkommunikation
- Prof. Dr. Ali Sunyaev (Universität zu Köln): Verbraucherorientierter Datenschutz
- Prof. Dr. Wiltrud Terlau (Hochschule Bonn-Rhein-Sieg): CSR-Kommunikation auf dem Prüfstand: Die Reaktion von Verbraucherinnen und Verbrauchern auf Initiativen zum Tierwohl



BESCHWERDEPORTAL

Paket-Ärger abgeladen

Beschädigte Pakete. Verspätete Auslieferung. Benachrichtigungskarten im Briefkasten, obwohl der Empfänger den ganzen Tag zu Hause war. Oder aber kommentarlos im Hausflur abgestellte Sendungen – Ärgernisse mit Paketlieferungen gehören zum Verbraucheralltag. Mit dem Beschwerdeportal www.paket-aerger.de bieten die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen seit Anfang Dezember eine Plattform, um Verbraucherärgernisse rund ums Versenden und Empfangen von Paketen abzuladen. Über 3.100 Beschwerden verzeichnete das Portal allein in den ersten vier Monaten nach dem Start.

Geschilderte Ärgernisse und Erfahrungsberichte leiten die Verbraucherzentralen den jeweiligen Paketdienstleistern mit der Bitte um Stellungnahme weiter. Reaktionen werden dann online

gestellt – als Hilfestellung für andere Kunden, denen ähnliche Pannen widerfahren. Mit ergänzenden Fragen und Antworten rund um die Rechtslage schnüren die Verbraucherzentralen nicht nur ein Hilfspaket für den Einzelfall. Sie wollen aus der Analyse der geschilderten Probleme auch aufdecken, wo es aus Verbrauchersicht im Paketmarkt hakt. Eklatante Verstöße gegen geltendes Recht wollen sie abmahnen und – wenn nötig – auf dem Klageweg verfolgen. Aus den Erkenntnissen soll nicht zuletzt verbraucherrechtliches und -politisches Verbesserungspotenzial gegenüber der Politik formuliert werden.

Praktische und rechtliche Tipps für den Umgang mit dem Paketversand runden das Informationspaket des Onlineportals ab. So ist hier zum Beispiel zu erfahren, wer bei Verlust oder Beschädigung eines Pakets haftet. Auch wird erklärt, was sich etwa hinter einem Garagenvertrag verbirgt. Außerdem: Auf der Beschwerde-Pinnwand können Erfahrungsberichte von Verbrauchern nachgelesen werden. Wer mit Hilfe des Filters den entsprechenden Paketdienst oder das Problem auswählt, wird schnell herausfinden können, ob das eigene Ärgernis schon im Portal geschildert wurde.

Paket-Ärger.de wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziell gefördert.

➔ www.paket-aerger.de

FACEBOOK-LIKE-BUTTON

Landgericht rügt Datenschutzverstoß

Beim Landgericht Düsseldorf erstritt die Verbraucherzentrale NRW ein richtungweisendes Urteil für mehr Datenschutz: In ihrer Entscheidung (AZ: 12 O 151/15 vom 9. März 2016, nicht rechtskräftig) bestätigten die Richter die Auffassung, dass Unternehmen den Gefällt-mir-Button von Facebook nicht einfach auf ihren Webseiten einbinden dürfen, ohne über die damit einhergehende Datenübermittlung an das soziale Netzwerk zu informieren und ohne das Einverständnis der Nutzer dazu einzuholen.

Per Abmahnung hatte die Verbraucherzentrale NRW im Frühjahr 2015 bei Nivea (Beiersdorf), Payback, Eventim, HRS, KIK und Fashion ID (Peek & Cloppenburg) darauf gepocht, die Implementierung des Like-Buttons im Internetauftritt der Unternehmen datenschutzkonform umzustellen. Denn bei der dort praktizierten direkten Einbindung der Gefällt-mir-Schaltfläche liest Facebook schon bei jedem bloßen Aufruf der jeweiligen Seiten automatisch mit. Und zwar unabhängig davon, ob der Seitenbesucher Facebook-Mitglied ist oder nicht. Mit Hilfe von sogenannten Cookies, die Facebook über den Gefällt-mir-Button auf die Rechner der Seitenbesucher setzt, werden deren Daten an das soziale Netzwerk weitergegeben, weil der Browser eine Verbindung mit dessen Servern aufbaut. Die IP-Adressen und weitere Informationen, zum Beispiel über das genutzte Gerät, können wiedererkannt und aus ihnen anonyme Surferprofile angelegt werden. Auf die kann Facebook dann wieder zugreifen, wenn sich Nutzer dort irgendwann anmelden sollten. Dies jedoch widerspricht



deutschen und europäischen Datenschutzstandards, die eine Erhebung von sogenannten personenbezogenen Daten und deren Verwendung und Weitergabe nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Betroffenen erlauben.

Während KIK, HRS, Eventim und Beiersdorf eine Unterlassungserklärung abgegeben und nach einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW darauf verzichtet hatten, den Like-Button auf ihren Seiten in der monierten Weise zu verwenden, reichte die Verbraucherzentrale NRW gegen Fashion ID (Landgericht Düsseldorf) und Payback (Landgericht München) Klage wegen Verstoß gegen das Telemediengesetz und wegen unlauteren Geschäftsgebarens ein. Denn sie sah die Unternehmen in der Pflicht, Besucher ihrer Websites darüber zu informieren, dass mittels Like-Button Daten erhoben, gespeichert und ungefragt

für weitere (Werbe-)Zwecke verwendet werden können. Ein bloßer Hinweis der Anbieter in ihren Datenschutzbestimmungen, dass eine solche Weiterleitung der Daten an Facebook erfolgt, genügte der Verbraucherzentrale NRW ebenso wenig wie der Verweis auf die Datenschutzbestimmungen bei Facebook. Stattdessen forderte sie echte Aufklärung über die Datensammlung und -verwertung.

Das Landgericht Düsseldorf bestätigte im Verfahren gegen Fashion ID diese Auffassung und beurteilte es als einen gravierenden Verstoß gegen Datenschutzbestimmungen, wenn auf Webseiten von Unternehmen mit implementiertem Gefällt-mir-Button die Hinweise auf die automatische Datenübermittlung an Facebook unterbleiben und keine Einwilligungen der Nutzer hierzu eingeholt werden.

Im Verfahren gegen Payback steht eine Entscheidung des Landgerichts München noch aus, am 3. Mai 2016 fand die erste Verhandlung statt.

Zwar hat die Verbraucherzentrale NRW die genannten Unternehmen beispielhaft ausgewählt, um eine datenschutzkonforme Implementierung des Gefällt-mir-Buttons zu erwirken. Doch ist mittelbar vor allem Facebook Zielpunkt ihrer rechtlichen Aktivitäten: Mit der gerichtlichen Klärung von Anforderungen an den Datenschutz bei den Social-Plug-ins von Facebook will sie auch dessen gesetzeswidrigem Datenzugriff einen Riegel vorschieben.

Das Urteil ist nachzulesen unter

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/urteilsdatenbank

Datenschutztipps gibt die Verbraucherzentrale NRW unter

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/datenschutztipps

KLAGE GEGEN SAMSUNG

Datenkrake im Smart-TV

Wegen ungefragter Datenübertragung hat die Verbraucherzentrale NRW auch gegen die Samsung Electronics GmbH Klage erhoben: Ab Werk hat der Elektronik-Riese die Grundeinstellungen bei internetfähigen Fernsehgeräten nämlich so konfiguriert, dass schon bei der bloßen Inbetriebnahme und dem Anschluss an den Internetzugang automatisch Daten übertragen werden. Für den Austausch zwischen Fernsehgerät und Samsung-Server müssen also gar nicht erst Inhalte aus dem Internet aufgerufen werden, sondern schon beim Start des Geräts wird standardmäßig die IP-Adresse des jeweiligen Anschlussinhabers übermittelt. Darüber jedoch wird der Neubesitzer weder informiert noch kann er etwas dagegen unternehmen.

Mit der Musterklage gegen einen der Marktführer für TV-Geräte – konkret geht es um das Samsung-Modell UE40H6270 – will die Verbraucherzentrale NRW erreichen, dass Daten erst nach entsprechender Information durch die Gerätehersteller und nach Einwilligung der Nutzer übertragen werden.

Nachbesserungsbedarf hat die Verbraucherzentrale NRW für Samsung auch bei der Verbraucherinformation zur Nutzung von Smart-HUB ausgemacht: Bei all diesen Funktionen, die via TV-Gerät zum Beispiel auch Zugang zu Nachrichten- und Spiele-Apps bieten, wird zwar vor der ersten Aktivierung die Einwilligung zur Erhebung und Verwendung von Daten verlangt. Doch die Datenschutzbestimmungen, die auf 56 Bildschirmseiten über das Ob

und Wie der Datenübermittlung informieren, sind nach Auffassung der Verbraucherschützer so unverständlich, lang und kompliziert, dass kein durchschnittlicher Fernsehnutzer die Folgen seiner Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen durchblickt. Mit der Klage gegen Samsung soll deshalb auch mehr Transparenz und Verständlichkeit im Kleingedruckten erreicht werden.

Den ersten Verhandlungstermin hat das Landgericht Frankfurt am Main für den 19. Mai 2016 angesetzt.



Der digitale Beobachter von Fernsehgeräten steckt insbesondere im HbbTV-Standard, was für »Hybrid broadband broadcast TV«, also die Kombination von Fernsehen und Internet, steht. Fast alle Gerätehersteller und die meisten deutschen Sender verwenden diesen für ihre Smart-TV-Angebote: Über den roten Knopf der Fernbedienung ermöglicht er, aus dem laufenden Programm heraus zum Beispiel Zusatzangebote oder verpasste Sendungen aus der jeweiligen Mediathek aufzurufen.

ENERGIEWENDE

Besser heizen – Kosten regeln

Unter dem Motto »Besser heizen – Kosten regeln« startete das Projekt »Energiewende« der Verbraucherzentrale eine landesweite Kampagne, um Hauseigentümer und Mieter über die vielfältigen Einsparmöglichkeiten beim Heizen zu informieren. Zwischen September und November 2015 wurde aufgezeigt, dass dabei oft schon kleine Handgriffe einen großen Beitrag leisten. Beispiel Heizungsrohre: In jedem dritten Haus sind die Rohre im unbeheizten Bereich nur unzureichend gedämmt. Würden die Heizungsrohre aller Ein- und Zweifamilienhäuser in Nordrhein-Westfalen mit einem wärmenden Mantel umhüllt, ergäbe sich eine Ersparnis die ausreicht, um eine Großstadt für ein Jahr zu beheizen: nämlich knapp zwei Milliarden Kilowattstunden, was rund 137 Millionen Euro an unnötigen Heizkosten und einem vermeidbaren Kohlendioxid-Ausstoß von gut 520.000 Tonnen

entspricht. Eine beeindruckende Ersparnis, die günstig zu haben ist und für die einfach selbst Hand angelegt werden kann. 14 Euro pro Jahr und Meter lassen sich so im Schnitt sparen – die Investition rechnet sich für jeden Einzelnen schon nach weniger als einem Jahr.

Wissenswertes über diese und viele weitere Möglichkeiten zum Energiesparen beim Heizen erfuhren Interessierte bei nahezu 700 Ortsterminen in über 70 Städten. An Informationsständen, bei Vorträgen oder bei offenen Beratungsgesprächen gaben die Energie-Experten der Verbraucherzentrale NRW Tipps und Hilfestellungen bei der Planung, Finanzierung und Umsetzung der richtigen Maßnahmen für jedes Budget: vom richtigen Dreh am Thermostatventil über den Austausch der Heizungspumpe

In dem Projekt »Privathaushalte in NRW für die Energiewende gewinnen« will die Verbraucherzentrale NRW private Haushalte motivieren, Energie zu sparen sowie effizienter einzusetzen, aber auch deren Möglichkeiten aufzeigen, erneuerbare Energiequellen zu nutzen. Dank finanzieller Förderung durch die EU, das Land NRW sowie durch zahlreiche Kommunen in NRW wird – neben persönlicher Beratung – eine Vielzahl öffentlichkeitswirksamer Aktionen und Kampagnen rund ums Thema Energiewende initiiert. Die hier thematisierten Maßnahmen und Empfehlungen für jedermann sollen auch helfen, die Klimaschutzziele des Landes Nordrhein-Westfalen in den Bereichen Gebäudesanierung, Energieeffizienz sowie zur Erhöhung des Anteils erneuerbarer Energien zu erreichen. Das Projekt hat eine Laufzeit von drei Jahren und endet Ende 2017.



Daumen hoch für Besserheizer: NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rempel und Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW



Selbst Hand angelegt: Johannes Rempel demonstrierte ganz praktisch, dass das Dämmen von Heizungsrohren kinderleicht ist.

bis zur Wärmedämmung. Online bot die Verbraucherzentrale NRW »Besserheizern« auf einer eigenen Kampagnenseite Klick für Klick Hinweise, um den Energieverbrauch dauerhaft zu senken. Außerdem: Ein Do-it-yourself-Video bot zudem praktische Anleitung, um Heizungsrohre zu Hause auch ganz einfach selbst zu dämmen.

Neben einer intensiven Medienarbeit weckten auch drei Hörfunk-Spots auf WDR 2 und Radio NRW zusätzliche Aufmerksamkeit fürs Thema. Im Internet begegnete die Kampagne Verbrauchern auf nahezu allen Kanälen: Egal ob bei Google, auf Facebook, Twitter oder Youtube – die Verbraucherzentrale NRW war mit ihren Botschaften zum Energiesparen präsent. Übrigens auch in kurzen Videos, bei denen es mal augenzwinkernd, mal schmunzelnd Film ab fürs »Besser heizen« hieß.



Die Tür in den Heizungskeller hatte eine Wülfrather Familie geöffnet, um gemeinsam mit Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel (4. v. l.) und den Experten der Verbraucherzentrale NRW Heizkosten einzudämmen.



Strompreiserhöhungen durch Abgaben und Steuern Kunden haben Sonderkündigungsrecht

In einer Reihe von Verfahren und Klagen hat sich die Verbraucherzentrale NRW 2015 erfolgreich eingesetzt, damit Verbraucherrechte im Energiemarkt beachtet werden. Ob künftige Abschlagszahlungen für die Lieferung von Strom oder Gas nicht entsprechend dem Verbrauch des Kunden während der letzten Abrechnungsperiode berechnet oder Guthaben aus Abrechnungen nicht umgehend und vollständig ausgezahlt wurden – energierechtliche Verbraucherprobleme wurden dabei systematisch und grundsätzlich angegangen.

So hat zum Beispiel das Landgericht Düsseldorf aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW (Urteil vom 22.10.2015, Aktenzeichen 14d O 4/15, nicht rechtskräftig) entschieden, dass das gesetzliche Sonderkündigungsrecht nicht ausgeschlossen sein darf, wenn Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen erhöhen. Eine gegenteilige Klausel in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stromio GmbH haben die Richter für unwirksam erklärt. Dem Kunden muss bei Strompreiserhöhungen durch Abgaben und Steuern ein Kündigungsrecht eingeräumt werden. Wird das Urteil des Landgerichts Düsseldorf rechtskräftig, können Kunden Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf diese unzulässige Klausel stützten, zurückverlangen. Ferner entschied die Kammer, dass die zwingende Erteilung einer Einzugsermächtigung beim Bestellvorgang unzulässig ist.

»Hoheitliche Belastungen« wie Steuern, Abgaben und Umlagen machen inzwischen mehr als 50 Prozent des Strompreises aus. In der Energiebranche finden sich derzeit vermehrt Vertragsklauseln, die das gesetzliche Sonderkündigungsrecht des Kunden bei Preisänderungen aufgrund dieser Faktoren ausschließen. Damit können Anbieter dann ihre Preise erhöhen, ohne dass Kunden kündigen und den Energieversorger wechseln können.

Eine solche Klausel hat das Landgericht Düsseldorf der Stromio GmbH im Oktober 2015 untersagt. Die Vorschrift des Paragraphen 41, Absatz 3, Satz 2, Energiewirtschaftsgesetz, die den Kunden nach ihrem Wortlaut bei einer Änderung der »Vertragsbedingungen« ein fristloses Kündigungsrecht einräumt, gelte auch für Preisänderungen. Durch die Möglichkeit zur Kündigung werde das wirtschaftliche Gleichgewicht zwischen den Vertragsparteien nicht gestört. Dieses »Äquivalenzverhältnis« sei bereits durch die Möglichkeit gewahrt, dass der Stromanbieter seine Preise überhaupt anpassen dürfe.

Das Urteil hat grundsätzliche Bedeutung, weil es die erste umfassend begründete Entscheidung zu solchen Preisanpassungsklauseln ist.



Die rote Karte zeigten die Richter der Stromio GmbH außerdem, weil sie ihren Kunden beim Bestellvorgang im Internet nicht – wie gesetzlich vorgeschrieben – die Wahl zwischen verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten einräumte. Zwingend mussten hier Bankdaten angegeben und eine Einzugsermächtigung erteilt werden. Das Landgericht Düsseldorf sah hierin einen Verstoß gegen die gesetzliche Pflicht des Anbieters, stets verschiedene Zahlungsweisen anzubieten. Gleichwohl eine Einzugsermächtigung beziehungsweise SEPA-Lastschrift eine sichere und bequeme Zahlungsart ist, muss der Stromversorger auch zum Beispiel die Zahlung per Überweisung ermöglichen.

Urteil: Energierechnungen müssen pünktlich sein

Strom- und Gaskunden müssen Jahres- und Schlussrechnungen innerhalb von sechs Wochen nach Ende des Abrechnungszeitraums oder des Lieferverhältnisses erhalten. Dies hat das Landgericht Hamburg in einem Klageverfahren der Verbraucherzentrale NRW gegen die Tchibo GmbH rechtskräftig bestätigt. Das Unternehmen, das sich bis zum August 2015 auch als Energielieferant betätigt hatte, hatte einem Gaskunden erst knapp vier Monate nach Vertragsbeendigung eine Abschlussrechnung gestellt. Bei einer solchen Verspätung jedoch haben Kunden keinen Überblick mehr über ihren Verbrauch und die Kosten. Damit sind sie benachteiligt, wenn sie zum Beispiel einen neuen Tarif suchen. Zu spät ist die Rechnung auch, wenn die Vorgaben des Energiewirtschaftsgesetzes ernst genommen werden: Hierin ist festgeschrieben, dass Energierechnungen spätestens sechs Wochen nach Beendigung des jeweiligen Abrechnungszeitraums vorliegen müssen.

Das Landgericht Hamburg (Urteil vom 22.10.2013, AZ 312 O 43/13) bestätigte die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass die Sechs-Wochen-Frist strikt einzuhalten ist. Die Tchibo GmbH hatte zunächst Berufung beim Oberlandesgericht Hamburg eingelegt, nach einem Hinweis des Gerichts, dass keine Aussicht auf Erfolg bestehe, diese jedoch wieder zurückgenommen. Das Oberlandesgericht hatte daraufhin die Tchibo GmbH durch Beschluss vom 16.12.2015 (AZ 10 U 27/13) des Rechtsmittels der Berufung für verlustig erklärt. Das Urteil des Landgerichts Hamburg wurde damit rechtskräftig.

Die Verbraucherzentrale NRW hat Energiekunden praktische Empfehlungen an die Hand gegeben, wie das pünktliche Eintreffen der Rechnungen für Strom und Gas angemahnt werden kann und welche Rechte bei der Rückzahlung von Guthaben, der Berechnung von Abschlägen und beim Wechsel des Anbieters gelten.

Die Urteile sind nachzulesen unter:

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/urteilsdatenbank





ENERGIEARMUT

Fachkongress: Gemeinsame Wege aus der Energiearmut

Zum Fachkongress hatte die Verbraucherzentrale NRW Anfang November eingeladen, um mit Politik, Kommunen, Wohlfahrtsverbänden, Sozialleistungsträgern und Energieversorgern gemeinsame Wege aus der Energiearmut auszuloten.

Hintergrund: Im Modellprojekt »NRW bekämpft Energiearmut« bietet die Verbraucherzentrale NRW seit Herbst 2012 in acht Städten »Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut« an. Das Verbraucherschutzministerium NRW und die Grundversorger in Aachen, Bielefeld, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Mönchengladbach und Wuppertal hatten sich hiermit zum Ziel gesetzt, Betroffenen Hilfestellung zu geben, um Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung dauerhaft zu regulieren und deren Ursachen anzugehen. »Erfolgsmodell mit nachhaltiger Wirkung« – so die Bilanz der Kooperationspartner gegen Ende des Projektzeitraums. Was zugleich Anstoß war, das Angebot nicht nur in den bisherigen Projektstädten bis 2018 fortzuführen, sondern seit Anfang 2016 in fünf weiteren Städten und Kreisen zu starten.



Beim Fachkongress Energiearmut erwarteten die Teilnehmenden nicht nur Vorträge und Erfahrungsberichte, sondern auch Information und Austausch.

Projektergebnisse kurz gefasst

Mehr als 2.400 Betroffene mit Zahlungsproblemen bei der Energierechnung haben bei der Budget- und Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW seit Projektbeginn Rat gesucht. In 86 Prozent der Fälle konnte eine Lösung erreicht werden. 80 Prozent der schon angedrohten Sperren konnten verhindert, fast 60 Prozent der bereits bestehenden Sperren zeitnah wieder aufgehoben werden. Überwiegend haben Bezieher von Sozialleistungen, Geringverdiener und Rentner Hilfe gesucht. Schnelle Hilfe in existenziellen Notlagen, aber auch Ursachen für Energieschulden dauerhaft auszuräumen – diese Zielsetzung ist aufgegangen. Denn bei einer Nutzerbefragung hatten 80 Prozent bestätigt, dass ihnen die Beratung dauerhaft weitergeholfen habe. Auch die kooperierenden Energieversorger bescheinigten dem Angebot »echten Mehrwert«.



Energiearmut kann nur nachhaltig begegnet werden, wenn alle Akteure an einem Strang ziehen: Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, begrüßte die mehr als 150 Teilnehmer beim Fachkongress zur Energiearmut.

Bei der Fachtagung stellten auch die Vertreter der am Modellprojekt beteiligten Versorger die nachhaltigen Effekte des Beratungsangebots heraus: Es verringerte sich damit nicht nur der Bearbeitungsaufwand für säumige Zahler für die Unternehmen, sondern es seien auch dauerhafte Veränderungen zu konstatieren. So würden Betroffene zum Beispiel häufiger von sich aus aktiv und fragten um eine unterjährige Anpassung der Abschläge an, wenn sie einen höheren Stromverbrauch beobachteten.



Auf dem Podium diskutierten: Roman Schlag, Fachreferent für Armutsfragen beim Caritasverband Bistum Aachen, Peter Flicke, Leiter Kaufmännischer Bereich der Emscher-Lippe Energie GmbH, Dr. Tanja Busse (Moderatorin), Frank Neukirchen-Füßers, Geschäftsführer des Jobcenters Dortmund, Prof. Dr. Christoph Strünck, Universität Siegen, Dr. Iris van Eik, Bereichsleiterin Verbraucherzentrale NRW.

FINANZDIENSTLEISTUNGEN



Geldanlage: Nachhaltiges gefragt

Bei einer von der Verbraucherzentrale NRW in Auftrag gegebenen repräsentativen Umfrage gab mehr als die Hälfte aller Befragten an, nachhaltige Geldanlagen zu kennen. Fast jeder Vierte – so das Ergebnis der Befragung durch die forsa Politik- und Sozialforschung GmbH – hatte das Ersparte schon einmal in Finanzprodukten angelegt, die ethische, soziale und ökologische Kriterien berücksichtigen. Auch Unerfahrene wären zu einer solchen Investition bereit, allerdings nur bei Produkten mit keinem oder geringem Risiko. Für diese Sicherheit würden auch Abstriche bei der Rendite in Kauf genommen. Bevorzugtes Investitionsziel von rund der Hälfte der Befragten wären Erneuerbare Energien und Energieeffizienz.

Allerdings verbindet die überwiegende Mehrheit mit nachhaltigen Geldanlagen vor allem riskante unternehmerische Beteiligungen an Wind- oder Photovoltaikanlagen, wie sie etwa in geschlossenen Fonds vermarktet werden. Nur jeder Zweite kennt hier sichere Produkte in Form von Zins- und Sparanlagen. Jeder Dritte (31 Prozent) bemängelte, dass ihm bisher noch keine »saubere« Anlagealternative von seiner Bank oder Sparkasse angeboten worden sei.

Die Umfrage zeigte zum einen, dass es eine hohe Investitionsbereitschaft der Bürger in nachhaltige Geldanlagen gibt. Diese trifft jedoch auf einen Markt, der sein Potenzial bei weitem noch nicht ausgeschöpft hat – der den Ausbau der erneuerbaren Energien und Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz aber deutlich voranbringen würde.

Alle Ergebnisse der Befragung

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/geldanlagen-2016

Crowdfunding Verwirrende Plattform-Informationen

Viele Anleger finanzieren gemeinsam mit kleinen Beträgen ein angeblich innovatives Projekt, das online auf speziellen Plattformen präsentiert wird – so die Grundidee beim Crowdfunding. Wer von der Idee überzeugt ist, kann sich über die Plattform direkt beteiligen und bei Erfolg finanziell profitieren. Doch Anleger gehen auch erhebliche finanzielle Risiken ein. Denn floppt die Umsetzung des Projekts, erhalten sie keine Rendite. Im schlimmsten Fall droht sogar der Totalverlust. Seit Mitte 2015 soll das Kleinanlegerschutzgesetz Interessierte besser schützen – mit Warnhinweisen, einem 14-tägigen Widerrufsrecht und einem Vermögensanlageninformationsblatt. Bei einem Check von 23 Crowdfunding-Plattformen hat die Verbraucherzentrale NRW zwischen Oktober und November 2015 überprüft, ob und wie die Vorgaben zum Schutz von Anlegern umgesetzt werden. Fazit: So bunt und unterschiedlich die Beteiligungsofferten auf dem Markt sind, so unterschiedlich bis verwirrend wurden sie auf den Portalen präsentiert.

Erstaunlich dabei, dass während des Überprüfungszeitraums zehn der 23 Plattformen überhaupt kein Angebot eingestellt hatten. Auf den verbleibenden 13 waren gerade einmal ein bis maximal fünf Projekte zu finden. So konnte man sich zum Beispiel am Aufbau energieeffizienter Gewerbegebiete ebenso beteiligen wie an der Entwicklung einer Software für Fußballtrainer oder an einem Blockheizkraftwerk, welches nachhaltig Energie für ein Hotel bereitstellen soll. Dabei handelte es sich meist um Nachrangdarlehen oder partiarische Darlehen. Beides sind hochriskante Anlageformen, bei welchen unter anderem das Risiko des Totalverlustes besteht. Große Unterschiede gab es auch bei den zu erwartenden Renditen, den Laufzeiten und der

Mindestbeteiligung. Die in Aussicht gestellten Renditen lagen bei den Projekten der Stichprobe zwischen fünf und 18 Prozent – bei Laufzeiten zwischen zwei und 15 Jahren. Die Mindestbeteiligungen wiederum reichten von zehn bis 500 Euro. Wer wollte, konnte auch bis zu 10.000 Euro investieren.

Genauere Informationen zu den Projekten und Beteiligungsbedingungen bekam nur, wer sich mit seinen persönlichen Daten und E-Mail-Adresse bei den Plattformen registrierte.

Nur sieben stellten – wie vorgeschrieben – das dreiseitige Vermögensanlageninformationsblatt zur Verfügung. Weil die anderen Crowdfunding-Projekte schon vor Inkrafttreten des Gesetzes gestartet worden waren, galten Übergangsvorschriften, weshalb Anlegern nur vergleichsweise wenige Informationen zur Beteiligung zur Verfügung standen. Dass der Warnhinweis über den möglichen Totalverlust zur Kenntnis genommen wurde,

musste bei allen Plattformen bestätigt werden. Bei der verbindlichen Überprüfung der Identität des Anlegers prüfte eine Plattform über das aufwendigere, aber sichere Postident-Verfahren. Alle andere fragten schlicht nur Personalausweisnummer und ausstellende Behörde ab.

Auch beim im Gesetz verlangten Hinweis auf das 14-tägige Widerrufsrecht patzten die Plattformen: Nur einige wiesen aktiv darauf hin, teilweise wurde auch eine Lesebestätigung verlangt. Bisweilen fehlte der Hinweis im Onlineangebot auch komplett und fand sich erst in den zur Verfügung gestellten Unterlagen.

Mit anbieterunabhängigen Informationen und Tipps rund ums Crowdfunding begegnete die Verbraucherzentrale NRW der verwirrenden Präsentation auf den Plattformen.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/crowdfunding-plattformen



Berufsunfähigkeitsschutz für jedermann

Jeder vierte Bundesbürger ist durch Unfall oder Krankheit vorzeitig von Erwerbs- oder gar Berufsunfähigkeit bedroht. Seit der gesetzliche Berufsunfähigkeitsschutz 2001 reformiert wurde und es staatliche Unterstützung für nach dem 1. Januar 1961 Geborene nur noch als – unzureichende – Erwerbsminderungsrente gibt, ist private Vorsorge ein Muss. Angesichts von hohen Zugangshürden, zu geringen Versicherungssummen und umfassenden Ausschlüssen hat sich das derzeitige Modell jedoch weithin als untauglich erwiesen, um Berufstätige gegen das Risiko »Verlust der Arbeitskraft« wirkungsvoll abzusichern. Der Bund der Versicherten e. V. (BdV) und die Verbraucherzentrale NRW haben daher gemeinsam die Einführung eines gesetzlichen Berufsunfähigkeits-Grundschatzes für jedermann gefordert.

Um den Austausch zwischen politisch Verantwortlichen, Vertretern von Anbieterverbänden sowie Verbraucherorganisationen zum Thema anzustoßen, hatte die Verbraucherzentrale NRW im Herbst zu einem ersten »Runden Tisch Berufsunfähigkeitsschutz« eingeladen. Hier loteten Beteiligte erste Überlegungen

für tragfähige Lösungen zum Schutz gegen Berufsunfähigkeit aus. Der Dialog wird 2016 fortgeführt.

Als ersten Schritt haben BdV und Verbraucherzentrale NRW ein Positionspapier erarbeitet und die Versicherungswirtschaft aufgefordert, ihrer sozialpolitischen Verantwortung gerecht zu werden und flächendeckend Absicherung gegen das existenzielle Risiko Berufsunfähigkeit anzubieten. Dazu zählen etwa Policen, die Mindestschutz ohne oder mit stark vereinfachter Gesundheitsprüfung bieten und eine Berufsunfähigkeitsrente oberhalb der Grundsicherungsleistungen bis zu einer Höhe von 1.500 Euro beinhalten. Auch soll der Zugang zur Existenz sichernden Police erleichtert werden, indem etwa bestimmte Vorerkrankungen nicht mehr zum Ausschluss aus dem Berufsunfähigkeitsschutz führen. Zudem ist eine unabhängige Unterstützung erforderlich, um Versicherungsnehmer bei der Antragstellung, vor allem bei der Beantwortung von Gesundheitsfragen, zur Seite zu stehen oder um im Schadensfall Ansprüche auf die Berufsunfähigkeitsrente außergerichtlich durchzusetzen.



Private Vorsorge durch eine Berufsunfähigkeitsversicherung birgt derzeit hohe Hürden: Wer eine Police mit bedarfsgerechtem Schutz für den Ernstfall sucht, wird mit Gesundheitsfragen und der Abfrage von Vorerkrankungen konfrontiert. Ein umfassender Katalog an Ausschlüssen sorgt dann dafür, dass viele Antragsteller auf der Strecke bleiben. Auch wer einen risikoreichen Beruf ausübt und deshalb besonders dringend auf den Schutz angewiesen wäre, fällt angesichts der kaum bezahlbaren Prämien durchs Vorsorgenetz. Ja selbst wer eine Police sein eigen nennt, wiegt sich oft in trügerischer Sorglosigkeit: Mit im Schnitt rund 771 Euro versicherter Monatsrente ist die finanzielle Absicherung nur Stückwerk, sodass im Ernstfall staatliche Hilfen den Lebensunterhalt sichern müssen. Außerdem erschwert ein intransparentes Dickicht von Vorgaben bei der Prüfung im Leistungsfall den Zugang zum Rentenanspruch.

Das gemeinsame Positionspapier gibt es unter www.verbraucherzentrale.nrw/bu-position zum Nachlesen.



PHISHING-RADAR



Kein Tag ohne Betrug

Fast 270.000 Mal wurden beim Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW inzwischen gefälschte E-Mails aufgespürt: Seit 2010 online hat es sich als wirkungsvolle Informations- und Frühwarnplattform zur Abwehr krimineller Attacken etabliert.

Ob getarnt als Rechnung namhafter Unternehmen oder als Aufforderung von Banken, Sparkassen oder Kreditkartenfirmen, Daten zu aktualisieren – massenhaft landeten in elektronischen Postfächern täuschend echt aussehende Betrüger-Mails. Zuhäuf wollten diese zum Anklicken eines Links verleiten, um dort Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen oder zu verifizieren.

So waren 2015 zum Beispiel Abertausende unter dem Namen der Deutschen Bank angeschrieben und aufgefordert worden, ihre Kundendaten innerhalb einer Frist von 48 Stunden in einem angeblichen Onlineportal zu aktualisieren, um einer Kontospernung sowie Vertragsstrafe von 70 Euro zu entgehen. Lediglich Kommafehler in jedem zweiten Satz hatten hier Zweifel an der Echtheit aufkommen lassen.

Perfider noch, wenn Phishing-Mails zum Öffnen des Dokuments im Anhang aufforderten. Diese Virus-Art verschlüsselte dann die Dateien des Computerbesitzers und die aller in seinem Netzwerk befindlichen PCs. Für einen Gegenwert von 0,5

Bitcoins (etwa 190 Euro) boten die Betrüger den Geschädigten dann ein Programm an, um den Verschlüsselungsprozess rückgängig zu machen. Oft funktionierte dies jedoch nicht – und die Cyberkriminellen waren mit dem Geld längst abgetaucht.

Löste das Lesen von Phishing-Mails beim Start des Radars 2010 bisweilen durchaus Schmunzeln aus, weil kuriose Sprachschöpfungen und abstruse Rechtschreibfehler die Erfolgsaussichten begrenzten, private Kontodaten kriminell per Massen-E-Mail abzugreifen, sind diese Zeiten längst vorbei. Denn immer professioneller und trickreicher kommen die Cyberattacken daher. Mit dem Phishing-Radar hat die Verbraucherzentrale NRW ein Portal online, an das verdächtige Mails direkt gemeldet werden können. Sie informiert dann kontinuierlich und aktuell via Twitter, Facebook und viele andere Kanäle über aktuelle Betrugswellen. Die Prüfung, ob verdächtige Links zu einer offenen Betrugsseite führen, ließ in den vier Jahren mehr als 11.300 Seiten auffliegen. Die Verbraucherzentrale NRW leitete hier dann Maßnahmen zur Sperrung ein.

phishing@verbraucherzentrale.nrw – so lautet die Adresse, an die betrügerische Mails gemeldet werden können.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/phishing

Schlecht über den Nutzen Individueller Gesundheitsleistungen, kurz IGeL, informiert und in Praxen häufig zum Kauf dieser Zusatzangebote gedrängt – so lautet die Bilanz aus mehr als 1.500 Patienteneinträgen im Beschwerdeforum iGeL-Ärger.de nach einem Jahr. In diesem gemeinsamen Portal wollen sich die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Berlin und Rheinland-Pfalz anhand der individuellen Patientenerfahrungen einen Einblick verschaffen, wie und welche Leistungen des Zweiten Gesundheitsmarkts in den Praxen verkauft werden. Und mit praxisnahen Informationen darauf hinwirken, dass sich Patienten und Ärzte bei Selbstzahlergeschäften auf Augenhöhe begegnen, weil »Kunde Patient« seine Rechte kennt.

Von Augeninnendruckmessung über Krebsvorsorge Plus bis hin zur professionellen Zahnreinigung bieten Ärzte in ihren Praxen zahlreiche Individuelle Gesundheitsleistungen an, die Patienten eine moderne und optimale Versorgung versprechen. Ihr medizinischer Nutzen ist jedoch häufig umstritten. Diese Extras werden daher nur in begründeten Fällen von den gesetzlichen Krankenkassen übernommen.

Ärzte können frei entscheiden, welche medizinische Zusatzbehandlung sie neben den Leistungen aus der gesetzlichen Krankenversicherung anbieten und wie oft sie diese Extras gegen ein Honorar offerieren. Allerdings: Nach dem Patientenrechtegesetz müssen Mediziner in einem persönlichen Gespräch über Nutzen



iGeL-Ärger.de

www.iGeL-Ärger.de bietet seit September 2014 ein Onlineforum, in dem Patienten schildern können, welche persönlichen Erfahrungen sie mit IGeL-Leistungen im Praxisalltag gemacht haben. Die Einträge werden von den Experten der beteiligten Verbraucherzentralen geprüft und kommentiert. Im Beschwerde-Ticker ist dann nachzulesen, welche Angebote und Verkaufsstrategien für Selbstzahlerleistungen bei den Betroffenen für Unmut sorgen. Außerdem gibt es Informationen über die rechtlichen Rahmenbedingungen von IGeL-Leistungen. Das Onlineportal wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziert.

und Risiken dieser Selbstzahlerleistungen aufklären und die Kosten schriftlich auflisten. Außerdem muss die Zusatzleistung vor Behandlungsbeginn vertraglich vereinbart und mit dem Patienten auf Grundlage der ärztlichen Gebührenordnung abgerechnet werden.





Staatssekretär Gerd Billen (r.) aus dem Bundesverbraucherschutzministerium und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski zogen Erfolgsbilanz zum iGeL-Forum.



liche Verstöße gegen das Patientenrechtegesetz hat die Verbraucherzentrale NRW bereits erfolgreich abgemahnt. Und mit Markt-Checks (siehe Beitrag rechts) ist sie Beschwerden über Ärztegruppen auf den Grund gegangen.

Kostenloses Hautkrebscreening: Kassenleistung häufig Fehlanzeige

Hautkrebscreening ist eine Vorsorgeleistung der gesetzlichen Krankenkassen, um Risikofaktoren und Frühstadien rechtzeitig zu erkennen und so die Heilungschancen zu erhöhen. Hautärzte, die in einem Tageslehrgang eine entsprechende Zertifizierung erworben haben, können

die Untersuchung der Haut mit dem bloßen Auge als Kassenleistung abrechnen. Daneben bieten viele Praxen das Hautkrebscreening auch mit Hilfe einer speziell beleuchteten Lupe (Dermatoskop) als Selbstzahlerleistung an. Wegen des ungeklärten Nutzens werden die Kosten für die Lupenuntersuchung von den gesetzlichen Kassen nicht übernommen.

Im iGeL-Ärger-Portal hatten sich Beschwerden gehäuft, dass Patienten das kostenlose Screening der gesetzlichen Krankenkassen verweigert wurde und sie stattdessen zur kostenpflichtigen Untersuchung mit Dermatoskop gedrängt werden sollten.

Für die Verbraucherzentralen NRW und Berlin Anlass, die Beobachtungen in Köln und Berlin bei 192 Hausarztpraxen mit Kassenzulassung auf den Prüfstand zu stellen. Am Telefon hatten die Tester um den nächstmöglichen Termin für eine Vorsorgeuntersuchung gebeten – ohne allerdings explizit nach der Kassenleistung zu fragen. Diagnose hierbei: Nur bei vier von fünf Haut-

Glaukom-Untersuchung gegen Bezahlung, Hautkrebs-Früherkennung mit teurem Dermatoskop-Einsatz und zusätzliche Krebsvorsorge beim Frauenarzt mit kostenpflichtigem Ultraschall – diese Einträge stehen in der Liste der Beschwerden im Internetforum www.iGeL-Ärger.de an erster Stelle. Neun von zehn Patienten schilderten hier, dass sie sich zu einem Ja für eine Individuelle Gesundheitsleistung gedrängt fühlten. Ein Drittel der Eintragsenden gab an, dass eine Behandlung nach dem gesetzlichen Leistungskatalog nur erfolgte, wenn sie vorher ihre Zustimmung zu einer iGeL-Behandlung gegeben hatten. Fast 40 Prozent beklagten, dass sie trotz fehlender schriftlicher Einwilligung nach der Behandlung zur Kasse gebeten worden waren. In mehr als jeder

zweiten Beschwerde wurde die mangelhafte Aufklärung über die kostenlosen Behandlungsalternativen der Krankenkassen kritisiert. Besonders brisant: Jeder fünfte Patient sollte bereits im Vorzimmer seine Zustimmung oder Ablehnung einer iGeL-Leistung auf einem Formular ankreuzen und schriftlich bestätigen, dass er für etwaige Gesundheitsschäden die volle Verantwortung übernimmt. Solche Verzichtserklärungen sind jedoch lediglich ein psychologisches Druckinstrument, das jeder rechtlichen Grundlage entbehrt und aus den Arztpraxen verbannt gehört.

Unterm Strich augenfällig: Augen- und Frauenärzte schnitten in der Beurteilung von Patienten besonders schlecht ab. Nachweis-

ärzten war das kostenlose Screening gängige Praxis. Zwar bot mehr als die Hälfte der untersuchten Hautärzte (110 Praxen) wie vorgeschrieben ein kostenloses Screening an. Doch ein Fünftel stellte die Patienten vor die Qual der Wahl und bot sowohl die kostenfreie als auch eine individuell zu zahlende (IGeL-)Leistung mit dem Dermatoskop oder einer Bild- beziehungsweise Video-dokumentation zwischen zehn und hundert Euro an.

Findig wurde die gesetzliche Vorsorgepflicht umgangen, indem den Kassenpatienten in 21 Praxen von vornherein nur die Selbst-zahlerleistung offeriert wurde oder 20 Mal kein freier Termin für die gesetzliche Früherkennung zu haben war. Neun Praxen mussten beim Hautkrebsscreening als Pflichtleistung komplett passen, weil ihre Dermatologen auch sieben Jahre nach Einführung der Kassenleistung nicht über die benötigte Zertifizierung verfügten. Die Telefonbefragung bestätigte somit die Patientenbeschwerden aus dem iGeL-Forum.

Um die Versorgung sicherzustellen, sollten – so die Forderung der Verbraucherzentralen – alle kassenärztlichen Hautärzte über eine entsprechende Zertifizierung verfügen und verpflichtet werden, den Versicherten diese Leistung dann auch kostenlos anzubieten. Dies sollte in regelmäßigen Abständen auch von der Berufsaufsicht kontrolliert werden. Zudem ist angesichts der Unsicherheiten für Patienten der Streit zwischen Ärzten und Kassen hinsichtlich der Abrechnung des Dermatoskops endlich zu klären.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/hautkrebsscreening

Augenärzte unter der Lupe

Im Portal iGeL-Ärger.de beklagten sich Patienten auch vermehrt, dass Augenärzte – entgegen der vom Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) vorgegebenen Regeln – Entgelte für Augenuntersuchungen und für die Aushändigung des Sehwerthe-Protokolls erheben. Und damit gegen ihre Berufspflichten verstoßen, die vorsehen, dass ein Vertragsarzt alle wesentlichen Kassenleistungen aus seinem Fachgebiet in seiner Praxis anzubieten hat. Dazu gehört bei Sehproblemen die gründliche Augenuntersuchung einschließlich der Refraktionsbestimmung. Werden bei dieser Bestimmung der Sehstärke auch Sehwerthe dokumentiert, haben Patienten ein Recht darauf, diese zu erfahren. Der Arzt ist daher verpflichtet, dem Patienten auch das Refraktionsprotokoll ohne Berechnung auszuhändigen. Allerdings: Die Kosten für die Anschaffung von Brillengläsern und Kontaktlinsen sind seit 2004 in den meisten Fällen keine Kassenleistung mehr.

Um den Beschwerden auf den Grund zu gehen, hatten die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Berlin und Rheinland-Pfalz bei 209 Augenarztpraxen in Berlin, Düsseldorf und Mainz telefonisch nachgefragt, wie Sehstärkenuntersuchungen abgerechnet und Zusatzkosten begründet werden. Augenfälliges Ergebnis: 18 Praxen gaben an, dass sie eine notwendige Augenuntersuchung sowie die Aushändigung der Messwerte als Gesamtpaket für durchschnittlich 15 Euro anbieten. Fünf Praxen erbrachten die eigentliche Kassenleistung nur mittels privater Rechnung für rund 17 Euro.



Das Gros der Augenärzte rechnete Augenuntersuchung und Sehstärkenmessung zwar mit der jeweiligen Kasse ab. Jede dritte Arztpraxis verlangte darüber hinaus aber noch für die Aushändigung der Dioptrienwerte von ihren Patienten eine Gebühr von 10 Euro. Begründet wurden diese Zusatzkosten fürs Sehstärkenprotokoll damit, dass dessen Weitergabe keine Kassenleistung sei. Was allerdings ein Trugschluss ist: Denn das Sehstärkenprotokoll hält lediglich den ärztlichen Befund schriftlich fest und ist Teil der Patientenakte, die auf Nachfrage auszuhändigen ist.

Die Verbraucherzentralen forderten die kassenärztlichen Landesvereinigungen auf, Augenärzte auf ihre vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Kassenpatienten hinzuweisen und Verfehlungen mit Doppelabrechnungen zu sanktionieren. Auch Krankenkassen sollten ihre Versicherten besser über das Leistungsspektrum bei Augenuntersuchungen informieren. In Gesprächen mit der Verbraucherzentrale NRW hat der GKV-Spitzenverband angekündigt, die Abrechnungsprobleme durch eine Konkretisierung des Leistungsinhalts der entsprechenden Gebührenposition lösen zu wollen.

Medizinischer Rat im Internet Risiken und Nebenwirkungen aufgedeckt

Ob Kopfschmerzen, Kinderkrankheiten oder Kosmetikoperation – statt zum Arzt gehen viele zuerst ins Internet, um auf Gesundheitsportalen nach dem passenden medizinischen Rat zu suchen. Neben den klassischen Informationsseiten, auf denen Krankheiten und Symptome beschrieben werden, bieten Experten – meist Ärzte – auch in Internetforen schnelle Abhilfe bei Beschwerden. Allerdings: Seriöse und verlässliche Informationen sind hier nur selten zu finden. Bei einem Markt-Check von zehn Experten-Foren mit medizinischen Fragestellungen hat die Verbraucherzentrale NRW im Februar 2015 zuhauf Risiken und unerwünschte Nebenwirkungen ausgemacht. Mal waren die Informationen über die Qualifikationen der Experten nur spärlich, mal patzten die Portale beim Datenschutz. Unklar blieb zumeist auch, dass die Berufsordnung der Ärzte in Deutschland überhaupt keine medizinische Diagnose erlaubt, die ausschließlich über Print- und Kommunikationsmedien durchgeführt wird. Denn ohne eine persönliche Einschätzung können medizinisch-diagnostische Fragen nicht vollständig beurteilt werden, weil Betroffene Symptome, Begleiterscheinungen und weitere Befunde nicht immer umfassend schildern und relevante Details ausgelassen werden können – die aber für die korrekte Diagnose unerlässlich wären. Unvollständige Informationen oder ein wegen der Net-Doktor-Empfehlung aufgeschobener Arztbesuch können zudem ernsthafte Krankheiten unnötig verschlimmern. Besonders die Qualität der im Test erhaltenen Antworten ließ zu wünschen übrig: Meist beschränkte sich die Therapieempfehlung auf einen kurzen Satz, der unkommentiert und ohne weitere Erklärungen als Diagnose ins Netz gestellt wurde. Nur eines der Gesundheitsforen im Test konnte in allen vier überprüften Dimensionen – Qualität, Information, Datenschutz und formale Angaben – eine gute Beurteilung erreichen.

In einer Zehn-Punkte-Checkliste gab die Verbraucherzentrale NRW Wissenswertes an die Hand, damit Verbraucher Gesundheitsseiten im Netz richtig einschätzen und verlässliche Informationen herausfinden zu können.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/gesundheitsforen

Die Ergebnisse des Markt-Checks mündeten zudem in einen Forderungskatalog mit Standards und Vorgaben, die aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW für Expertenforen, die ohne persönliche Begutachtung arbeiten, verbindlich sein sollen. Dazu zählen zum Beispiel einheitliche Mindeststandards die definieren, welche Aussagen eine Online-Beratung leisten kann und wo deren Grenzen liegen. Anbieter, die in einem Expertenforum medizinische Informationen verbreiten, sollten zwingend angeben müssen, wer diese verfasst. Auch sollten sich Nutzer über die Qualifikation des Autors informieren können, bevor sie ihre Gesundheitsfrage stellen.

Expertenportale sieht die Verbraucherzentrale NRW zudem in der Pflicht, Nutzer darüber zu informieren, dass diese mit ihren Beiträgen später im Netz über Suchmaschinen aufzufinden sind. Damit einhergehen sollte der Hinweis, dass auf Informationen, die Hinweise auf konkrete Personen liefern, verzichtet werden soll (zum Beispiel Klarnamen in der E-Mail-Adresse). Zentral auch: Gesundheitsportale sollten nicht durch offene Eingabefelder zur Weitergabe von Daten verleiten, die für die Beantwortung der Gesundheitsfragen nicht notwendig sind. Bei der Registrierung für das Portal sollte der Privacy-by-default-Grundsatz gelten, die Grundeinstellungen also standardmäßig datenschutzfreundlich ausgerichtet sein.



Einige Ergebnisse des Markt-Checks haben Eingang in den Bericht des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zu Chancen und Risiken der Digitalisierung im Gesundheitsbereich gefunden.

Untersuchungsbericht und Forderungskatalog unter:

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/medizinischer-rat-im-internet

GESUNDHEIT

Bonusprogramme der Krankenkassen: Malus beim Belohnungssystem

Für viele gesetzlich Krankenversicherte zahlt es sich schon aus, wenn sie nur schlank und Nichtraucher sind oder die Blutwerte im Normbereich liegen. Denn ihre Krankenkassen belohnen in den Bonusprogrammen nicht das Verhalten der Versicherten, sondern auch deren Gesundheit – und das teilweise sogar stärker, als wenn sich diese in Sportkursen oder Trainings zur Gewichtsreduktion abmühen oder Angebote zur Krebsvorsorge wahrnehmen. Dass das Bonussystem schon diejenigen honoriert, die aktiv nichts für ihre Gesunderhaltung unternehmen, hat mit echter Prävention nichts zu tun. So lautete die Kritik der Verbraucherzentrale NRW nach einem Check der Bonusprogramme der 30 größten gesetzlichen Krankenkassen.

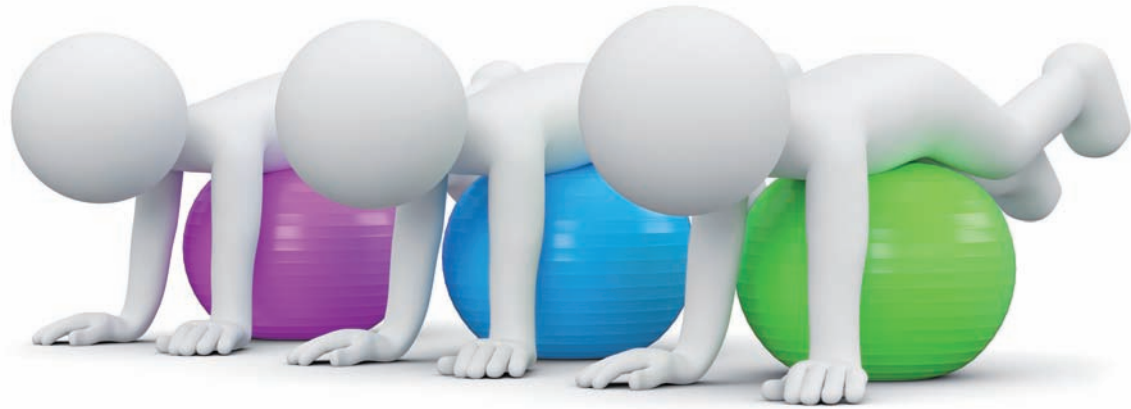
Aktive Gesundheitsförderung gehört nach dem Präventionsgesetz zum Pflichtprogramm der gesetzlichen Krankenkassen. Um Versicherte zur regelmäßigen Teilnahme an Krebsfrüherkennungsuntersuchungen und Gesundheitskursen zu bewegen, haben die Kassen Bonushefte aufgelegt, in denen sie die Inanspruchnahme verschiedener Leistungen mit Geld- oder Sachprämien belohnen. Vom Arzt oder anerkannten Trainer attestiert, sammeln Versicherte übers Jahr dafür Bonuspunkte, die sie dann für Koffer, Grill oder Bares eintauschen können.

Von Mai bis Juni hat die Verbraucherzentrale NRW untersucht, für welche Gesundheitsleistungen Krankenkassen in der Praxis zah-

len. Die Bonusprogramme von 30 gesetzlichen Kassen hat sie dazu einem Check-up der Kriterien für die Bonuspunkte-Vergabe unterzogen.

Überraschende Diagnose: Bei zwei Drittel der untersuchten Krankenkassen – darunter Barmer GEK, DAK-Gesundheit und AOK Rheinland/Hamburg – winkte schon Bares, wenn Versicherte ohne aktives Zutun persönliche Angaben oder Messergebnisse im gesunden Normbereich nachweisen. Einem Drittel der untersuchten Kassen genügten zwei dieser Einzelwerte und zahlten dafür zwischen 20 und 50 Euro. Die AOK Rheinland/Hamburg versüßte Nichtstun am konsequentesten: Allein für den Nachweis von vier normalen Messwerten für Body-Mass-Index (BMI), Blutdruck, Blutzucker und Cholesterin winkten Versicherten durchs Bonusheft 100 Euro im Jahr.

19 Kassen belohnten schon ein BMI-gerechtes Körpergewicht. 13 Krankenkassen ließen fürs Nichtraucher-Dasein was springen. Aber auch wenn Blutdruck (acht Kassen), Blutzucker- (sechs Kassen) und Cholesterinwerte (fünf Kassen) im Normbereich lagen, winkten Versicherten Bonuspunkte. Zwischen 30 und 300 Euro pro Jahr konnten normkonforme Versicherte mit dem Bonusheft erzielen, wenn sie auch noch Bonuspunkte für Früherkennung und sportliche Aktivitäten verbuchten.



Vier Krankenkassen verlangten zum Testat von passiven Einzelwerten noch den Nachweis einer sportlichen Betätigung: Die DAK-Gesundheit zahlte 210 Euro für fünf Belege mit passablen Werten plus einer Fitness-Aktivität. Die Deutsche BKK pochte auf vier Gesundheitswerte plus Sportkurs und zeichnete die bescheinigte Minimal-Anstrengung mit 150 Euro aus. Die Barmer GEK und die Kaufmännische Krankenkasse KKH begnügten sich jeweils mit drei Stempelbelegen plus einmal Schwimmverein, Gymnastik oder Lauftraining und honorierten das mit 100 Euro. Fazit: Viele Kassen haben mit ihren Bonusheften ein Belohnungssystem aufgebaut, das sich für passive Versicherte mit Werten im Standardbereich viel mehr auszahlt als für diejenigen, die sich für Erhalt oder Wiederherstellung ihrer Gesundheit abmühen. Und dafür dann in der Regel nicht mehr als 30 bis 40 Euro kassieren können.

Die Verbraucherzentrale NRW forderte daher eine Umorientierung bei den Bonusprogrammen gesetzlicher Krankenkassen: Anstatt Labor- und Normwerte zu honorieren, sollten diese künftig allen Versicherten gleiche Anreize zu echter Prävention und Gesundheitsförderung bieten. Und zwar unabhängig von individuellen Voraussetzungen oder dem aktuellen Gesundheitszustand.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/bonusprogramme

Ausländische Pflege- und Betreuungskräfte: Wegweiser für legale Hilfen

Rund-um-die-Uhr-Pflege oder 24-Stunden-Betreuung – die Vermittlungsagenturen für ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte werben mit vollmundigen Versprechungen. Was für viele ältere Menschen mit hohem Pflegebedarf und deren Angehörige verlockend klingt, entspricht jedoch vielfach nicht den hierzulande geltenden rechtlichen Regelungen. Im Rahmen des Projekts »Ausländische Betreuungskräfte«, das die Verbraucherzentrale NRW mit Unterstützung des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes NRW durchgeführt hat, wurde eine Broschüre erstellt, die praxisnah über die Anforderungen bei der Einstellung ausländischer Kräfte zur Betreuung älterer Menschen in Privathaushalten informiert. Und damit Fehlentscheidungen und rechtlichen Risiken vorbeugt und zudem vielfältige Unterstützung bei der Organisation passender Pflege- und Betreuungsangebote bietet.

Der 65-seitige Wegweiser informiert anhand konkreter Beispiele, welche Leistungen die Pflegekasse finanziert. Vorgestellt wird außerdem, welche Aufgaben ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten übernehmen dürfen und welche Alternativen es hierzu gegebenenfalls gibt. Checklisten

helfen, die individuell geeignete Form der Betreuung oder Pflege herauszufinden. Zudem wird aufgezeigt, wie die Arbeit von ausländischen Pflege- und Betreuungskräften legal organisiert werden kann und was es dabei in Sachen Steuern und Sozialversicherungsbeiträge zu beachten gibt.

Die 7.000 Exemplare der Erstauflage der Broschüre waren schnell vergriffen – ein Fingerzeig, dass hiermit ein drängendes Verbraucherproblem aufgegriffen wurde.

Unter www.verbraucherzentrale.nrw/betreuungskraefte gibt es die Publikation auch online zum Nachlesen.

Das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen förderte das Projekt »Ausländische Pflege- und Betreuungskräfte« zwischen Oktober 2013 und Oktober 2015. Neben der Veröffentlichung der Broschüre führte die Verbraucherzentrale NRW hierbei auch Schulungsveranstaltungen für Multiplikatoren aus kommunalen Beratungsstellen sowie Expertengespräche zum Thema durch.



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten

gefördert vom:
Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



Bildung macht Schule

Mit einer Vielzahl von Unterrichtseinheiten, Workshops und Materialien machte die Verbraucherzentrale NRW auch 2015 Schule in Sachen Verbraucherbildung: die Themen Finanzen und Recht, Medien, Lebensmittel und Ernährung, Nachhaltigkeit und Energie wurden dabei in den Blick genommen. Ob Unterrichtsbesuche oder Mitmachaktionen, ob Ausstellungen oder digitales Storytelling – beim Konsumieren lernen standen vielfältige Methoden und Lernziele auf dem Stundenplan.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/bildung

Durchblick beim Umgang mit Geld

Basiswissen für den Konsumalltag vermitteln – in 892 Veranstaltungen der Verbraucherzentrale NRW für Jugendliche ging es schwerpunktmäßig um den Umgang mit Geld. Denn je früher dieser gelernt wird, desto besser hat man später die eigenen Finanzen im Griff.



Trainingseinheit der Verbraucherzentrale NRW zur Stärkung der Finanzkompetenz junger Menschen: Schüler der Klasse 7 der Anne-Frank-Gesamtschule Rheinkamp übten sich im Umgang mit Geld. In der Bildungsveranstaltung mit Schülern aus Leverkusen drehte sich alles ums Smartphone (Bild links).

Über 20.000 Schüler ab der 7. Klasse und junge Auszubildende lernten in den Trainingseinheiten die Tücken beim Surfen im Internet kennen oder erfuhren Wissenswertes zum Urheberrecht. Rechte und Pflichten eines Kaufvertrags, mögliche Kostenfallen bei der Handynutzung, Kostenplanung beim Mieten der ersten eigenen Wohnung oder notwendige Versicherungen für junge Menschen – praktische Fragen und Probleme aus deren Lebenswelt standen im Mittelpunkt der Veranstaltungen. Ein Test half darüber hinaus, den eigenen Shopping-Typ herauszufinden und Konsummotive und Kaufverhalten zu reflektieren.

415 dieser Schulveranstaltungen wurden – dank finanzieller Förderung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz – in 60 Städten als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentrale NRW durch Bildungstrainerinnen durchgeführt.



Auszeichnung für Werkstatt Ressourcenschutz

Ressourcenschutz von Jugendlichen für Jugendliche zum Thema zu machen – so das Konzept der Bildungseinheit »Werkstatt R: RessourcenStorys gesucht!«, das die Verbraucherzentrale NRW für Schüler der Klassen 10 bis 13 insbesondere an Berufskollegs und vergleichbaren Bildungswegen erarbeitet hat. Jugendliche und junge Erwachsene versetzen sich dabei in spontanen Rollenspielen in verschiedene Situationen und beleuchten so die Zusammenhänge zwischen Rohstoffabbau, Herstellung, Nutzung, Verwertung und Recycling von Smartphone, Laptop und Tablet aus den Perspektiven der jeweiligen Akteure.

Hierbei gewonnene Erfahrungen und Botschaften der Stand-ups werden mit der Methode Digital Storytelling verarbeitet. Daraus

wird in Kleingruppenarbeit eine persönliche Geschichte entwickelt und mit Hilfe eines kleinen Drehbuchs werden dann wichtige Botschaften in einer persönlichen Filmsequenz festgehalten. So heißt es dann »Film ab«, um Ressourcenschutz von Jugendlichen für Jugendliche zum Thema zu machen.

Übrigens: Das Bildungsangebot »Werkstatt R: Ressourcen Storys gesucht!« wurde von der UNESCO als offizielles Projekt der UN-Weltdekade 2013/14 Bildung für nachhaltige Entwicklung und 2015 auch vom Rat für Nachhaltige Entwicklung als Werkstatt N-Projekt ausgezeichnet.

→ www.verbraucherzentrale.nrw/werkstatt-r



Im Rahmen eines – vom Bundesumweltministerium geförderten – Projekts ermuntert die Verbraucherzentrale NRW Schulen zu Aktivitäten zum Ressourcenschutz.

Ein gut funktionierendes Mülltrennsystem, in der Schulmensa wird auf wertschätzenden Umgang mit Lebensmitteln geachtet und bei den Schreibmaterialien verdienen sich Recyclingpapiere gute Noten? – schon mit kleinen Maßnahmen können Schüler und Lehrkräfte dazu beitragen, Umwelt und Klima zu schonen.

Der Titel »RessourcenSchule« und damit die Anerkennung für vorbildliches Engagement winkt, wenn eine Jury die Aktivitäten bewertet und prämiiert hat. Dabei gilt es, drei Stufen auf dem Weg zur RessourcenSchule zu erklimmen. In Nordrhein-Westfalen sind bereits Schulen aus Bielefeld, Düsseldorf, Hagen, Herne, Kamen, Köln, Marl, Solingen und Wuppertal mit dabei, um Musterschüler beim Ressourcenschutz zu werden.

→ www.verbraucherzentrale.nrw/ressourcenschule

FLÜCHTLINGE



In einer Veranstaltungsreihe bieten in Witten die Volkshochschule, der Help-Kiosk sowie die Verbraucherzentrale gemeinsam Unterstützung für Flüchtlingshelfer an. Bei der Vorstellung des Programms zeigten sich im Schulterchluss (v. l.) Beratungsstellenleiterin Alexandra Kopetzki, Lilo Dannert (Help-Kiosk) und Inna Verhovskaja (VHS).

Drehscheibe für Flüchtlingshelfer-Information

Tatkräftig unterstützen viele Menschen und Institutionen Asylsuchende beim Start ins Alltagsleben. Auch die Verbraucherzentrale hat sich schnell auf die Probleme und Fragen der geflüchteten Menschen eingestellt. Denn: Aufgrund sprachlicher Barrieren

und der Unkenntnis des hiesigen Wirtschafts- und Rechtssystems sind sie besonders gefährdet – weil sie als neue Zielgruppe ins Fadenkreuz unseriöser Anbieter geraten oder aufgrund ihrer Unerfahrenheit zum Beispiel überflüssige Verträge abschließen.



Beim Wuppertaler Willkommensfest war die Beratungsstellenleiterin gemeinsam mit Dr. Stefan Kühn, Sozialdezernent der Stadt Wuppertal, gut aufgestellt, um die Verbraucherzentrale als Anlaufstelle für Flüchtlinge sowie deren Helfer im Verbraucheralltag zu präsentieren.

Die Verbraucherzentrale NRW hat ein ganzes Bündel an Maßnahmen geschnürt, um Integration auch im Verbraucheralltag voranzubringen. Erste Zielsetzung hierbei: Die Beratungsstellen vor Ort als Drehscheibe für Flüchtlingshelfer-Informationen zu empfehlen. So wurden in Vorträgen, Veranstaltungen oder in Netzwerktreffen den haupt- und ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe Engagierten das Themenspektrum und die Beratungsangebote vorgestellt. Wohlfahrtsverbände, Flüchtlingsbeauftragte, Volkshochschulen, Jobcenter sowie Vereine und Initiativen waren dabei die Partner, um Flüchtlingshelfer zu sensibilisieren, bei akuten Problemlagen ihrer Schützlinge Kontakt zu suchen. Und zwar nicht nur zur Hilfe im Einzelfall, sondern auch, um präventiv aktiv zu werden oder zum Beispiel durch rechtliche Schritte unlauteren Geschäftspraktiken einen Riegel vorzuschieben.

Insbesondere bei Telekommunikationsverträgen konnten schon Überrumpelungsmaschen und unlautere Versprechungen ausgemacht werden.

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale NRW in einem Portal im Internet Wissenswertes für Flüchtlingshelfer zusammengestellt. Unter www.verbraucherzentrale.nrw/fluechtlingshilfe ist alles, was Flüchtlingshelfer den Neuankömmlingen für den Verbraucheralltag mit an die Hand geben können, nur einen Mausklick entfernt. Wie ein Girokonto eingerichtet wird, wenn kein

Pass vorhanden ist, welche Fallen bei Haustürgeschäften lauern können oder wie die Rundfunkbeitragspflicht geregelt ist – so liest sich ein kleiner Auszug der Tipps und Themen. Ebenso ist zu erfahren, wie die Kommunikation in die Heimatländer via Internet und Handy ohne Kostenfallen funktioniert.

Nicht zuletzt: Per Kontaktbutton können sich Flüchtlingshelfer direkt mit Fragen und Problemen aus dem Verbraucheralltag ihrer Schützlinge an die Verbraucherzentrale NRW wenden.

Girokonto: Eintrittskarte für Verbraucheralltag

Durch eine Übergangsregelung hatte die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) seit dem 9. September 2015 vereinfachte Anforderungen bei der Kontoeröffnung für Flüchtlinge festgeschrieben: Weil Neuankömmlingen häufig die vorgeschriebenen Dokumente wie Reisepass oder Ausweis zur Identifizierung fehlten, waren seither auch Papiere deutscher Ausländerbehörden ausreichend, um ein Basiskonto zu erhalten. Was deren Briefkopf und Siegel trägt, mit einem Lichtbild des Flüchtlings versehen ist und dessen persönliche Angaben wie Name, Geburtsort, Staatsangehörigkeit und Anschrift enthält sowie von einem Bearbeiter der Ausländerbehörde unterschrieben ist, reichte seither als Legitimationsnachweis aus. Allerdings: Eine Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW bei einem Dutzend Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken sowie bei Direktbanken hatte Mitte September noch mehr Unkenntnis als tatkräftige Soforthilfe zutage gebracht. Mal war noch vollkommen unbekannt, dass die Aufenthaltsgestattung als Legitimationsnachweis ausreichend ist, mal wurde vorgetragen, dass die Klarstellung der BaFin nur für Sparkassen gelte.

Die Verbraucherzentrale NRW appellierte an die Geldinstitute, die Klarstellung bei den Mindestvoraussetzungen umgehend in die Praxis umzusetzen. Denn ein Girokonto verschafft nicht nur schnellen Zugang zum Wirtschaftsleben, sondern entlastet auch die Kommunen personell und finanziell, weil Sozialleistungen nicht mehr bar ausgezahlt werden müssen. Die Beratungsstellen unterstützten, wenn es Probleme bei der Einrichtung eines Girokontos gab.

VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG



Aufgetischt: Schulessen der Zukunft

Schulessen – im Spagat zwischen Selbstbestimmung und Diktat, so das Thema beim fünften »Tag der Schulverpflegung«. Hilfestellungen, wie diese Übung gelingen kann, lotete die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW bei einer Tagung im Düsseldorfer Geschwister-Scholl-Gymnasium aus. Rund 90 Teilnehmende aus Schulen, Kommunen, aus Ministerien und Gesundheitsämtern sowie Verantwortliche der Betreuungsträger machten in Vorträgen, Diskussionsrunden und Arbeitsgruppen die Partizipation der Mensagäste als Schlüssel für die Akzeptanz des Schulessens aus.

So wurde beleuchtet, wie die Beteiligung von Schülerinnen und Schülern Essgewohnheiten beeinflussen sowie die Esskultur in der Schule positiv prägen kann. In einem World-Café wurde sich darüber ausgetauscht, in welchen Bereichen Schüler-Partizipation möglich ist und welche Rahmenbedingungen deren erfolgreiche Umsetzung in der Praxis begünstigen.

Dass und wie das schon funktioniert – dazu präsentierten im Rahmen der Tagung etwa 60 Schülerinnen und Schüler Best-practice-Modelle: Sie stellten ihre Mitmach-Aktivitäten zur



Die bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW bringt seit 2008 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, um umfassend über Qualitätsstandards der Verpflegung im schulischen Ganztagsbetrieb zu informieren und über deren Umsetzung zu beraten. Durch eine Kooperationsvereinbarung mit den Ministerien für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz sowie für Schule und Weiterbildung des Landes NRW ist ihre Finanzierung bis November 2016 gesichert.

Schulverpflegung vor und gaben beim Catering zur Veranstaltung gleich kulinarische Kostproben von Schülerbeteiligung am Mensaessen ab. Ob das Jugendparlament in Oberhausen eine Befragung zu Verpflegungsangeboten in Schulen organisiert, wie die Schülergenossenschaft der Bertolt-Brecht-Gesamtschule in Löhne mit Mac Snack ein Pausenkiosk organisiert oder Schülerfirmen Gesundes auf den Mensatisch bringen – es gab reichlich Futter, um sich zu informieren, zu probieren und Rezepte fürs Nachmachen in der eigenen Schulmensa mitzunehmen.

➔ www.schulverpflegung.nrw.de



Was isst ein Minister mittags? – Während der Fachtagung befragten Schülergruppen Verbraucherschutzminister Remmel zu Essgewohnheiten und eigenen Erfahrungen mit Mensaessen.



»Daumen nach oben«: Die Schülerfirma AHO! der Alfred-Herrhausen-Schule in Düsseldorf präsentierte auf der Fachtagung, wie sie Gesundes auf den Mensatisch bringt.



Roter Teppich: Junge Filmemacher der Stephanusschule in Zülrich-Bürvenich, der Robert-Koch-Realschule Dortmund, des Albert-Schweitzer-Gymnasiums in Hürth und des Berufskollegs Bocholt-West zeichnen Verbraucherschutzminister Johannes Remmel (hinten links) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski bei der Tagung für gelungene Videoclips rund ums Schulessen aus. Diese waren im Rahmen eines Wettbewerbs der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW entstanden, bei dem Schüler aufgerufen waren, sich Gedanken ums Essen in der Schule zu machen. Ob »Roberts wilde Küche« oder »Trau'M'ensa« – die Cliptitel waren Programm, um die Zutaten fürs Schulessen der Zukunft in 90 Sekunden zu präsentieren. Wie mit Zucchini, Tomaten und Möhren aus dem Schulgarten leckere Mittagsmahlzeiten zubereitet werden oder Mensagäste die Mahlzeiten am Tablet benoten und so die Speiseplangestaltung mitbestimmen – die Beiträge überzeugten die Jury mit ihren Regieanweisungen, wie Schülerbeteiligung gelingt. Belohnt wurden die kreativen Rezepte mit Geldpreisen und Urkunden.



So frühstücken Kita-Kinder! Brotgesichter, Gemüse-Schlangen, Trauben-Pinguine, bunte Gemüse-Sticks oder Mäuse aus Birnen und Äpfeln – ihre phantasievollen Frühstücksideen hielten Kitas in NRW im Bild fest. Und folgten damit dem Aufruf des Projekts »Kita gesund & lecker«, die bewährten Appetitmacher zum Nachmachen einzusenden.



KITA GESUND & LECKER

Wie ist gute Kita-Verpflegung machbar?

»Zwischen Motivation und Mutlosigkeit« – so beschrieb das Programm zum »1. Tag der Kita-Verpflegung in NRW« das Spannungsfeld, in dem sich die Verantwortlichen der Kita-Verpflegung bewegen. Bei der Fachtagung ging das bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte Projekt »Kita gesund & lecker« deshalb der Frage nach, wie gute Kita-Verpflegung machbar ist. Rund 150 Teilnehmende beleuchteten sowohl Stolpersteine wie auch Erfolgsfaktoren. Mit dabei: Mitarbeiter von Kitas und Caterern, Vertreter aus Ministerien, Verbänden sowie kommunalen und Landesverwaltungen und nicht zuletzt Elternvertreter.

Kitas übernehmen bei der Verpflegung und Ernährungsbildung immer mehr traditionell familiäre Aufgaben. Umso wichtiger, dass sie bei diesem Bildungsauftrag unterstützt werden. Von der Verpflegungsorganisation vor Ort bis zur Fortbildung der Kita-Mitarbeiter in Sachen Ernährungswissen reicht dabei das Spektrum. Dass einheitliche Qualitätsstandards für Kitas Orientierung und Entlastung bringen, wie sich Frischküche im Kita-Alltag organisieren und finanzieren lässt und wie sich Preisdruck und Speisenqualität bedingen – bei der Fachtagung wurden die Rahmenbedingungen der Kita-Verpflegung unter vielfältigen Blickwinkeln beleuchtet. Dabei fehlte natürlich auch der Blick auf Elternwünsche an eine gesundheitsorientierte Kita-Verpflegung nicht. Aber auch der Frage, wie es um die Küchenhygiene in Kitas bestellt ist, wurde nachgegangen und die Lebensmittelüberwachung als Ansprechpartnerin vorgestellt.

Ein Fazit: Hohe Motivation und Problembewusstsein aller Akteure ebnen zwar den Weg zu mehr Qualitätssicherung, doch kann gutes Essen in der Kita nur mit viel Wertschätzung und Professionalität in der Umsetzung auf den Tisch kommen.

➔ www.kitaverpflegung.nrw.de

ALLERGENKENNZEICHNUNG

Bei Fast-Food-Gastronomie vielfach Fehlanzeige

Allergiker suchen bei vielen Fast-Food-Gastronomen häufig immer noch vergeblich nach Informationen über unverträgliche Inhaltsstoffe in Speisen und Lebensmitteln. Und das, obwohl der Gesetzgeber Restaurants und Imbissbetrieben drei Jahre lang Zeit gegeben hat, sich auf die seit Mitte Dezember 2014 verbindliche Kennzeichnungspflicht einzustellen. So hatte bei einer Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW in 94 Schnellgastronomiebetrieben nur knapp jeder Fünfte die Zutaten zur vorgeschriebenen Information über Allergene parat. Und auch bei einer erneuten Überprüfung von 30 auffälligen Betrieben im Oktober hatten 26 bei der korrekten Allergenkennzeichnung immer noch Nachholbedarf.

Ob Nüsse, Getreide, Eier, Milch, Soja, Fisch oder Sellerie – bundesweit reagieren etwa fünf Millionen Menschen allergisch auf bestimmte Inhaltsstoffe in Lebensmitteln. Einkaufen und auswärts essen war bei Lebensmittelunverträglichkeiten oft mit Risiken verbunden: Ob und welche Allergene in Brötchen, Salat, Pizza oder Nudelgericht stecken, konnten Allergiker nämlich lange nicht erkennen. Während die Information hierüber bei abgepackter Ware schon Pflicht war, muss seit dem 13. Dezember 2014 auch auf die 14 häufigsten Allergene in Speisen und lose verkauften Lebensmitteln im jeweiligen Verkaufsraum deutlich hingewiesen werden. Allergiegeplagte können also nun darauf vertrauen, endlich auch im Schnellrestaurant, beim Bäcker oder Metzger für sie unbedenkliche Lebensmittel auswählen



zu können. Ein Schild neben der Ware, ein Aushang oder eine einsehbare Liste oder Kladde kann dabei den Schlüssel zur Allergen-Kunde liefern. Auch eine mündliche Auskunft ist ausreichend, wenn der Kunde auf die Nachfragemöglichkeit hingewiesen wird und eine schriftliche Dokumentation erhält, wenn er diese wünscht.

Bei 94 Imbissbuden, Burger- und Dönerläden sowie Pizzerien in Aachen, Köln und Düsseldorf hat die Verbraucherzentrale NRW zunächst im Frühjahr 2015 überprüft, wie die Kennzeichnungspflicht umgesetzt wird. Fazit: In vier von fünf Betrieben fehlten Hinweise zu allergenen Zutaten komplett. Lediglich in 19 Fällen entsprach die Information den gesetzlichen Vorgaben. 14 Mal wurden den Testern schriftliche Hinweise in einer Kladde oder auf Infoblättern überreicht; in fünf Betrieben wies ein Schild auf die mündliche Information durch das Verkaufspersonal sowie auf die ergänzende schriftliche Dokumentation hin. Auch bei einer erneuten Stichprobe in 30 auffälligen Betrieben im Oktober hatten inzwischen nur vier bei der Allergeninformation nachgebessert. Bei 26 war diese aber immer noch »Mangelware«.

Erfreulich: Die großen Ketten McDonalds, Burger King und Kentucky Fried Chicken hatten schon beim ersten Markt-Check für eine vorbildliche Allergenkennzeichnung in ihren Fast-Food-Tempeln gesorgt.

Die Ergebnisse der Stichproben wurden an das Amt für Verbraucherschutz der Stadt Düsseldorf weitergegeben und auch der Bundesverband Schnellgastronomie und Imbissbetriebe e. V. informiert. Die Verbraucherzentrale NRW verband damit den Appell, dass der Verband seine Mitglieder eindringlich über die Pflicht zur Allergeninformation aufklärt. Die amtliche Lebensmittelüberwachung fordert sie auf, die Einhaltung der Vorgaben insbesondere in Bäckereien, Metzgereien, Pizzerien und Imbissbetrieben konsequenter zu überprüfen. Den Gesetzgeber sieht die Verbraucherzentrale NRW in der Pflicht, in der Kennzeichnungsverordnung nicht nur zu regeln, dass allergene Stoffe bei loser Ware zu dokumentieren sind, sondern auch, wie das für Kunden eindeutig und verständlich umzusetzen ist.

GASTRO-KONTROLLBAROMETER



Appetitlich-App als Favorit

Über 36.000 App-Downloads und mehr als 380.000 Klicks auf Ergebnisse der Betriebskontrollen bei Restaurants, Imbissstuben, Eisdien und Co. in Duisburg und Bielefeld: Das Gastro-Kontrollbarometer der Verbraucherzentrale NRW ist auch im zweiten Jahr des Pilotprojekts ein Angebot, das Nutzer mit »Gefällt mir« kommentieren und teilen. Denn mit der Appetitlich-App sind einfach und verständlich Informationen zur Hand, wie es beim jeweiligen Gastronomiebetrieb in Sachen Hygiene bestellt ist und wie er bei der amtlichen Lebensmittelkontrolle abgeschnitten hat. Jenseits der positiven Resonanz bei den Nutzern hat die App jedoch noch einen Zusatzeffekt: Seitdem die Ergebnisse der Überprüfung durch die Lebensmittelüberwachung veröffentlicht werden, kommt auch Schwung in die Anstrengungen zur Verbesserung: Denn rund 70 Prozent der Betriebe, die in den vergangenen zwei Jahren wiederholt kontrolliert worden sind, konnten beim Kontrollbarometer deutlich an Punkten zulegen. Bis Ende 2015 erfasste das Kontrollbarometer in Duisburg rund 700, in Bielefeld annähernd 400 Betriebe.



Durchschnittlich 500 Einzelergebnisse wurden Tag für Tag bei der Appetitlich-App abgerufen. Auch in Kinos und Kneipen in Duisburg und Bielefeld wurde sie öffentlichkeitswirksam und plakativ vorgestellt.

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 Eisdien in Sachen Hygiene, Eigenkontrollen und Betriebsführung liefern der Verbraucherzentrale die Daten für das Kontrollbarometer. Auf einer Punkteskala (0 bis 80) signalisiert es in Grün, wenn der Betrieb wenig Minuspunkte bekam und die Anforderungen erfüllt sind.

Jedoch: Was Verbrauchern einen schnellen und verständlichen Zugang zu amtlichen Kontrolldaten liefert und Gastronomen zu mehr Anstrengungen etwa bei der Hygiene in ihrem Betrieb motiviert, findet nicht nur Zustimmung. Gastwirte aus Bielefeld und Duisburg hatten mit Unterstützung des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands (DEHOGA) gegen die Weitergabe der Daten der Betriebskontrollen an die Verbraucherzentrale NRW geklagt. Im März 2015 hat das Verwaltungsgericht Düsseldorf den Klagen stattgegeben und dies damit begründet, dass das Verbraucherinformationsgesetz (VIG) keine Rechtsgrundlage für die Weitergabe von Einzeldaten sowie für die Übertragung der Kontrollergebnisse in die Ampelfarben rot, gelb und grün biete. Das VIG erlaube – so die Urteilsbegründung – nur die Weitergabe konkreter Verstöße gegen lebensmittelrechtliche Bestimmungen oder allgemeiner Erkenntnisse aus der Lebensmittelüberwachung. Diese Auffassung teilte auch das Verwaltungsgericht in Minden, das die Weitergabe und Veröffentlichung der Kontrollergebnisse auf Grundlage des VIG im August ebenfalls in Frage gestellt hat. Beide Städte – sowohl Duisburg als Bielefeld – haben gegen die Entscheidungen der Verwaltungsgerichte Berufung eingelegt.

Weil sich in den Urteilen zeigte, dass die rechtlichen Grundlagen sowohl im Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) als auch im VIG nicht ausreichen, um die Informationsrechte von Verbrauchern zu gewährleisten, hat die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) die Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz sowie für Ernährung und Landwirtschaft zu einer Gesetzesinitiative aufgefordert: Durch eine Neugestaltung von LFGB und VIG soll ermöglicht werden, relevante Informationen für Verbraucher rechtssicher unmittelbar und verständlich aufzubereiten und bereitzustellen.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/kontrollbarometer



Wasserfilter im Haushalt: Weiche Werbeversprechen

»Trinkwasser kann krank machende Keime oder Medikamente enthalten.« »Tischwasserfilter filtern Rückstände aus bleihaltigen Leitungen heraus.« – so liest sich ein kleiner Auszug der weichen Worte, mit denen Hersteller im Internet für unterschiedliche Filtersysteme warben. 14 Angebote hatte die Verbraucherzentrale NRW bei einem Markt-Check im Frühjahr 2015 unter

die Lupe genommen und dabei Dubioses festgestellt: Bei mehr als der Hälfte der Offerten wurde die Wasserqualität schlecht geredet oder die Angst vor enthaltenen Schadstoffen geschürt. Mit abenteuerlichen Qualitätsversprechen wurden Kunden dann zum Kauf der meist teuren Anlagen animiert: Mal sollten sie das Wasser durch Harmonisierung, Vitalisierung, Levitation, Energetisierung oder Transformation in einen natürlichen oder ursprünglichen Zustand zurückführen, mal durch das Filtern Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Krebs vorbeugen oder dabei helfen, den Körper zu entschlacken.

Die Verbraucherzentrale NRW entlarvte die Versprechungen mit anbieterunabhängiger Information: Im Internetauftritt gab es die Behauptungen der Hersteller im Fakten-Check und in den Beratungsstellen Wissenswertes zu den Vor- und Nachteilen von Wasserfiltern. Der Informationswelle voran ging die Nachricht: Aus den meisten Armaturen in Deutschland fließt einwandfreies Trinkwasser. Es wird streng kontrolliert – und eine zusätzliche Aufbereitung im Haushalt ist daher meist überflüssig.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/gesundestrinkwasser

COFFEE TO GO

Einfach mehrfach!

To-go-Behälter für Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Co. verursachen mitsamt Zubehör wie Deckel und Rührstäbchen rund 106.000 Tonnen Müll pro Jahr. Damit hat der Kaffeebecher die Plastiktüte als Abfallverursacher im Alltag weit überholt. In 19 Kommunen hatte die Umweltberatung der Verbraucherzen-

Ein gewichtiges Abfallproblem

Die Verdreifachung der To-go-Getränkebecher seit der Jahrtausendwende macht sich auch bei der Stadtreinigung bemerkbar: In Düsseldorf ist laut Gesellschaft für Abfallentsorgung und Stadtreinigung mbH (AWISTA) das steigende Aufkommen an Verpackungen für den Außer-Haus-Verzehr und die zunehmende Vermüllung des öffentlichen Raums durch diese Verpackungen deutlich spürbar. Neben den Umweltaspekten – zusätzliches Abfallaufkommen und der Eintrag von Plastikpartikeln in Boden und Gewässer, wenn die Becher als »wilder Müll« in der Landschaft landen – schlagen auch die Kosten für die Entsorgung der Becher zu Buche: So wurde beispielsweise für die Universität Tübingen berechnet, dass dort rund 16.000 Euro pro Jahr zu veranschlagen sind, weil massenhaft To-go-Becher im Restmüll landen, obwohl sie als Serviceverpackungen über die gelbe Tonne kostenfrei entsorgt werden sollten.



In der Liselotte Rauner-Schule in Bochum-Wattenscheid wurde mit der Umweltberaterin der Verbraucherzentrale der Pinsel geschwungen, um Farbe für Mehrwegbecher zu bekennen.

trale NRW deshalb aufgerufen, Heißgetränke für unterwegs in Mehrwegbecher füllen zu lassen. Mehr als 1.200 Thermobecher waren dabei die Testkandidaten, die von Schulklassen, Studenten- oder Kunstgruppen, aber auch von vielen Einzelpersonen abgeholt wurden, um die Probe aufs Exempel zu machen. Ob in den Beratungsstellen, bei Aktionen oder an Infoständen – die Gratisbecher fanden reißenden Absatz, um damit einfach zum Abbau von Abfallbergen beizutragen. Besonderer Anreiz: Die To-

go-Behälter konnten individuell gestaltet werden – und für den kreativen Einsatz winkten in einigen Städten auch Auszeichnungen für gelungene Exemplare.

Schon viele Geschäfte sind bereit, Heißgetränke in einen mitgebrachten Becher zu füllen. Das zeigte der Praxistest der Verbraucherzentrale NRW in rund 150 Coffee-Shops, Bäckereien und Co. in 15 Städten. 90 Prozent befüllten die Kundenbecher auf Nach-



Schwebend: Organisiert und arrangiert von der Siegburger Künstlerin Martina Clasen hatten 50 im Rahmen der Aktion gestaltete Becher im Siegburger Bahnhof Station gemacht und schwebten dort gleichsam durch den Raum. Diese ungewöhnliche Inszenierung gab Reisenden Anstoß, über den Abfallberg beim Einwegkaffeebecher nachzudenken.

frage ohne Einwände oder Bedenken. Zurückhaltung übten vor allem überregionale Anbieter.

Eine Online-Umfrage brachte aber auch zutage: Kunden trauen sich oft nicht, um das Einfüllen von Kaffee in den eigenen Mehrwegbecher zu bitten. Und bei einer Anbieter-Befragung zeigten sich diese unsicher, ob nicht Hygienevorschriften dem Abfüllen



Im Kunstkurs der Jahrgangsstufe 12 der Else-Lasker-Schüler-Schule in Wuppertal war Kreativität gefragt, um gemeinsam mit der Kunstlehrerin (l.) und der Umweltberaterin der Verbraucherzentrale (r.) Mehrwegbecher in Kunstobjekte zu verwandeln.

in mitgebrachte Kundenbecher entgegenstehen.

Bei einem Fachgespräch mit Anbietern, Lebensmittelhygienikern, Vertretern von Kommunen sowie mit dem Landesverband der Lebensmittelkontrolleure hat die Verbraucherzentrale NRW zum Auftakt der Woche der Abfallvermeidung im November den Dialog für »Einfach Mehrfach« gesucht und erste Maßnahmen ausgelotet, Mehrwegbecher zum Trendsetter zu machen.

Umfrageergebnisse zum Nachlesen unter
www.verbraucherzentrale.nrw/mehrweg

Lebensmittelrechtliche Bestimmungen und Hygienevorschriften schließen die Übergabe von Kaffee in mitgebrachten Bechern nicht aus. Wenn es dabei jedoch zu Beeinträchtigungen des Kunden kommt, dann trägt der Anbieter das Haftungsrisiko. Der Lebensmittelüberwachung NRW sind derzeit jedoch keine Fälle von

Einfach Musterschüler

In einigen Städten unterstützte die Verbraucherzentrale NRW auch Schulen, um in deren Cafeterien den Mehrweg-Becher zum Musterschüler für Abfallvermeidung zu machen. Und in Krefeld soll übers Stadtmarketing ein eigener Stadtbecher kreiert werden, um Mehrweg in der Stadt den Weg zu ebnen. Das Aktionsmotto »Einfach Mehrfach. Mein Becher. Mein Kaffee. Kein Abfall!« wurde damit ganz praktisch in die Tat umgesetzt. »Endlich kümmert sich jemand mal darum« – so lautete vielerorts das Echo auf die Aktivitäten rund um »Einfach mehrfach«.

Kontaminierungen bekannt. Werden beim Befüllen und Handling von Mehrweggefäßen einige Regeln beachtet, sind die Gefahren sehr gering. Allerdings: Das Land NRW hat Anfang Februar 2016 eine Verfügung herausgegeben, die die Abfüllung von Getränken in mitgebrachte Becher sehr einschränkt. Die Verbraucherzentrale NRW fordert daher, bundesweit praxistaugliche hygienische Anforderungen zu formulieren, damit beim coffee to go mehrfach einfach wird.

Wird das Abfüllen in kundeneigene Becher nicht selbstverständlich praktiziert, gilt es für die Branche Mehrweglösungen zu finden, um die wachsenden Restmüll-Abfallmengen einzudämmen.

Die Verbraucherzentrale NRW hat das Bundesinstitut für Risikobewertung angeschrieben, um eine einheitliche Position und Empfehlung zur Befüllung mitgebrachter Mehrwegbecher anzuregen. Ebenfalls wünschenswert: Hinweisschilder, mit denen Geschäfte gut sichtbar auf diesen Abfüllservice aufmerksam machen können.

TRANSPORTIEREN MIT DEM RAD



Gemeinsame Aktion der Umweltberatung und der Stadt Kamen: An der AWO-Radstation vor dem Bahnhof wurde in die Pedale getreten, um Transporträder vorzustellen und über Leihangebote zu informieren. Mit dabei auch (von links): Ulrich Schopphol, ADFC, Gabi Schwering, Stadt Kamen, und Jutta Eickelpasch, Umweltberaterin der Verbraucherzentrale in Kamen.

Großes bewegen mit dem Fahrrad

Ob in der Freizeit, beim Einkaufen oder für die Fahrt zur Arbeit – das Fahrrad ist das klimaschonende Verkehrsmittel schlechthin. Weil es auch andere Vorzüge verbindet – es ist günstig, flexibel, schnell und ganz nebenbei kann damit noch was für Fitness und Gesundheit bewegt werden –, sind immer mehr Menschen bereit, das Fahrrad als Verkehrs- und Transportmittel im Alltag zu nutzen. Zwar sind Lastenräder, Radanhänger oder Transporttaschen an Fahrrädern keine absoluten Exoten mehr, aber den flächendeckenden Durchbruch als Transportmittel für die innerstädtische Alltagsmobilität hat das Rad in NRW noch nicht geschafft. Im Rahmen der Aktionstage

zur Woche der Nachhaltigkeit Anfang Juni war die Verbraucherzentrale NRW daher auf vielen Wegen unterwegs, um Großes mit dem Fahrrad zu bewegen.

So findet der Transport-Trend immer mehr Anhänger: Bei einer Umfrage (siehe Kasten rechts) der Verbraucherzentrale NRW konnten sich rund drei Viertel der Befragten vorstellen, auch den Wochenendeinkauf mit dem Fahrrad anstatt mit dem Auto zu erledigen. Vorausgesetzt, einige Hindernisse werden ausgeräumt.

Also genug Potenzial, um sprit- und abgasintensive – und somit besonders klimaschädliche – Kurzstreckenfahrten mit dem Auto zu vermeiden. Und damit auch zugeparkten Innenstädten Luft zu verschaffen. Denn ein Fahrrad braucht nur etwa ein Sechstel der Fläche eines Pkw-Stellplatzes.

Die Verbraucherzentrale NRW informierte daher über die vielfältigen Transportmöglichkeiten mit dem Rad: im Internet, in Materialien sowie bei vielfältigen Aktivitäten der Umweltberatungskräfte vor Ort. Da wurden an Infoständen oder bei Stadtfesten Lastenräder, Fahrradanhänger und andere Transportsysteme gezeigt und zu deren Einsatz beraten. Immer im Blick dabei: Sicherheit und die richtige Ausrüstung für den großen und kleinen Transport.

Andernorts wurden mit Kooperationspartnern aus den Kommunen erfolgreich Initiativen fürs Ausleihen von Lastenrädern oder die Anschaffung eines gemeinsam zu nutzenden »Transportesels« auf drei oder vier Rädern angeschoben.

Kurzum: Die Verbraucherzentrale NRW pumppte kräftig auf, damit in NRW fürs Transportieren mit dem Rad aufgesattelt werden kann.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/fahrrad



Der Energieberater und die Umweltberaterin der Verbraucherzentrale in Siegburg zeigten Bürgermeister Franz Huhn beim Mobilitätstag im Stadtteil Brückberg mit dem Lastenrad seine Stadt.

Paderborn: Neubürger steigen auf

In Paderborn brachte die Verbraucherzentrale Neubürger auf die umweltfreundliche Spur: Unter dem Motto »Neu in Paderborn? – Jetzt aufsteigen« hatte sie eingeladen, die Stadt per Rad zu entdecken. Im Routenplan stand dabei nicht nur, mit den Hinzu-gezogenen die neue Heimat zu erkunden, sondern den Umzug auch als Anstoß fürs Umdenken in Sachen Klimaschutz zu nehmen. Allen voran dabei, sich beim Start in der neuen Stadt künftig öfter ohne Auto fortzubewegen. Damit der Motor dabei nicht ins Stottern kommt, hatte die Verbraucherzentrale in Paderborn

Hindernisse beim Umstieg

Die Verbraucherzentrale NRW hatte knapp 750 Bürger in 18 Städten des Landes befragt, was der Nutzung von Lastenrad oder eines Anhängers am Fahrrad im Wege steht. 62 Prozent der Befragten zeigten sich bereit, das Fahrrad öfter zum Transportieren von Kind, Hund und Großeinkauf einzusetzen, wenn das Netz extra ausgewiesener Radwege in ihrer Stadt erweitert werden würde. Besonders in Großstädten mit mehr als 100.000 Einwohnern ist der Bedarf groß. Hier gaben 72 Prozent an, dass sie sich mehr Radwege und damit auch mehr Sicherheit wünschen.

Einen besseren Zustand der Radwege und Radverkehrsstraßen war für über 60 Prozent weitere Voraussetzung, um mit beladenen Fahrrädern auf Tour zu gehen. Gut jeder zweite Befragte vermisste zudem sichere Abstellmöglichkeiten für sein Rad.

Beinah jeder Fünfte zeigte sich aufgeschlossen, ein Lastenrad bei Bedarf auszuleihen. Auf das (Zweit-)Auto verzichten wollen die meisten allerdings auch bei guten Bedingungen für den Transport mit dem Rad bisher nur selten. 12 Prozent der Befragten könnten sich vorstellen, ein Auto durch ein Rad zu ersetzen. In den Großstädten sind es immerhin schon 17 Prozent, die solch eine private Verkehrswende erwägen.

hierzu einen Wegweiser erstellt, der für den Weg zur Arbeit, für den Einkauf sowie für Freizeitaktivitäten die richtigen Routen zur autofreien Mobilität bereithielt.



Denise Lange, Stadt Paderborn (links), und Umweltberaterin Tanja Hochwald stellten die Aktion für Neubürger im Bürgerbüro vor.

»Neu in Paderborn – Jetzt aufsteigen« ist ein Modul aus dem »Neustart fürs Klima-Projekt«, in dem bundesweit sechs Modellkommunen ihre Neubürger zwischen Mai 2013 und Dezember 2014 mit dem Willkommensmotto »Umgezogen? – Umgedacht!« begrüßt hatten. Darunter verpackt waren Anregungen für alle Lebensbereiche – von umweltschonender Mobilität über effiziente Energienutzung bis hin zu (klima-)gesunder Ernährung. Das Bundesumweltministerium hatte das von der Verbraucherzentrale NRW betreute Projekt im Rahmen der Nationalen Klimaschutzinitiative finanziert. Das Neustart-Konzept sollte jedoch nicht nur interessierte Bürger in den Modellkommunen in den Bann, sondern auch kommunale Nachahmer anziehen. Ein im Projekt erarbeiteter Leitfaden mit konzeptionellen Vorschlägen, praktischen Tipps und Arbeitshilfen ist hierbei ein dauerhafter Wegweiser. Wissenstransfer, der bei Paderborns Neubürgern angekommen ist.

Alles klar mit der Abwasserleitung?

Für Grundstückseigentümer in Wasserschutzgebieten galt es 2015, einer neuen Prüfpflicht nachzukommen: Abwasserkanäle, die dort vor dem 1. Januar 1965 verlegt worden sind, mussten bis zum Jahresende auf Zustand und Funktion überprüft werden. Später installierte Leitungen unterliegen einer Prüffrist bis Ende 2020. Unter dem Motto »Alles klar mit der Abwasserleitung?« lotste das Projekt »Kanal Dichtheit« durch Bestimmungen rund um die Prüfpflicht aus der »Selbstüberwachungsverordnung Abwasser«. Angesiedelt in der Düsseldorfer Geschäftsstelle gibt das Projektteam in der persönlichen Beratung am Telefon oder per E-Mail Hilfestellungen zur Auswahl von Prüfunternehmen und weiß Rat bei Unstimmigkeiten mit Handwerksbetrieben. Aber auch mit Aktionen oder an Infoständen gab es Antworten, damit in Sachen Abwasserleitung alles klar ist.

Schwerpunkt 2015: In Kooperation mit dem Landeskriminalamt hat das Projekt NRW-weit vor unseriösen Rohrsanierern gewarnt, die arglose Eigentümer an Haustür oder per Telefon überrumpelten und mit einem vermeintlichen Schnäppchenpreis zum schnellen Zuschlag für den fälligen Funktions-Check drängen wollten. Wenn sich die windigen Firmen dann mit Geräten und Kameras an der Abwasseranlage zu schaffen machten, überraschten sie die Hausbesitzer mit der Diagnose massiv maroder Leitungen – und einem kostenintensiven Sanierungsangebot.

Gemeinsam informierten örtliche Polizeidienststellen und die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW, für wen die Prüfpflicht tatsächlich gilt und rieten, auch massivem Druck zu wider-



Auch in einem Video erklärte das Projekt »Kanal Dichtheit«, wie Kanalhaie Zähne zeigen – und wie sich Hausbesitzer vor Überrumpelungen schützen.

stehen und nur anerkannte Sachkundige mit der Funktionsüberprüfung zu beauftragen. Wer sich bedrängt und bedroht fühlte, konnte Strafanzeige erstatten.

Übrigens: Städte und Gemeinden sind per Gesetz verpflichtet, ihre Bürgerinnen und Bürger über die Prüfpflicht bei Kanalschlüssen zu informieren. Die Verbraucherzentrale liefert hierzu mit dem Projekt »Kanal Dichtheit« nicht nur einen Baustein für sachkundige Information, sondern auch präventiven Schutz vor Übervorteilung sowie rechtliche Unterstützung bei unseriöser Geschäftemacherei mit der Zustands- und Funktionsprüfung.

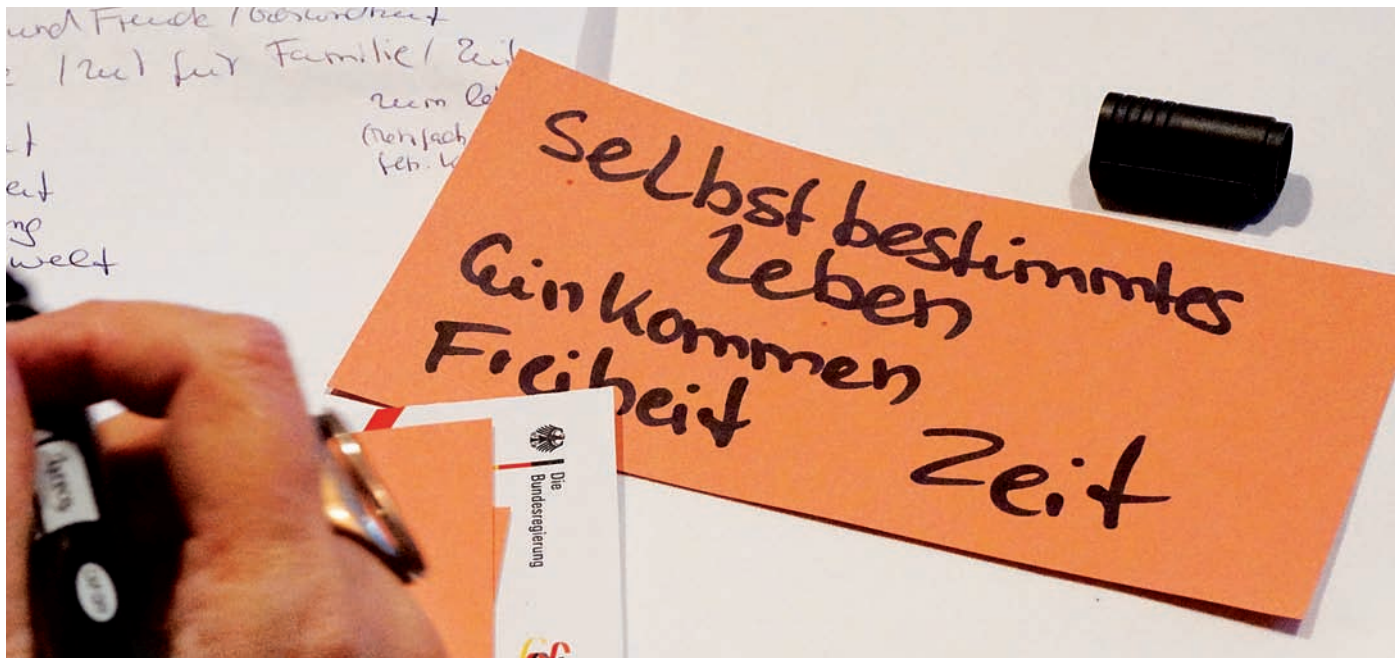


Projektmitarbeiterinnen informierten in vielen Kommunen über Prüfpflichten bei Abwasserleitungen und zur Auswahl sachkundiger Unternehmen.

Persönliche Beratung gibt es am Telefon unter 0211/380 93 00:
montags und mittwochs von 9 bis 13 Uhr
dienstags und donnerstags von 13 bis 17 Uhr
Per E-Mail: kanaldichtheit@verbraucherzentrale.nrw

Das Projekt »Kanal Dichtheit« wird durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz bis Ende 2016 finanziert.

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/kanal



Bürgerdialog: Gutes Leben in Deutschland

Was ist Ihnen persönlich wichtig im Leben? Was macht Lebensqualität aus? Welche Rahmenbedingungen sind zu schaffen, damit es sich in Deutschland gut leben lässt? In über 200 Veranstaltungen hat die Bundesregierung Bürgerinnen und Bürger zwischen April und Oktober 2015 im Rahmen des Bürgerdialogs nach ihren Ansichten hierzu gefragt. Bei der Veranstaltung in Schwerte war – gemeinsam mit der Stadt – die Verbraucherzentrale Gastgeberin des Austauschs: Die rund 50 Teilnehmenden brachten zu Papier, welche Themen ihnen am Herzen liegen und wie sie Lebensqualität verstehen. Finanzielle Absicherung fürs Alter, Generationengerechtigkeit, bezahlbares Gesundheitswesen, nachhaltiges Wirtschaften für einen Erhalt der Lebensgrundlagen, familienfreundliche Arbeitswelt, bezahlbarer Wohnraum und Energieversorgung – so lauteten nur einige der Indikatoren, die als Maßeinheit für ein gutes Leben diskutiert wurden.



Was gutes Leben in Deutschland ausmacht – so die Frage, zu der die Teilnehmenden beim Bürgerdialog ihre Vorstellungen formulierten.



Lebensqualität hat viele Dimensionen: Schwerter Bürgermeister Heinrich Böckelühr fasste zusammen, was den Teilnehmern in Schwerte wichtig war.

Verbraucherzentrale in Witten Neu im Herzen der Stadt

Im alten Bahnhof in Witten stehen die Signale für anbieterunabhängige Verbraucherberatung seit April 2015 auf Grün: Die Verbraucherzentrale öffnete ihre Pforten an der Bergerstraße 35. Ihre 60. Beratungsstelle in Nordrhein-Westfalen bietet seither auch für den Ennepe-Ruhr-Kreis bürgernahen Zugang zu »Rat & Recht«. Gemeinsam mit NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel wurde das neue Angebot »im Herzen Ihrer Stadt« gefeiert.

Schon bei der Eröffnung (siehe Foto unten) waren sich die Gäste einig, dass die Anlaufstelle schnell ein Erfolgsmodell werden würde. Optimistisch hatte insbesondere der gelungene Start der Außenstelle in Ennepetal gestimmt, wo die Verbraucherzentrale bereits seit Anfang Januar im Bürgerbüro an zwei Tagen präsent war. Und sich rasch zu einer Anlaufstelle mit ausgebuchten Terminen entwickelt hatte.



Türöffner in Witten: Landrat Dr. Arnim Brux, Beratungsstellenleiterin Alexandra Kopetzki, Wittens Bürgermeisterin Sonja Leidemann, NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

Wittens Bürgermeisterin Sonja Leidemann betonte, dass im alten Bahnhof nun Zukunftsweisendes ein neues Domizil gefunden habe: Im Herzen von Witten sei es gelungen, eine Drehscheibe für Verbraucherbelange einzurichten. Das Beratungsangebot sichere den niedrigschwelligen Zugang zum Recht, der in der digitalisierten Verbraucherwelt unverzichtbarer denn je sei.

Dr. Arnim Brux, Landrat des Ennepe-Ruhr-Kreises, stellte in seinem Grußwort die besondere Bedeutung der Verbraucherzentrale für die Menschen vor Ort heraus: Der Kreis sei nun um ein wichtiges Dienstleistungs- und Informationsangebot reicher. Auf die vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags gebe es hier jetzt kompetente und anbieterunabhängige Antworten.

60, 50, 40 Jahre Verbraucherzentrale

In einer Reihe von Städten feierten die Beratungsstellen 2015 »runden Geburtstag«. Ob auf 60, 50 oder 40 Jahre Verbraucherarbeit zurückgeblückt wurde: Die zahlreichen Gäste aus Landes- und Kommunalpolitik, aus Verwaltung und Verbänden waren sich einig, dass die Anlaufstellen für Rat & Recht aus dem Dienstleistungsangebot der Städte und Kreise nicht mehr wegzudenken sind.

Anbieterunabhängige Information und Beratung zu den vielfältigen Verbraucherproblemen unter einem Dach. Ein bürgernaher Zugang zum Recht. Beratungsangebote, die Haushalten unmittelbaren Nutzen, geldwerte Vorteile und Schutz vor Übervorteilung bringen. So liest sich ein kleiner Auszug aus den Beiträgen der Festredner, in denen die charakteristischen Alleinstellungsmerkmale der Beratungsstellen herausgearbeitet wurden. In der Summe macht die Verbraucherzentrale das zu einem festen Baustein im Netzwerk der kommunalen Daseinsvorsorge.

60 Jahre in Köln

1955 öffnete sie als erste Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW ihre Pforten. 2015 feierte sie 60-Jähriges: die Verbraucherzentrale in Köln. Fast zwei Millionen Ratsuchende haben in den sechs Jahrzehnten auf die Dienstleistungen des Teams gesetzt, das inzwischen an der Frankenwerft mit Rat und Hilfe zur Seite steht. Zum runden Geburtstag hatten sich auch NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rempel und der damalige Oberbürgermeister Jürgen Roters in die Riege der Gratulanten aus Politik, Verwaltung und Verbänden eingereiht.

50 Jahre in Dortmund

Ein halbes Jahrhundert Verbraucherzentrale in Dortmund – 1,5 Millionen Ratsuchenden-Kontakte. Obgleich das Domizil schon an verschiedenen Standorten in der Stadt aufgeschlagen war, haben Dortmunder der Beratungsstelle in den zurückliegenden 50 Jahren die Treue gehalten. Oberbürgermeister Ullrich Sierau betonte vor den rund 100 Geburtstagsgästen, dass die Beratungsstelle als zentrale Dienstleistungs- und Beratungsinstitution für die Bürgerinnen und Bürger aus der Stadt einfach nicht mehr wegzudenken sei. Pünktlich zum Jubiläum hatte das Team mit dem Umzug in die neuen Räume im Reinoldihaus ein zukunftsfähiges Zuhause gefunden: barrierefrei und mit viel Raum für individuelle Beratungen.

40 Jahre in Münster

Zum 40. Geburtstag der Beratungsstelle gratulierten in Münster NRW-Finanzminister Norbert Walter-Borjans und Münsters Bürgermeister Markus Lewe. Beide zollten nicht nur Anerkennung für die engagierte Arbeit, sondern unterstrichen auch, dass eine gesicherte Finanzierung das Fundament für professionelle Verbraucherarbeit ist. Der Finanzminister betonte, dass Verbraucherschutz daher im Landeshaushalt auch einen hohen Stellenwert habe. Dies dokumentierte sich auch in der »Finanziellen Vereinbarung« mit der Verbraucherzentrale NRW (siehe Seite 4 und 5), die Planungssicherheit für die nächsten fünf Jahre ermögliche.



Die älteste Beratungsstelle feierten: Kölns ehemaliger Oberbürgermeister Jürgen Roters, Beratungsstellenleiterin Annette Bobbert, Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale, NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Rempel und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.



Rückblick auf ein halbes Jahrhundert Verbraucherarbeit: Helene Schulte-Bories, Leiterin der Dortmunder Beratungsstelle, Dr. Günther Horzetzky, Staatssekretär im Wirtschaftsministerium NRW, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Dortmunds Oberbürgermeister Ullrich Sierau.



Vier Jahrzehnte in der Westfalenmetropole bilanzierten: Erwin Knebel, Verwaltungsratsvorsitzender der Verbraucherzentrale NRW, Münsters Oberbürgermeister Markus Lewe, Beratungsstellenleiterin Mechthild Schneider und NRW-Finanzminister Dr. Norbert Walter-Borjans.

WELTVERBRAUCHERTAG

Klickfallen beim Onlineshopping

Ab in den Warenkorb, Adressdaten eingeben, Zahlungsart auswählen und Bestellung aufgeben: Immer mehr Konsumenten wissen die Vorteile des Onlineshoppings zu schätzen. Doch bereits beim Bestellvorgang können kostenträchtige Gefahren lauern. Da werden etwa wesentliche Produktmerkmale oder Endpreise nicht exakt angegeben oder Kunden zahlen bei unbemerkten Extras oder wegen kostenpflichtiger Zahlungsarten unnötig drauf. Und auch bei ihren Rechten rund um Widerruf und Retouren kennen sich Onlineshopper häufig nicht aus.

Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale Klickfallen beim Onlineshopping ein dickes »Dislike« erteilt. Bei Vorträgen, in Veranstaltungen und öffentlichkeitswirksamen Aktionen hat sie Einkaufshilfen gegeben, um alle Bestellposten im Blick zu behalten und Extra-Geschäfte mit ungewollten Leistungen wegzuklicken. Außerdem gab's rechtliche Informationen kompakt: So war vielfach unbekannt, dass jedem Onlinekunden ein gebräuchliches, kostenfreies Zahlungsmittel angeboten werden muss. Das Faltblatt »Mit Sicherheit online einkaufen« bot Handlungsanleitungen für jeden Klick beim Shoppen im World Wide Web.



Junge User und Verbraucherschutz in der digitalen Welt: Staatssekretär Ulrich Kelber (l.) aus dem Bundesverbraucherschutzministerium, NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Verbraucherberaterin Manuela Dorlass aus der Beratungsstelle Bonn diskutierten hierzu mit Schülerinnen der Klasse 10 der Anne-Frank-Schule in Bonn.



In der Verbraucherzentrale in Gütersloh zeigten die Beratungskräfte Klick für Klick, wo Stolperfallen beim Onlineshopping lauern können.

Rat und Recht gefragt



Mahnbriefe dubioser Anwaltsbüros. Abgefahrene Bearbeitungs-entgelte bei Kaffeefahrten. Kostenfallen bei Freemail-Diensten oder Betrug mit mobilen Zahlungsmitteln. Auch 2015 waren die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Wegweiser für Rat & Recht.

So zum Beispiel, als Betrüger über die Masche des Call ID Spoofings versuchten, Kontodaten oder Passwörter zu ergaunern oder Geldzahlungen einzutreiben. Was sich zunächst abenteuerlich anhört, ist in Zeiten der IP-Telefonie mit einem einfachen Trick zu bewerkstelligen: den Telefonanschluss so zu manipulieren, dass beim Angerufenen auf dem Display eine andere Telefonnummer als die tatsächliche angezeigt wird. Unter den Nummern von Beratungsstellen der Verbraucherzentrale, aber auch der Deutschen Rentenversicherung oder von Microsoft hatten Betrüger dann am anderen Ende der Leitung behauptet, hier tätig zu sein. Und Angerufene unverhohlen unter dem seriösen Deckmantel aufgefordert, Geld zu überweisen oder Kontodaten preiszugeben. Tatsächlich arbeiteten die Anrufer aber bei keiner der genannten Einrichtungen, sondern meist in einem Call Center.

Gleichgültig, wie sich die Mitarbeiter auch immer ausgaben – die Beratungsstellen warnten vor der Masche und gaben nützliche Verhaltensempfehlungen. Einschließlich des Hinweises, dass eine Nummer auf dem Telefondisplay keineswegs eine sichere Identifikationsmöglichkeit ist.

Kaffeefahrten – ein alter Bekannter der Beratungsnachfrage wartete 2015 mit der Forderung abgefahrter Bearbeitungsentgelte auf. Wie eh und je diente der günstige Tagesausflug vielfach nur als Rahmen; zumeist ging's ums Geschäft: durch den Verkauf überteuerter Waren – von Decken über Kochtöpfe bis hin zu Vitampillen und Wellnessprodukten. Aber auch Reiseangebote wurden beim Stelldichein zwischen Kaffee und Kuchen offeriert. Für die Vermittlung des Reisevertrags verlangten Veranstalter dann eine »Beratungs- und Servicegebühr« – zahlbar sofort in bar oder per EC-Cash, mal 50, mal auch 80 Euro. In den Beratungsstellen suchten Kaffeefahrten-Teilnehmer, die ihre Unterschrift bereuten, dann rechtlichen Rat.

Enttäuschung machte sich dann breit, wenn der auf der Fahrt unterschriebene Reisevertrag zwar kostenfrei widerrufen werden konnte, der für den »Service« bar vereinnahmte Betrag aber meist so gut wie verloren war. Selbst wenn die Gebühr beim Bezahlen per EC-Cash vom Konto eingezogen worden war, gab es bei einem Widerruf kaum Chancen, diese auch mit Klage vor Gericht zurückzuerhalten. Denn oftmals agierten die Firmen aus dem Ausland oder hinter einer Postfachadresse versteckt.

Neben der rechtlichen Beratung im Einzelfall informierte die Verbraucherzentrale über Grundsätzliches rund um falsche Versprechen bei Kaffeefahrten und Regeln beim Widerruf bei Geschäften an der Haustür und auf Verkaufsveranstaltungen.



Ungebetene Werbeanrufe: Bleibende Belästigung

Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen, Vertrieb von Produkten der Energieversorger sowie von Dienstleistungen rund um Telefonie und Internet: So liest sich die unrühmliche Hitliste, was mehr oder weniger professionelle Verkaufsstrategen bei ungebetener Werbung per Telefon unterjubeln wollten. Trotz ausdrücklichen Verbots, Werbeanrufe ohne Einwilligung zu tätigen und verschärfter Sanktionen, wurden Verbraucher auch 2015 am Telefon kalt erwischt und im Gespräch dann zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt. So berichteten Ratsuchende zum Beispiel von telefonischen Überrumpelungsversuchen, um Zeitschriftenabonnements anzupreisen, die angeblich aus einer Testlieferung bestanden, sich aber im Nachhinein als langfristige Abonnementverträge entpuppten. Sogenannte »Datenzentralregister« wollten Verbraucher vermeintlich vor lästiger Werbung anderer Firmen schützen – geschickt wurden dann aber bloß Zahlungsaufforderungen im dreistelligen Bereich.

Zusammengenommen ein Fingerzeig, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung dringend nachgebessert werden müssen. Einstweilen hatten die Beratungsstellen einen kostenlosen Flyer mit Tipps zum Schutz vor den Attacken am Telefon zum Mitnehmen parat.

App-Abzocke Drittanbieter kassieren mit

Abzocke per App – dazu suchten wieder viele Smartphone- und Tablet-Besitzer rechtlichen Rat. Denn bei diesen Anwendungen mit Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos, Service oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das arglose Tippen auf mitgelieferte Werbebanner oder auf eine sich öffnende Internetseite, um unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abo zu aktivieren. Von dem angeblichen Vertragsabschluss hatten die Betroffenen erst erfahren, als das Abo-Entgelt einfach über die monatliche Mobilfunkrechnung abgebucht worden war. Hierfür war die Rufnummer des Nutzers automatisch übermittelt worden, was den Abzockern die Recherche nach dem Mobilfunkanbieter ermöglichte und die Zahlung für das Abo auslöste. Der Abo-Preis wurde dann über die Mobilfunkrechnung eingezogen. Den Weg frei für diese Masche macht das sogenannte WAP-Billing (WAP = Wireless Application Protocol) – das unkomplizierte Bezahlen per Smartphone, ohne Konto- oder Kreditkartendaten angeben zu müssen.

Mit rechtlicher Beratung unterstützten die Beratungsstellen Ratsuchende, um die Abrechnung derartiger Dienste über die Mobilfunkrechnung künftig zu unterbinden. Ein Musterbrief half hier bei der Aufforderung an den Mobilfunkanbieter, die Identifizierung des Anschlusses für die Inanspruchnahme oder Abrechnung solcher Abo-Fallen kostenfrei zu sperren (Drittanbietersperre). Crux dabei: Wer eine vollständige Sperre verlangt, kann auch keine nützlichen Dienste mehr, wie zum Beispiel das mobile Buchen von Fahrkarten, per WAP-Billing bezahlen.

Wenn bereits entsprechende Rechnungsposten auf der Telefonrechnung abgebucht worden waren, informierten die Beratungs-

stellen über die Frist von acht Wochen zur Beanstandung und wie eingezogene Lastschriften zurückgeholt werden können.



Angesichts horrender Telefonrechnungen war rechtlicher Rat in den Beratungsstellen gefragt.

Freemail-Dienste mit Kostenfallen

Ob als Geburtstagsüberraschung oder Treue-Dankeschön: Auch 2015 wurde Nutzern von Freemail-Diensten wie gmx oder web.de zuhauf per Pop-up-Fenster oder E-Mail der »Premiumstatus« mit erweitertem Postfach angeboten. Ein unbedachter Moment, ein kurzer Klick – und wenige Zeit später flatterte eine Rechnung über eine kostenpflichtige Mitgliedschaft ins Haus. Denn im Text hatte sich die Information versteckt, dass sich – nach Ablauf einer kurzen, kostenfreien Testphase – die Laufzeit des Vertrags um zwölf Monate verlängert. Mit dem »Kaufen-Button« hatten Nutzer den Abschluss des Dienstes offenbar bestätigt. Im Anschluss versandten Anbieter zwar eine Willkommens-Mail und informierten über die Nutzungsvorteile. Details über Vertrags-

laufzeit oder Hinweise zum Abonnement fanden sich aber erst auf den zweiten Blick. Eine Widerrufsbelehrung war häufig erst am Ende der E-Mail zu finden – oder vielleicht auch bei den zahlreichen Werbemails der Dienste untergegangen. Vor allem auch, weil der Betreff häufig nicht korrekt angegeben war und Nutzer nicht vermuteten, kostenpflichtiges »Club«-Mitglied geworden zu sein. Viele schilderten, den vermeintlichen Vertrag unbewusst geschlossen zu haben oder von einer kostenfreien Anmeldung ausgegangen zu sein.

Die Beratungsstellen informierten über Fristen und Möglichkeiten zum Widerruf sowie über Zahlungspflichten.

Neues Beratungsangebot Datenschutz in der digitalen Welt



Im Netz shoppen, Reisen buchen oder online Geld überweisen, Messenger-Dienste nutzen oder sich in sozialen Netzwerken austauschen – kaum ein Lebensbereich, in dem die digitale Welt nicht längst zum Verbraucheralltag gehört. Doch ob beim Surfen, beim Runterladen von Apps oder Posten von Fotos – bei nahezu

jedem Klick und jeder Aktion sammeln die Unternehmen Nutzerdaten, die dann kommerziell verwertet und möglicherweise auch missbräuchlich verwendet werden können. Wie man personenbezogene Daten vor Missbrauch, Manipulation oder gegen Diebstahl schützt und wie Big Data den Verbraucheralltag bestimmt, wissen Surfer in der Regel jedoch nicht.

In einem Pilotprojekt hat die Verbraucherzentrale NRW zum »Safer Internet Day« im Februar 2015 ein neues Informations- und Beratungsangebot rund um den »Datenschutz in der digitalen Welt« gestartet: In elf Beratungsstellen standen seither für die Zielgruppe der »Silver Surfer« Vorträge zu aktuellen Fragestellungen rund ums Internet im Programm. Interessierte erfuhr hier Wissenswertes über Grenzen und Risiken offener WLAN-Netze, über optimierte Passwortgestaltung oder wie man Spuren im Netz verwischt. Die sichere Nutzung von Apps, wann es sinnvoll ist, im Netz Pseudonyme zu verwenden, was bei der Verwendung von Bildern in sozialen Netzwerken zu beachten ist und wie Suchmaschinen in Werbefallen locken können, wurde praxisnah vorgestellt. Auch Cookies und das Thema Tracking sind am Ende der Veranstaltung keine Fremdwörter mehr.

Übrigens: Die Veranstaltungen zum Datenschutz in der digitalen Welt werden 2016 fortgesetzt und für neue Zielgruppen geöffnet.

In Kooperation mit dem Landeskriminalamt NRW wurde begleitend ein 40-seitiger »Leitfaden Digitaler Datenschutz« herausgegeben. Schritt für Schritt wird hier erklärt, wo Fallstricke in Sachen Datenschutz lauern – und warum sich Datensparsamkeit lohnt.



Die häufigsten Verbraucherprobleme

Anfragen in Beratungsstellen gesamt	579.463
Finanzen	29 %
Telefon/Internet	17 %
Allgemeine Dienstleistungen	18 %
Energie	11 %
Konsumgüter	10 %
Gesundheit	4 %
Freizeit	3 %
weitere Themen*	8 %

* beinhaltet Bildung, Verkehrsdienstleistungen, Sonstiges

Weiterführende Erläuterungen unter

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterung

Rechtsbesorgungen	96.291
Telefon/Internet	33 %
Allgemeine Dienstleistungen	21 %
Finanzen	15 %
Konsumgüter	13 %
Energie	9 %
Freizeit	5 %
weitere Themen*	4 %

* beinhaltet Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Sonstiges



Rettungsanker bei schwankenden Haushaltsfinanzen

Ob das Girokonto gekündigt wird, die Begleichung einer Rechnung Probleme macht oder sogar Stromsperren oder die Kündigung der Wohnung drohen – die Beratungsstellen boten zeitnah und wirkungsvoll Hilfe. Vor allem große Ängste vor drohenden Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Probleme bei der Kontopfändung trieben Ratsuchende um. Durch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen konnten windige Geschäftspraktiken in vielen Fällen entlarvt werden. Denn viele Inkassobüros setzten einmal mehr auf den Einschüchterungseffekt.

Jede zweite Inkassoforderung unberechtigt

Das im November 2014 in Kraft getretene »Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken« hat zwar Wirkung gezeigt – doch beschieren Inkassobüros Verbrauchern weiterhin viele Probleme. Nach wie vor ist – so eine Auswertung der Verbraucherzentralen von bundesweit über 1.400 Beschwerden – noch mehr als jede zweite Inkassoforderung unberechtigt. Unverhältnismäßig hohe Gebühren, unverständliche Kostenaufstellungen und fehlende Vertragsgrundlagen, um Forderungen zu ermitteln, erweisen sich weiterhin als Knackpunkte. Immerhin: 90 Prozent der Schreiben enthielten jetzt die vorgeschriebene Information, wer mit den Verbrauchern den behaupteten Vertrag geschlossen haben will.

In der Rechtsberatung war es einmal mehr ein Schwerpunkt, die Rechtmäßigkeit von Forderungen zu überprüfen und Hilfestellungen beim Widerspruch zu geben.

Vorsicht: Das ist ein Kredit!

Ob Fernseher, Smartphone oder Sofa – die Werbung verspricht unkomplizierte Wunscherfüllung durch Null-Prozent-Finanzierung, Sofortkredit oder verlockend klingende Ratenzahlungen. Doch häufig werden diese Konsumfinanzierungen durch zusätzliche Verträge, Versicherungsprämien oder Kreditkartenentgelte zum finanziellen Bumerang. Mit der Aktion »Vorsicht: Das ist ein Kredit!« haben die Beratungsstellen die Stolperfallen von kreditfinanzierten Käufen öffentlichkeitswirksam in den Blick genommen. Dabei wurden Hilfestellungen gegeben, um gängigen Verkäuferargumenten zu widerstehen und die eigene finanzielle Belastungsgrenze realistisch auszuloten. Zudem gab es praktische Hinweise, um das Kleingedruckte auf Fallstricke zu prüfen und gegen überflüssige und teure Zusatzverträge gewappnet zu sein.



In der Verbraucherzentrale in Bielefeld zeigten die Beratungskräfte anschaulich, wie Null-Prozent-Finanzierungen ins Geld gehen können.

An Telefonhotlines oder während Aktionssprechstunden zeigten die Beratungskräfte auf, was bei der Kreditaufnahme unbedingt zu beachten ist und loteten aus, ob das Haushaltsbudget den Kredit überhaupt verkraftet. Aber auch wer eine Anschaffung über den Händler finanziert hatte, konnte auf Unterstützung zählen: Beim jeweiligen Kreditvertrag wurde geprüft, ob er Stolperfallen enthält und wie mögliche negative Folgen abgemildert werden können. Nicht zuletzt: Wenn es schwer fiel, die vereinbarten Raten für den Anschaffungskredit pünktlich zu bezahlen und der Dispokredit genutzt werden musste, wurden Auswege gesucht.



Beim Nordstadtfest in Solingen informierte die Verbraucherzentrale an einem Stand über die Fallstricke von kreditfinanzierten Käufen.

VorschuB: Bochum beugt Schulden vor

In der Verbraucherzentrale in Bochum startete 2015 »VorschuB« – der Kurztitel steht für »Vorbeugende Schuldnerberatung«. Als gezieltes Beratungsangebot für Menschen konzipiert, die erwerbstätig sind und Schulden haben oder die befürchten, ihren Arbeitsplatz wegen der Schulden zu verlieren. Aber auch, wer durch den geringeren Krankengeldbezug seinen finanziellen Verpflichtungen nicht mehr nachkommen kann, findet hier jetzt Hilfestellungen. Zielsetzung: Bezug von Transferleistungen zu vermeiden oder diese zu verringern.

Nicht zuletzt Arbeitgeber, die rund um die Verschuldung ihres Arbeitnehmers Fragen haben, haben hier nun eine kompetente Ansprechpartnerin.

Erfreulich, dass diese Lücke in der Beratungslandschaft nun dank Finanzierung durch die Stadt Bochum geschlossen werden konnte. Denn gerade für Erwerbstätige oder Menschen mit anderem Einkommen, das nicht aus Sozialleistungen stammt, sind kostenlose Beratungsangebote bei Verschuldung überaus sinnvoll.



Den günstigsten Gastarif finden



Ein Wechsel des Gastarifs kann viele Haushaltskassen entlasten. Vor allem Kunden der örtlichen Grundversorger könnten meist deutlich preiswerter heizen. Mit der Aktion »Finden Sie den günstigsten Gastarif – Aber sicher!« erklärten die Beratungsstellen deshalb, wie Wechselwillige ihr Budget schonen, ohne auf verbraucherfreundliche Vertragsbedingungen zu verzichten. Entscheidend sind dabei neben dem Preis vor allem kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen, die richtige Einschätzung von Preisgarantien und Vorsicht bei Bonus-Versprechen. Bei Sondersprechstunden, bei Vorträgen oder an Aktionsständen gab es Informationen zum Gastarif-Wechsel sowie Hinweise zu Einsparpotenzialen.

Außerdem wurde die Beratung zum Thema durch eine aktuelle Tarifdatenbank erweitert. Der geringe Wechselaufwand lohnt. Beim Ausstieg aus Sondertarifen der örtlichen Grundversorger konnten Kunden im NRW-Schnitt mit einem Verbrauch von 20.000 Kilowattstunden 270 Euro pro Jahr sparen (Stand: Oktober 2015).

Handys sind Gold wert

Jeder Bundesbürger hat durchschnittlich ein ungenutztes Althandy in der Schublade – durchaus noch funktionstüchtig, aber ausrangiert, weil der Vertrag auslief oder technische Neuerungen des Nachfolgemodells das Aus bescherten. Weil in den Mobiltelefonen wertvolle Edelmetalle stecken, die wieder genutzt werden können, haben viele Beratungsstellen, häufig gemeinsam mit lokalen Kooperationspartnern, zum Handy-Recycling aufgerufen. »Handys sind Gold wert« – so lautete dabei die Botschaft, mit der man bei Bürgerinnen und Bürgern goldrichtig lag. Über 200 ausgediente Handys fanden zum Beispiel im Kreis Steinfurt den Weg in die Sammelboxen. In Lünen traten annähernd 600 Althandys so den Weg zur fachgerechten Entsorgung an.



Der Kreis Steinfurt im Goldrausch: Michael Remke-Schmeik, Arbeitskreis Humane Welt, Margret Esters-Gardeweg, Leiterin der Beratungsstelle Rheine, Michael Wolters, NABU (von links) freuten sich über den Erfolg der Handysammlung.

Beiräte: Austausch und Vernetzung vor Ort



Der Beirat der Verbraucherzentrale in Aachen beim Fototermin zum zehnjährigen Bestehen: v. l. Jochen Luczak (Grüne), Johannes Meyer (Piraten), Beratungsstellenleiterin Jutta Reimnitz, Ralf Demmer (CDU), Regionalleiterin Beate Fackeldey, Dr. Heike Wolf (SPD), Ellen Begolli (Die Linke) und Peter Blum (FDP). Es fehlt auf dem Foto Andreas Gronsfeld, der für die Stadt Aachen vertreten ist.

In vielen Städten unterstützt und begleitet ein Beirat die Arbeit der Beratungsstellen vor Ort. Diese Gremien, in denen Vertreter von Ratsfraktionen, der Stadtverwaltung und der Verbraucherzentrale regelmäßig zusammenkommen, bieten ein wichtiges Forum für den kontinuierlichen Austausch, die gegenseitige Information und eine wirkungsvolle Vernetzung. Außerdem wird beleuchtet, welche Verbraucherprobleme aktuell auf den Nägeln brennen – und wie vor Ort Lösungen gefunden werden können. In Aachen blickte das Gremium 2015 schon auf zehn Jahre erfolgreicher Zusammenarbeit zurück.

Rundfunkbeitrag: Was Studenten wissen müssen



In der Verbraucherzentrale in Gronau wurde plakatiert, um Fragen rund um den Rundfunkbeitrag an einem Stand auf dem Bahnhofsvorplatz zu klären.

Der Start in Ausbildung oder Studium ist vielfach auch mit einem Tapetenwechsel verbunden. Je nachdem, ob erste eigene Bude, Studentenwohnheim oder Wohngemeinschaft zur neuen Adresse werden, müssen Auszubildende und Studenten beim Rundfunkbeitrag unterschiedliche Regelungen beachten. Zum Start des Wintersemesters gaben die Beratungsstellen gezielt auch »Einzugshilfe« rund um die Beitragspflicht. Denn während in Wohngemeinschaften die Regel »Einer für alle« heißt, gelten

Zimmer oder Appartements im Studentenwohnheim jeweils als eigene Wohnung, für die jeder Bewohner den Rundfunkbeitrag von 17,50 Euro pro Monat entrichten muss.

Vierorts gaben die Beratungskräfte an Infoständen auf dem Campus den Grundkurs rund um den Rundfunkbeitrag mit auf den Weg – gespickt mit Tipps, damit zum Beispiel wegen einer verpassten Abmeldung während eines Auslandssemesters keine Rückstände auflaufen.



Zum Semesterstart informierte die Verbraucherzentrale in Herne Studierende auf ihrem Weg zur Ruhr-Universität-Bochum an einem Infostand am Herner Bahnhof über Rundfunkbeitragsregelungen.

Die für Ratsuchende kostenlose Beratung zur Rundfunkbeitragspflicht fußt auf einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und der Verbraucherzentrale NRW. Die Beratungskräfte informieren über Anmeldepflichten und Befreiungsmöglichkeiten. Wird mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, kann häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden.

Gesundheitskosten im Griff

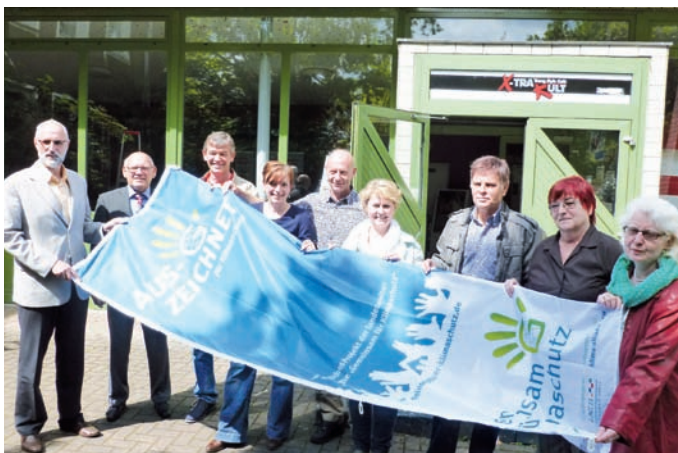


Diagnose zu Gesundheitskosten: Die Verbraucherzentrale hatte viele Rezepte parat, Risiken und Nebenwirkungen in den Griff zu bekommen.

Wann ist eine Rückkehr aus der privaten in die gesetzliche Krankenversicherung möglich? Was tun, wenn der Zahnarzt mehr als im Kostenvoranschlag kalkuliert verlangt? In der Rechtsberatung im Gesundheitswesen spiegeln sich die Probleme und Fragen der Versicherten rund um Leistungen und Angebote im Gesundheitsmarkt. Allen voran: die Frage nach den Kosten für die Krankenversicherung. Ob und wann ein Wechsel der Krankenkasse Einsparungen bringt steht hier ebenso im Beratungsplan wie die Nöte älterer privat Versicherter, die die stark steigenden Prämien ihrer Assekuranz nicht mehr zahlen können und deshalb einen Weg zurück in die gesetzliche Krankenversicherung suchen. Jüngere Ratsuchende hingegen wollen wissen, ob sie als Auszubildende weiter familienversichert bleiben können und bis wann die studentische Pflichtversicherung gilt.

Beratungsbedarf gab es auch rund um die Zusatzkosten für dringend benötigte Hilfsmittel wie etwa Inkontinenzhilfen oder viel zu hohe Zuzahlung auf das »Kassenmodell« bei Hörgeräten. Auch bei Problemen mit dem Krankengeld oder mit Satzungsleistungen der Krankenkasse, etwa bei Bonusprogrammen oder mit der Kostenübernahme von Osteopathie-Behandlungen, war rechtlicher Rat gefragt.

Ausgezeichnet: Aufwind für den Klimaschutz in Kamen



Ludwig Holzbeck, Fachbereichsleiter Natur und Umwelt im Kreis Unna (l.), überreichte die Klimaschutzflagge an die Verbraucherzentrale in Kamen und das Bürgerhaus Methler. Gemeinsam für Klimaschutz – das Logo der Flagge ist bei der Kooperation seit 15 Jahren Programm.

Ob Buchtauschbörsen, Handysammlungen oder Workshops zum Thema Elektroschrott, ob der Klima-Kochkurs mit Kids oder Abfalltrennung in der Schule: Die Umweltberatung der Verbraucherzentrale NRW ist in 19 Städten und Kreisen eine engagierte Partnerin, um die lokalen Anstrengungen für mehr Klimaschutz voranzubringen. So arbeitet die Umweltberatung in Kamen seit

inzwischen 15 Jahren hierbei mit dem Bürgerhaus Methler zusammen: Rund 30 verschiedene Aktivitäten insbesondere für Kinder und Jugendliche standen hier im Programm zur Umweltbildung. Das langjährige Engagement der beiden Partner hat die Lokale Agenda Initiative des Kreises Unna 2015 mit der Klimaschutzflagge ausgezeichnet – als weithin sichtbare Anerkennung, dass innovatives Handeln für den Klimaschutz im Aufwind ist. Die Klimaschutzflagge ist gleichsam ein »Staffelstab«, den die lokalen Klima-Allianzen nach einigen Monaten an das nächste auszeichnungswürdige Projekt weiterreichen.



Zur Verleihung der Klimaschutzflagge wurden heimische Leckereien probiert: Elvira Roth, Leiterin der Verbraucherzentrale in Kamen, Jutta Eickelpasch, Umweltberaterin, Ludwig Holzbeck, Leiter des Fachbereichs Natur und Umwelt Kreis Unna, und Anja Sklorz, Bürgerhaus Methler.

RATGEBER



Neue Seiten aufgeschlagen

Knapp 110.000 Ratgeber hat die Verbraucherzentrale NRW im Jahr 2015 verkauft, rund 31.500 Exemplare (29,2 Prozent der Gesamtmenge) gingen dabei über die Ladentische des deutschen Buchhandels oder fanden über die Onlineshops von Internetbuchhändlern ihren Weg zu Leserinnen und Lesern. Damit wurden im Buchhandel fast genauso viele Ratgeber der Verbraucherzentrale verkauft wie über das bundesweite Beratungsstellennetz. Im Direktvertrieb – über Internet, Mail, Telefon, Post und Fax – konnten mehr als 55.000 Bücher abgesetzt werden.

Zwar bleibt der Beitrag des Buchhandels zum gesamten Nettoerlös mit etwa 21,7 Prozent deutlich hinter dem mengenmäßigen Anteil zurück, was vor allem der Rabattstruktur im Buchgroß- und -einzelhandel geschuldet ist. Doch gut zehn Jahre nach dem aktiven Einstieg der Verbraucherzentrale NRW in den Buchhandelsvertrieb hat sich dieser Absatzweg inzwischen zu einem unverzichtbaren Standbein entwickelt. Denn zum einen werden darüber diejenigen besser erreicht, die in Büchern aktiv nach Informationen zu Verbraucherfragen suchen. Zum anderen wird auch die Herstellung einer Buchauflage wirtschaftlicher, wenn die über den Buchhandel abgesetzten Exemplare eine insgesamt höhere Druckauflage ermöglichen.



In Buchhandlungen präsentierte die Verbraucherzentrale NRW die kreative Resteküche des gleichnamigen Ratgebers gleich in kulinarischen Häppchen.

Allerdings: Obwohl Ratgeber mit einem Umsatzanteil von 14,9 Prozent nach wie vor das dritt wichtigste Segment im Buchhandel darstellen, sind auch hier zurückgehende Verkaufszahlen festzustellen. Gründe dafür sind das über weite Strecken kostenlose Informationsangebot im Internet rund um Recht, Beruf und Finanzen sowie Veränderungen im Lese- und Informationsverhalten. Auch auf die Verkaufszahlen der Ratgeber der Verbraucherzentrale NRW zu Geld- und Rechtsthemen schlägt sich dieser Trend durch.



An Büchertischen gab es Einblicke in die Ratgeber mit anbieterunabhängiger Verbraucherinformation.

Gemeinsam mit mittlerweile 45 Ratgeberverlagen engagiert sich die Verbraucherzentrale NRW in der Interessengruppe Ratgeber im Börsenverein für den Deutschen Buchhandel. Dieser 2004 als Arbeitskreis Ratgeberverlage gegründete Zusammenschluss hat sich nicht nur den kontinuierlichen Informationsaustausch unter den Mitgliedern zum Ziel gesetzt, sondern bringt auch öffentlichkeitswirksame Aktivitäten rund um die Warengruppe Ratgeber auf den Weg. Ziel hierbei: die nutzwerten Seiten dieses Buchsegments aufzuschlagen. So tourte 2015 erstmals die »Ratgeber-Roadshow« durch die Landesverbände des Börsenvereins. Dabei präsentierte auch die Verbraucherzentrale NRW ihre Buch-Palette.

Auch bei Veranstaltungen und in Vorträgen legte die Verbraucherzentrale NRW mit Wissenswertem zu Geldanlage, Baufinanzierung oder Vorsorge ein erstes Fundament, um die anbieterunabhängigen Ratgeber vorzustellen – und für deren Kauf zu werben.

MEDIENRESONANZ

Gute Resonanz in Hörfunk und Fernsehen

1.075-mal war die Verbraucherzentrale NRW in elektronischen Medien auf Sendung. Ob Klickfallen beim Onlineshopping erklärt oder die Tücken von Phishing-Mails aufgezeigt werden sollten: bei öffentlich-rechtlichen wie privaten Rundfunkveranstaltern waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als O-Ton-Geber oder Studiogäste vor Mikrophon und Kamera. Ob Chats zum Konto für jedermann oder Telefonaktionen zum richtigen Versicherungsschutz – auch beim Austausch mit Zuschauern, Hörern, Lesern und Onlinenutzern machten die Experten Quote.



Medienauftritte 2015

Hörfunk	599
Fernsehen	476
Gesamt	1.075

Zum Presseportal im Internetauftritt geht es unter
www.verbraucherzentrale.nrw/presseportal





Chancen und Risiken des TTIP-Abkommens nahmen die Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale NRW beim Dialogforum in den Blick.

Dialog – beim Wort genommen

Dialogforum – so lautet das neue Format, bei dem sich die Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale NRW über aktuelle verbraucherpolitische Entwicklungen und Positionierungen austauschen. Und das Forum für den Dialog wurde von den Verbandsvertreterinnen und -vertretern gleich wörtlich genommen: Beim ersten Dialogforum zum Freihandelsabkommen TTIP gab es im März eine lebhafte Debatte über dessen Chancen und Risiken. Einigkeit herrschte, dass Verbraucherverbänden hier eine wichtige Lotsenfunktion zukommt, um Verunsicherungen mit sachgerechter Information zu begegnen – zugleich aber auch für höchstmögliche Verbraucherschutzstandards einzutreten.

Die rasant steigenden Flüchtlingszahlen waren für die Mitgliedsverbände Anlass, beim Dialogforum im Herbst zu erörtern, welche Anforderungen und Herausforderungen damit für den Verbraucherschutz erwachsen. Insbesondere die Vernetzung und

der Austausch mit den Verbänden, die vor Ort auch in die Betreuung der Flüchtenden einbezogen sind, wurde als wichtiger Ansatz ausgemacht, um die Integration in den Verbraucheralltag zu begleiten. Ein Baustein dabei: Mit dem Portal für Flüchtlingshelfer (siehe Seite 31) hat die Verbraucherzentrale NRW online gestellt, was Multiplikatoren den Neuankömmlingen dabei mit auf den Weg geben können.

Blickpunkt Beirat: Handel im Wandel

Zweimal im Jahr tauscht sich der Beirat der Verbraucherzentrale NRW zu aktuellen Themenschwerpunkten aus: »Handel im Wandel« stand hierbei für die Zusammenkünfte 2015/16 auf dem Programm. Die Kerngruppe von 15 Gremienmitgliedern – Vertreter aus Landtagsfraktionen, Ministerien, kommunalen Spitzenverbänden, Handwerkskammern, den Medien sowie aus Lehre und Wissenschaft – ergänzten sechs weitere Personen mit speziellem thematischen Hintergrund. Zielsetzung der Veranstaltungen: Eine umfassende Analyse, wie sich die Veränderungen im Handel für Verbraucher, Anbieter und Politik auswirken.

Handel im Wandel – die Betrachtung des Themas wird derzeit vor allem von den kontroversen Diskussionen um die Freihandelsabkommen TTIP und CETA bestimmt. Der Beirat informierte sich daher über den aktuellen Verhandlungsstand und beleuchtete, wie sich ein erleichterter Handel mit den USA für Verbraucher hierzulande auswirken würde. Dabei wurde unter anderem erörtert, was amerikanische Lebensmittelstandards künftig auf den Tisch bringen und was aus regionalen Herkunftsbezeichnungen wird.

Ob Barcodes oder RFID-Chips – auch im stationären Handel vollzieht sich ein Wandel, der von elektronischen Hilfsmitteln



begleitet wird. Und Anbieter im Internet verzeichnen steigende Umsatzzahlen. Über Chancen und Risiken für Kunden, über Fragen zum Datenschutz und zum rechtlichen Rahmen auf dem digitalen Marktplatz tauschten sich die Beiratsvertreter mit den Experten der Verbraucherzentrale NRW aus. Ausgelotet wurde auch, ob sich durch die Zunahme der Verkäufe von privat zu privat reale Chancen für eine Sharing Economy bieten.

2016 geht der Beirat der Frage nach, wie der Handel mit nachhaltigen Produkten gestärkt werden kann. Ob und wie Label und freiwillige Selbstverpflichtungen der Erzeuger für mehr Orientierung in diesem Markt sorgen können, wird dabei in den Blick genommen. Beantwortet werden soll auch, welche Überprüfungen notwendig sind, um das Vertrauen der Konsumenten in die nachhaltigen Produktionsweisen nicht zu enttäuschen.



Das 40-jährige Bestehen der Ortsarbeitsgemeinschaft (OAGV) in Mülheim wurde gebührend versüßt: Mit dem Anschneiden der Jubiläumstorte dankte die OAGV-Vorsitzende Annette Lostermann-De Nil (l.) allen Mitstreitern für die jahrzehntelange Unterstützung. Doch beim Treffen wurde nicht nur gefeiert. In einem Vortrag zu »Ressourcenschutz bei Elektrogeräten und Handyrohstoffen« hatte die Verbraucherzentrale in Mülheim praktische Informationen zu einem zukunftsfähigen Thema verpackt.

Kreis Mettmann: Neue Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher



Erwin Knebel, Vorsitzender der AGV, nahm mit der neu gegründeten Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann zunächst Tricks der Lebensmittelbranche in den Blick.

Im September 2015 hat sie sich als eingetragener Verein konstituiert. Und beim Verbraucherstammtisch in Hilden haben die Gründungsmitglieder gleich zum Mitmachen eingeladen: bei der neuen Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann (AGV). Als ehrenamtliche Ergänzung zu den Verbraucherzentralen in Langenfeld und Velbert wollen die Aktiven unter Vorsitz von Erwin Knebel insbesondere auf vorbeugenden Verbraucherschutz setzen. In Nachbarschafts- und Seniorenzentren soll es Vorträge und Veranstaltungen geben, um aufzuklären – möglichst bevor sich Verbraucher mit Fallstricken konfrontiert sehen oder vor undurchsichtigen Angeboten kapitulieren.

Außerdem können Interessierte bei den regelmäßigen Stammtischen über persönliche Erlebnisse im Verbraucheralltag berichten, sich über Ärgernisse austauschen und auch Anregungen bekommen, wie Probleme zu lösen sind. Dabei setzen die Ehrenamtlichen auf eine enge Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW, bei der die AGV als siebter örtlicher Zusammenschluss von Verbrauchern auch Mitgliedsverband ist. Nicht zuletzt: Erwin Knebel hat seit vielen Jahren auch den Vorsitz in deren Verwaltungsrat inne.

Für lebhaftes Diskussionsmaterial sorgte inzwischen ein Vortrag über Lebensmittelgügel und die Tricks der Lebensmittelbranche. Und manche Informationslücke ließ sich schließen, als die Verbraucherzentrale in Langenfeld ihr Beratungsangebot beim Stammtisch der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im Kreis Mettmann vorstellte.

Rest(e)los genießen



Es ist angerichtet: Lebensmittelverschwendung vermeiden Ludmilla Block (OAGV), Beratungsstellenleiterin Susanne Voss, Horst Sommerfeld (OAGV), Vanessa Wels (EUV) und Christel Wagner (OAGV).

Dass viele Köche keineswegs den Brei verderben müssen – das zeigte die Zusammenarbeit von Ortsarbeitsgemeinschaft und Verbraucherzentrale in Castrop-Rauxel mit dem Entsorgungsbetrieb EUV. Kreative Resteverwertung hieß dabei das gemeinsame Rezept, um die zunehmende Verschwendung von Lebensmitteln einzudämmen. Denn rund 80 Kilogramm Esswaren wirft jeder Bundesbürger statistisch pro Jahr weg. Zwei Drittel davon, weil Einkäufe falsch geplant oder Nahrungsmittel nicht richtig gelagert wurden. Für das Trio Grund genug, die Einkaufshilfe »Rest(e)los genießen« aufzulegen: Neben Tipps für die Einkaufsplanung sowie Wissenswertem, wie man was am besten lagert, bietet das Heft eine Fülle an Reste-Rezepten. Eine Drehscheibe erweist sich als grammgenauer Mengenplaner, was an Zutaten pro Person

zu veranschlagen ist. Dass möglichst wenige Reste verbleiben – das wünschten sich die kreativen Rezepte-Macher sowohl bei der Essenszubereitung als auch für die erste Auflage ihres neuen Rezepte-Hefts.

Rezepte-Heft für engagierten Einsatz

Test-Essen von Gerichten aus Lebensmittelresten und Patenschaften für Reste-Rezepte – auch die Verbrauchervereinigung Lünen war wieder rührig, um Verbraucherbelange voranzubringen. Was kann jeder gegen Lebensmittelverschwendung tun? – die Mitstreiter der Verbrauchervereinigung fanden dafür viele Rezepte. So hatte man gemeinsam mit der Verbraucherzentrale in Lünen »Patenschaften« gesucht, um kreative Gerichte mit Resten auszuprobieren. Ob Bananen-Muffins oder Brot-Käse-Bratling, die kulinarischen Favoriten der Test-Kocher landeten im Reste-Rezepte-Heft, das eigens für Lünen aufgelegt wurde. Abgerundet mit praktischen Tipps in Sachen Einkauf, Mengenkalkulation und Kochen für Gäste. Zum Welternährungstag im Oktober wurden die Reste-Rezepte gegen Lebensmittelverschwendung als kleines Kochbuch aufgelegt. Die Kosten für den Druck hatte die Verbrauchervereinigung übernommen – als wichtige Zutat, damit Lünener beim Nachkochen mit Resten dafür sorgen, dass weniger Lebensmittel verschwendet werden.

Engagiert im Einsatz war die Verbrauchervereinigung einmal mehr, um die Sammlung alter Handys anzukurbeln: Fast 600 ausrangierte Mobiltelefone fanden über die Beratungsstelle den Weg zum Recycling – wo deren wertvolles Edelmetall-Innenleben nachhaltig genutzt wird.

Nicht zuletzt konnten die »Durchblick-Unterrichtseinheiten«, mit denen die Verbraucherzentrale in Schulen zu Gast war, dank Finanzierung durch die Verbrauchervereinigung Lünen durchgeführt werden. Zur Lerneinheit für die Zehntklässler zählten dabei die Kosten der ersten eigenen Bude, das Management des eigenen Budgets sowie notwendiger Versicherungsschutz – kurzum die Vorbereitung aufs Verbraucherdasein nach der Schulzeit.

Übrigens: Bei den Vorstandswahlen der Verbrauchervereinigung sind alle Amtsinhaber bestätigt worden – eindrucksvolle Anerkennung für erfolgreiches ehrenamtliches Engagement.



Kreative Rezepte mit Resten servierten die Mitglieder der Verbrauchervereinigung Lünen: Helga Baak, Ursula Brunn, Kerstin Brunn, Peter Brunn und Verbraucherberaterin Pia Melchert. Vorne: Erika Roß und Renate Freimund von der Verbrauchervereinigung.



verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig¹⁵

Die Mitglieder der Verbraucherzentrale NRW	60	Der Stellenplan	64
Der Verwaltungsrat	61	Bilanz	66
Der Vorstand	61	Gewinn- und Verlustrechnung	67
Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW	62	Impressum	68
Vereinfachtes Organisationsschema	63		

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

Ehrenmitglied

Dr. Karl-Heinz Schaffartzik, Euskirchen

Stand: 31.12.2015

VERWALTUNGSRAT UND VORSTAND

Verwaltungsrat

Vorsitzender

Erwin Knebel, Hilden

Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Niederrhein e. V.

Stellvertretende Vorsitzende

Jürgen Effenberger, Duisburg

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

Anna-Sibylle 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

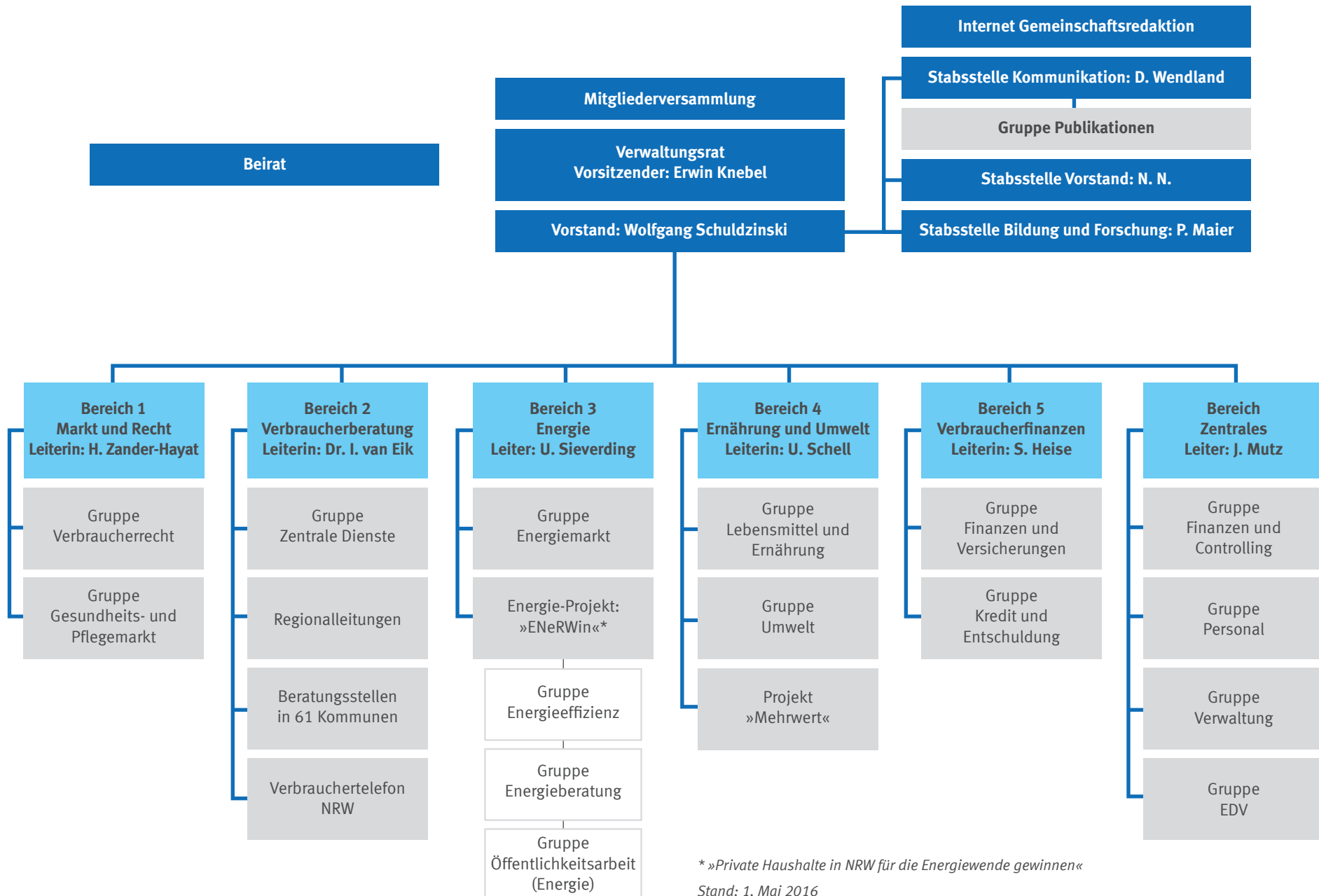
Vorstand

Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung legen wir die
Vergütungen des Vorstands gemäß Zuwendungsbescheid offen.
Die Vorstandsbezüge für 2015 beliefen sich auf 114.676,51 Euro.

Stand: 31.12.2015

VEREINFACHTES ORGANISATIONSCHEMA



STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte
1. Landesgeschäftsstelle ¹⁾								
allgemeine MA	131,02						137,22 ²⁾	
2. Beratungsstellen in den Städten								
Aachen		2	–	1,35	0,62	–	0,5 ⁴⁾	0,5
Aachen Kreis		–	–	1,35	–	–	1,75 ⁵⁾	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1	–	1,58 ⁴⁾	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	–	0,5 ³⁾
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	1,85 ²⁾	0,5
Bochum		3	1	1,35	–	2	1,25 ⁴⁾	0,5
Bonn		3	–	1,35	–	–	0,5 ²⁾	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	0,5
Dorsten		1	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	–	2	1,8 ⁴⁾	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1,5	–	1	3,0 ^{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

BGA/AV + ImmoF - Berater/innen für Geldanlage,
Altersvorsorge und Immobilienfinanzierung

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

Stand: 31.12.2015

STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	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	0,68	–	–	–	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	
Oberhausen		2	–	1,35	–	–	–	0,5	
Paderborn		2	1	–	–	–	–	0,75	
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	–	–	–	–	–	0,5	
Wuppertal		3	1	1,35	–	–	2,05 ^{3) 4)}	0,5	
Verbrauchertelefon NRW	6,09								
3. Gesamtzahl der Stellen	137,11	111,08	19,28	34,98	1,62	10,0	164,90	30,25	Σ 509,22

Außer den hier aufgeführten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 78 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung, Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sowie 21 in der Mietrechtsberatung, 19 Honorarkräfte für Ernährungsberatung, 10 Honorarkräfte auf dem Gebiet Versicherungen, 59 Honorarkräfte auf dem Gebiet Schadensfall Kapitalanlage/Versicherung und 4 für das Beratungsangebot Geldanlage/Altersvorsorge/Immobilienfinanzierung.

7 Honorarkräfte sind beim Verbrauchertelefon NRW im Einsatz, 3 arbeiten beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren 77 Energieberater tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« finanziert wurden, sowie 75 Energieberater für das Projekt »Private Haushalte in NRW für die Energiewende gewinnen«.

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

BILANZ 2015

AKTIVA		2015		2014
	EURO	EURO	EURO	EURO
Anlagevermögen				
immaterielle Vermögensgegenstände				
-gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		193.100		119.500
Sachanlagen				
-Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	235.800		252.500	
-Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.552.100		1.541.200	
Summe Sachanlagen	➔	1.787.900	➔	1.793.700
Summe Anlagevermögen		1.981.000		1.913.200

Umlaufvermögen				
Vorräte				
-fertige Erzeugnisse und Waren	186.000		500.900	
-geleistete Anzahlungen	37.600		9.500	
Summe Vorräte	➔	223.600	➔	510.400
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
-Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.707.300		1.587.800	
-sonstige Vermögensgegenstände	163.200		176.400	
Summe Forderungen / Vermögensgegenstände	➔	1.870.500	➔	1.764.200
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		6.033.900		6.415.100
Summe Umlaufvermögen		8.128.000		8.689.700
Rechnungsabgrenzungsposten		122.800		48.700
SUMME AKTIVA		10.231.800		10.651.600

PASSIVA		2015		2014
Eigenkapital				
-gebundenes Zuschusskapital	1.697.700		1.162.600	
-Jahresüberschuss/-defizit (-)	-471.300		535.100	
Summe Eigenkapital	➔	1.226.400	➔	1.697.700
Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		2.049.400		1.912.600
Rückstellungen				
-sonstige Rückstellungen		2.941.900		3.098.000
Verbindlichkeiten				
-Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	1.664.000		1.941.900	
-sonstige Verbindlichkeiten	953.800		690.700	
Summe Verbindlichkeiten	➔	2.617.800	➔	2.632.600
Rechnungsabgrenzungsposten		1.396.300		1.310.700
SUMME PASSIVA		10.231.800		10.651.600

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2015	2014	
	EURO	EURO	EURO	EURO
erhaltene Zuwendungen				
-MKULNV NRW (Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	18.520.900		17.944.700	
-Kommunen	9.966.400		9.922.400	
-EU	4.435.300		4.612.200	
-BMEL / BMJV (Bundesministerium für Ernährung u. Landwirtschaft sowie Justiz u. Verbraucherschutz)	1.237.800		1.266.200	
-MFKJS NRW (Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport)	361.300		361.300	
-MGEPA NRW (Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter)	136.200		116.600	
-MWEIMH NRW (Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand, Handwerk)	155.800		149.000	
-sonstige Zuwendungsgeber	1.657.400		1.102.300	
Summe Zuwendungen	→	36.471.100	→	35.474.700
Umsatzerlöse		3.821.300		4.852.800
Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		-286.800		-149.700
sonstige betriebliche Erträge		1.600.600		1.566.800
Materialaufwand				
-Aufwendungen für bezogene Waren	207.400		352.400	
-Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.547.800		2.065.600	
Summe Materialaufwand	→	1.755.200	→	2.418.000
Personalaufwand				
-Löhne und Gehälter	23.515.000		22.317.500	
-soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	6.064.800		5.766.900	
Summe Personalaufwand	→	29.579.800	→	28.084.400
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		760.000		754.900
sonstige betriebliche Aufwendungen				
-Büromaterial, Fachzeitschriften	235.500		264.000	
-Post- und Fernmeldegebühren	413.300		445.800	
-Mieten und Pachten	3.126.600		3.088.200	
-Bewirtschaftung betrieblicher Räume	607.600		551.500	
-Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	598.100		549.700	
-Honorare, Rechts- und Beratungskosten	127.200		54.700	
-Mitgliedsbeiträge	11.500		11.400	
-sonstiger betrieblicher Aufwand	4.884.100		4.965.700	
Summe sonstige Aufwendungen	→	10.003.900	→	9.931.000
sonstige Zinsen und Erträge		100		9.300
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		700		500
außerordentliche Erträge		0		0
außerordentliche Aufwendungen		0		0
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-493.300		565.100
sonstige Steuern		-22.000		30.100
Jahresüberschuss / -fehlbetrag (-)		-471.300		535.000

IMPRESSUM



Herausgeber:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11 / 38 09-0

Telefax 02 11 / 38 09-172

www.verbraucherzentrale.nrw

Texte und Redaktion:

Dr. Mechthild Winkelmann

Gestaltung und Produktion:

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

Druck:

Griebsch & Rochol Druck & Co. KG, Hamm

gedruckt auf 100 % Altpapier

Auflage: 2.500 Exemplare

ISSN: 0942-7775



© 2016, 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:

Ursula Altenhoff, Düsseldorf → S. 27
Andreas Frücht, Bielefeld → S. 50 (oben)
Borris Burba, Düsseldorf → S. 4 (2), S. 5 (2)
Funke Medien NRW GmbH → S. 28 (rechts)
Gebauer-Fotografie, Willich → S. 6 (3), 7 (3), 12 (2),
13 (2, oben und unten links), 30 (links), 32, 33 (3), 36, 44 (2),
45 (2, links und Mitte), 46 (rechts oben), 51 (Mitte)
Ute Grabowsky, Bonn → S. 16, 17 (2)
Paul Kieros, Siegburg → S. 41 (links)
Thora Meißner, Arnsberg → S. 48
Katrin Nagel Die Druckberatung Werbeagentur Krefeld → S. 36
Wolfgang Rudolf, Neue Westfälische Bielefeld → S. 53
Schröter Werbeagentur, Mülheim an der Ruhr → S. 46 (links)
Manuela Schwerte, Ruhr Nachrichten Schwerte → S. 43 (3)
Olaf Staschik, Hilden → S. 57 (rechts)
Verbraucherzentrale NRW → S. 8, 13 (2 unten Mitte und rechts),
22 (links), 23 (2), 28 (links), 29 (2), 30 (rechts), 31, 34, 38, 39
(2), 40, 41 (rechts), 42 (2), 46 (rechts unten), 49, 50 (rechts), 51
(rechts), 52 (3), 53 (3), 54, 55, 56, 57 (links), 58 (2)
Jacqueline Wardeski, Duisburg → S. 45 (rechts)

fotolia® LLC, New York:

fotomek → Titel, S. 10, S. 14, S. 18, S. 19, S. 20 (unten rechts),
S. 25, S. 26, S. 47 (oben links und oben rechts), S. 49 (2. Spalte),
S. 51 (links unten), S. 54 (links), S. 55 (oben rechts), S. 56 (oben
rechts), S. 59, S. 68, S. 69
Sergey Nivens → S. 9
cherezoff → S. 11
diego1012 → S. 15
kirill_makarov → S. 20 (oben links)
creative soul → S. 21 (bearbeitet)
tolgatezcan → S. 22 (unten rechts, bearbeitet)
WavebreakMediaMicro → S. 24
ikonoklast_hh → S. 35 (oben links)
Solis Images → S. 35 (Mitte)
Kzenon → S. 35 (oben rechts)
doomu → S. 37
Zffoto → S. 44-45 (Hintergrund)
newb1 → S. 55 (unten 2. Spalte)

Shutterstock Inc.:

PiLart → S. 48 (unten rechts)

