

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

# zwanzig 16



# 2016: FORTSCHRITTMOTOR FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ



Online shoppen, via Smartphone bezahlen, per Mausclick einen Kredit aufnehmen: Verbraucherprobleme im digitalen Konsumalltag bestimmten 2016 unsere Arbeit. Mit einer Reihe von Klagen haben wir auf wirksamen Daten- und Verbraucherschutz in der vernetzten Welt gepocht – und hierbei Fortschritte für mehr Transparenz und Datensouveränität erreicht.

Mit dem Landeskriminalamt haben wir Fake-Shops enttarnt. Und gegen App-Abzocke via Smartphone wirkungsvolle Sicherungen voreingestellt. Öffentlichkeitswirksam haben wir den richtigen

Dreh mitgegeben, um Heizkosten mit Thermostatventilen runterzuregulieren. Mit Wissenswertem zum neuen »Konto für alle« wurde der Zugang für jedermann erklärt. Mit vielen Aktivitäten war die Verbraucherzentrale ein wichtiges »Add-on« der Daseinsvorsorge in Städten und Kreisen. Insbesondere die frühzeitige Intervention der Beratung bei Geld- und Kreditproblemen hilft, den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren.

Zwei unserer Energie-Bildungsangebote wurden von der Klima-Expo.NRW der Landesregierung als »Fortschrittmotoren« für den Klimaschutz ausgezeichnet. 30 Jahre Umweltberatung – das Konzept der Verbraucherzentrale NRW hat sich für Ratsuchende und Kommunen als Antriebskraft für ressourcenschonenden Konsum bewährt. Im Projekt »MehrWert NRW« sind wir Ideengeber für nachhaltige Lebensstile mit mehr Wert. Mit dem neuen Portal »zahnärger.de« kurieren wir kostenträchtige Nebenwirkungen von privat zu zahlenden Leistungen beim Zahnarzt.

Bei der »Verbraucherberatung im Quartier« gehen wir einen neuen Weg der Verbraucherarbeit in strukturell benachteiligten Stadtteilen in Köln. Im Kreis Mettmann ergänzen ehrenamtliche Verbraucherscouts jetzt mit Vorträgen unsere Angebote vor Ort – als weitere treibende Kraft für bürgernahe Verbraucherinformation. Die besten Wünsche für eine erfolgreiche Arbeit verbinde ich mit dem Dank an unseren Verwaltungsrat und die Mitgliedsorganisationen, die unsere Arbeit begleiten.

Dank gilt aber auch der Landesregierung und dem Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz, den Kommunen sowie den Projektgebern für die finanzielle Unterstützung. Auch 2017 wird die Verbraucherzentrale NRW Motor für mehr Verbraucherschutz sein!

Ihr

## Verbraucherzentrale 2016: kurz und knapp

### Anfragen und Kontakte:

persönlich	342.260
schriftlich	48.891
telefonisch	205.327
Veranstaltungskontakte	233.789
Ratgeberanforderungen	111.787
Internetnutzer*	8.175.306
Beratungsstellen in NRW	61
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	839
Etat in Millionen Euro	44,67

\*Hierin enthalten sind rund 5.450.000 Besuche auf der Seite [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de), die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt.

### Verbraucherzentrale im Netz:

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

 [www.checked4you.de](http://www.checked4you.de)

### Verbraucherzentrale NRW in sozialen Netzwerken:

  [www.facebook.de/vznrw](http://www.facebook.de/vznrw)

  [www.twitter.com/vznrw](http://www.twitter.com/vznrw)

  [www.youtube.de/vznrw](http://www.youtube.de/vznrw)

### Alle Social-Media-Profile der Verbraucherzentrale NRW:

 [www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](http://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)



*Positioniert: Welche Herausforderungen sich für die Verbraucherpolitik in der nächsten Legislaturperiode stellen, wurde im Vorfeld zur Landtagswahl diskutiert. Die Wegmarken der Parteien hierzu sind auf den Seiten 4 und 5 nachzulesen.*



*Herz entdeckt: In der letzten Großstadt NRW hat die Verbraucherzentrale eine Beratungsstelle eröffnet. Was im »Herzen von Neuss« für Herzensangelegenheit wird, hält Seite 49 fest.*



*Klick gemacht: Wie die Beratungsstellen zum Weltverbrauchertag die richtigen Einstellungen gegen grassierende Smartphone-Abzocke gezeigt haben, ist auf Seite 52 zu erfahren.*

## INHALT

### Politik, Forschung, Bildung

Forum zur Landtagswahl	4
Kompetenzzentrum Verbraucherbildung NRW	6
Verbraucherbildung	10
Vorreiter für Klimaschutz	12
Ressourcenschulen	13

### Markt und Recht

Unitymedia: WLAN-Hotspot	20
Routerfreiheit	21
Eventim: Ticketentgelte	21
Datenschutz bei Facebook und Samsung	22
Dash-Button	24
Beschwerdeportal »Paket-Ärger.de«	25
Energierrecht	26



*Lebensmittelretter: Zum 70. Geburtstag des Landes hatte sich die Verbraucherzentrale NRW beim NRW-Tag in die Riege der Schausteller eingereiht. Wie mit prominenter Unterstützung Lebensmittel gerettet wurden, dokumentieren die Seiten 16 und 17.*

### Energie

Energielotse	28
Kommunale Stromanbieter	29
Thermostat-Check	30
Solarstromspeicher	32

### Gesundheit und Pflege

Beschwerdeportal »Kostenfalle-zahn.de«	44
Zuzahlungen Gesundheitskosten	54



*Quartier bezogen: Im Quartier. Für Sie. Da. – unter diesem Motto erprobt die Verbraucherzentrale NRW einen neuen Zugang zu Menschen in strukturell benachteiligten Wohnumfeldern. Einen Blick auf die Aktivitäten in drei Kölner Stadtteilen werfen die Seiten 46 und 47.*

### Verbraucherfinanzen

Bausparkassen: Darlehnsgebühr unzulässig	18
Girokonto: Mindestentgelte unwirksam	19
Phishing-Radar	25
NRW bekämpft Energiearmut	34
Schuldnerberatung	33
Basiskonto	54
Geld- und Anlageberatung	55



*Gecheckt: Dass effizient und komfortabel Heizen eine Frage der Einstellung ist, zeigte die Verbraucherzentrale bei »NRW macht den Thermostat-Check«. Den richtigen Dreh dabei gibt es ab Seite 30.*



*Aufgesattelt: Das Projekt »Mehr Wert NRW« hatte aufgesattelt, um Ideen für »Konsum mit mehr Wert« ins Rollen zu bringen. Wo Initiativen und Projekte hierzu aus dem Boden sprießen, zeigen die Seiten 38 und 39.*



*Ausrufezeichen gesetzt: Die Verbraucherscouts sind im Kreis Mettmann gestartet, um mit Vorträgen durch den Verbraucheralltag zu lotsen. Das ehrenamtliche Engagement bilanzieren die Seiten 62 und 63.*



*Ausgezeichnete Vorreiter: Zwei Bildungseinheiten der Verbraucherzentrale für Viert- bis Sechstklässler zum sparsamen Umgang mit Energie hat die KlimaExpo.NRW als nachahmenswerte Projekt-Ideen ausgezeichnet. Die Preisträger stellen sich ab Seite 12 vor.*



*Erfolgsmo­dell: Die Beratungsstellen sind aus dem Dienstleistungsangebot zur Daseinsvorsorge nicht mehr wegzudenken. Ab Seite 50 sind Stimmen aus Politik und Verwaltung eingefangen, die sich bei den Feiern zu runden Geburtstagen für deren Erhalt auch im Verbraucheralltag 2.0 ausgesprochen haben.*



*Konsum Kompass: Drei Jahrzehnte lang lotsen die Umweltberatungskräfte der Verbraucherzentrale NRW inzwischen durch den Konsumalltag. Zum 30. auch im Foyer des Landtags durch die Ausstellung »KonsumKompass«. Der Rundgang startet auf Seite 40.*

## Ernährung und Umwelt

Lebensmittelverschwendung	9
Vernetzungsstelle Schulverpflegung	36
MehrWert NRW	38
30 Jahre Umweltberatung	40
Verpackungsräger	42
Ressourcen- und Gesundheitsschutz	43
Kanaldichtheit	59

## Organisation

2016: Fortschrittmotor Verbraucherschutz	1
Geflüchtete Menschen	14
NRW-Tag	16
Mitgliedsverbände: Dialog vorangebracht	45
Ratgeber/Medienresonanz	60
Ehrenamt: Ortsarbeitsgemeinschaften aktiv	62
Ehrenamt: Start für Verbraucherscouts	62
Daten, Zahlen, Fakten	64

## Vor Ort aktiv

Beratung und Information im Quartier	46
Eröffnung Neuss/Jubiläen	49
Rat und Recht gefragt	52
Politik zu Gast	57
Für alle da	58
Projekte vor Ort	59

## Impressum

65



*Herausforderungen der Verbraucherpolitik im Blick: Rainer Deppe (CDU), Henning Höne (FDP), Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Simone Brand (Piraten), Inge Blask (SPD), Hans Christian Markert (Bündnis 90/Die Grünen) und Verbraucherschutzminister Johannes Remmel.*

## LANDTAGSWAHL-FORUM

### Verbraucherpolitische Herausforderungen 2017 bis 2022

Die größten verbraucherpolitischen Herausforderungen der nächsten Legislaturperiode – beim Forum zur Landtagswahl in Nordrhein-Westfalen hatte die Verbraucherzentrale die Standpunkte der Parteien hierzu ausgelotet. Moderiert von Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski unterstrichen die verbraucherpolitischen Sprecher der im Landtag vertretenen Fraktionen sowie Verbraucherschutzminister Johannes Remmel unisono, dass die gesicherte Finanzierung der zentrale Baustein für einen zukunftsfähigen Verbraucherschutz hierzulande sei. Mit der parteiübergreifend getragenen Vereinbarung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz sei hier per Landtagsbeschluss ein tragfähiges Fundament gelegt worden. Unbestritten auch, dass die Verbraucherzentrale NRW für die Politik ein unverzichtbarer Seismograph für die Probleme der Menschen und für notwendige Weichenstellungen im Verbraucherschutz durch die Politik ist.

Klares Votum: Digitaler Datenschutz rangiert ganz oben auf der Agenda verbraucherpolitischer Prioritätensetzung in der nächsten Legislaturperiode. Personalisierte Preise beim Onlinekauf, persönliche Daten als Währung, Datensammlung per Fitness-Apps oder social profiling zur Beurteilung von Kreditwürdigkeit – Verbraucher sehen sich mit veränderten Geschäftsbeziehungen konfrontiert, deren Wirkungsweise im Hintergrund sie bislang häufig weder kennen noch verstehen. Eine verbesserte Datenschutzaufsicht, Eingriffsmöglichkeiten für den Verbraucherschutz, sichere Standardeinstellungen der Geräte ab Werk und ein Plädoyer für mehr Datensparsamkeit wurden hier – neben der anbieterunabhängigen Information und Beratung – als mögliche Ansatzpunkte in diesem Feld diskutiert.



Wie gelingt es, angesichts relativ niedriger Energiepreise und eines unübersichtlichen Förderdschungels die energetische Gebäudesanierung weiter voranzutreiben? – auch mit dieser Frage setzten sich die Landtagsabgeordneten beim Forum auseinander. Verlässliche und einfach zugängliche Förderinstrumente, um Hauseigentümer und Mieter zu Akteuren der Energiewende zu machen, ein Ausbau der anbieterunabhängigen Energieberatung sowie steuerliche Anreize für Sanierer waren die Schlaglichter möglicher Handlungsoptionen, die hierzu ausgetauscht wurden.

Weitere notwendige Akzentsetzungen wurden ausgemacht, um die Qualität der Verpflegungsangebote an Kitas und Schulen zu verbessern. Weil Studien gezeigt hätten, dass diese häufig

nicht den Empfehlungen der wissenschaftlichen Fachgesellschaften und den Kriterien einer nachhaltigen Ernährung entsprechen, sei hier Handlungsbedarf angezeigt. Eine verstärkte Ernährungsbildung, die Fortführung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW, um alle Akteure in den Prozess zur Qualitätssteigerung einzubeziehen, aber auch die verbindliche Implementierung der Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für die Kita- und Schulverpflegung in Landesgesetzen hatten die Diskutanten hierzu in ihrem Aktionsprogramm.

Nicht zuletzt: Beim Zugang zu Verbraucherschutz und -recht in Nordrhein-Westfalen zeigt sich eine deutliche Diskrepanz zwi-

schen Stadt und Land. Lange Wege und – insbesondere für Ratsuchende ohne Auto – nur schwierig zu erreichende Zentren sind für Menschen in ländlichen Regionen echte Hürden. Vor allem sind sie benachteiligt, wenn es um präventiv angelegte Hilfestellungen im Verbraucheralltag geht. Hier sahen die Diskutanten in mobilen Beratungsangeboten Chancen, um der strukturellen Unterversorgung in Sachen Verbraucherschutz in ländlichen Regionen zu begegnen. Dabei gelte es, das Augenmerk auf verletzte Verbraucher zu legen und Themen wie Energie- und Altersarmut sowie Verschuldung, aber auch Verbraucherschutz im Gesundheits- und Pflegebereich besonders zu berücksichtigen.



## VERBRAUCHERFORSCHUNG

### Blickpunkt: Verbraucher im 21. Jahrhundert

Der Wandel der Verbraucherleitbilder und die damit verbundenen Herausforderungen für die Verbraucherpolitik und -forschung – bei der zweiten Conference on Consumer Research (ICCR) im Wissenschaftszentrum Bonn zeichneten 135 Teilnehmer aus 18 Ländern Trends nach und tauschten sich über künftige Handlungsfelder aus. Auf Einladung des bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelten Kompetenzzentrums Verbraucherschutz NRW (KFV NRW) wurden vom 26. bis 27. September 2016 unter dem Leitthema »The 21st Century Consumer: Vulnerable, Responsible, Transparent« relevante Facetten des Verbraucherdaseins im nächsten Jahrhundert in den Blick genommen.

Wie verletzlich sind Verbraucher? Können oder müssen sie verantwortungsvoll konsumieren? Werden sie durch das Internet der Dinge und soziale Medien zu gläsernen Konsumenten? Die Sharing Economy, Big Data, Nudging, nachhaltiger Konsum – international renommierte Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler tauschten sich hierzu in Arbeitsforen und bei Workshops aus. Ob Verbraucher künftig in einer »smarten Diktatur« leben – zu dieser provokanten Frage hatte der Publizist und Soziologe Harald Welzer in seiner Keynote erste Szenarien entwickelt und Antworten mit Blick auf die sich verändernden Verbraucherleitbilder formuliert. Der intensive Austausch und Diskussionsbeiträge zeigten, dass Digitalisierung unter Verbrauchern inzwischen das wichtigste Zukunftsthema ist.

Die ICCR wurde vom NRW-Wissenschaftsministerium finanziert.





*Ausgezeichnete Nachwuchswissenschaftler: Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel, die Preisträger Anika Cerkowniak, Anne Diers und David Hellmanns, Wissenschaftsministerin Svenja Schulze, Prof. Dr. Jörn Lamla, Mitglied des Wissenschaftlichen Beirats des KVF NRW, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski*

## Nachwuchsförderpreise 2016

Herausragende Examensarbeiten zu praxisrelevanten Verbraucherthemen zeichnet das KVF NRW jedes Jahr mit dem »Nachwuchsförderpreis Verbraucherforschung« aus: Beim ICCR nahmen drei junge Wissenschaftler der Fachhochschule Münster, der RWTH Aachen und der Universität Siegen Urkunde und Geldpreise entgegen. Die Ausgezeichneten hätten sich äußerst kreativ und engagiert den Herausforderungen des digitalen Zeitalters gewidmet – so Prof. Dr. Jörn Lamla von der Universität Kassel und Mitglied des Wissenschaftlichen Beirats des KVF NRW in seiner Laudatio. Mobiles Lernen in der Ernährungs- und Verbraucherbildung, Voraussetzungen für eine sinnvolle Gesamtbilanz der Energienutzung in Privathaushalten und einen besseren Schutz der Privatsphäre bei der Nutzung von Cloud-Diensten hatten die Absolventen in ihren preiswürdigen Bachelor- und Masterarbeiten untersucht.

## Workshop Historischer Blick

Bei halbjährlichen Workshops bietet das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) ein Forum für den wissenschaftlichen Austausch: So gab es beim Workshop »Verbraucher in Geschichte und Gegenwart« Gelegenheit der Frage nachzugehen, ob sich hinter dem Wunsch nach gesundem und sicherem Essen ein zeitgemäßes oder ein zeitloses Phänomen verbirgt. Forscher sowie Wissenschaftler aus Deutschland und Österreich diskutierten Kontinuitäten und Brüche in der Verbraucherpolitik.

Beim Blick auf exemplarische Ereignisse und Entwicklungen der Vergangenheit wurde deutlich, dass Lebensmittelproduktion und Lebensmittelskandale schon immer Auswirkungen auf das Konsumverhalten und die Verbraucherpolitik hatten und den Wandel des Verbraucherleitbildes befördert haben. Den Workshop führte das KVF NRW in Kooperation mit dem Institut für Wirtschafts- und Sozialgeschichte der Philipps-Universität Marburg im Düsseldorfer Heinrich-Heine-Institut durch.



Die Workshops des KVF werden in der Schriftenreihe »Beiträge zur Verbraucherforschung« dokumentiert. »Prosuming und Sharing – neuer sozialer Konsum« sowie »Schöne neue Verbraucherwelt: Big Data, Scoring und das Internet der Dinge« lauteten die 2016 erschienenen Titel. Die Dokumentation zu »Verbraucher in Geschichte und Gegenwart« wird im Frühjahr 2017 herausgegeben.

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



*Nahmen den Wandel von Verbraucherleitbildern in den Blick: Prof. Dr. Hartmut Berghoff, ehemals Direktor des Deutschen Historischen Instituts in Washington und jetzt Professor für Wirtschaftsgeschichte an der Universität Göttingen, Prof. Dr. Christian Kleinschmidt vom Institut für Wirtschafts- und Sozialgeschichte der Philipps-Universität Marburg und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.*

## Förder-Quartett

Massenkonsum, der Energieausweis für Wohnimmobilien und individualisierte Verbraucherpreise – das sind die Themen von vier Forschungsprojekten, die 2016 im Rahmen des KVF NRW gefördert wurden. Dessen wissenschaftlicher Beirat hatte Vorhaben von Wissenschaftlern der RWTH Aachen, der Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft Köln und der Universität Mün-

ster sowie ein gemeinsames Projekt der Universität Düsseldorf und der Hochschule Niederrhein ausgewählt. Die Projektförderung in Höhe von 124.000 Euro stammt aus Mitteln des Wissenschaftsministeriums und wird seit 2012 einmal im Jahr vergeben, um unabhängige, verbraucherrelevante Forschung in Nordrhein-Westfalen zu ermöglichen.

## Meta-Studie: Verluste auf der Spur

Elf Millionen Tonnen Lebensmittel landen jährlich im Müll. Mehr als die Hälfte davon ließe sich vermeiden. Doch was sind die Ursachen für diese Verschwendung? Wie lässt sie sich eindämmen? Welche Ansätze – vom wertschätzenden Umgang bis hin zu einem bedarfsorientierten Lebensmittelangebot – sind erfolgversprechend?

Im Auftrag der Deutschen Bundesstiftung Umwelt hat die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit corsus corporate sustainability und United Against Waste aktuelle Studien zur Lebensmittelverschwendung ausgewertet. Leitfrage hierbei: Was haben bisherige Untersuchungen über die Bereitschaft, Genießbares nicht einfach wegzuworfen, herausgefunden? Dabei wurden alle Bereiche einbezogen: von privaten Haushalten über die Lebensmittelproduktion und den -handel sowie die Gemeinschaftsverpflegung und auch Gastronomiebetriebe.

Die Meta-Studie zieht aus der Sichtung der Forschungsergebnisse Schlüsse und Empfehlungen für nachhaltige Ansätze über die gesamte Wertschöpfungskette: von der Optimierung der Warendistribution über verbraucherbildnerische Aktivitäten zur Bedeutung des Mindesthaltbarkeitsdatums bis hin zu Abfallmessungen in der Gemeinschaftsverpflegung reicht dabei der Vorschlagskatalog.

Die Studie »SAVE – Situationsanalyse zu Lebensmittelverlusten im Einzelhandel, der Außer-Haus-Verpflegung und privaten Haushalten und zum Verbraucherverhalten« gibt's als Download unter:

→ [www.verbraucherzentrale.nrw/studie-save](http://www.verbraucherzentrale.nrw/studie-save)

## LEBENSMITTELVERSCHWENDUNG

### Brot vom Vortag Rabatt gegen Lebensmittelverschwendung

Was passiert mit dem übrig gebliebenen Brot und Backwaren vom Vortag? Diese Frage stellte die Verbraucherzentrale NRW insgesamt 13 Supermärkten, Discountern und Backketten. Überraschende Antwort: Nur drei Anbieter verkauften diese Backwaren noch. Obwohl ein Brot vom Vortag in der Regel bedenkenlos gekauft und meist noch einige Tage später gegessen werden kann. Wer sich davon also eine Scheibe abschneidet hilft, Lebensmittelabfälle zu vermeiden.

Die Umfrage brachte an den Tag, dass weder Norma, Netto noch Aldi Nord, Ditsch, Kaufland, Kamps, Penny, Real und Rewe Vortagsware anbieten.

Zwei Unternehmen gaben an, Planung und Abverkauf am Abend des Backtages zu planen. Dann reduziert Kaufland Backwaren, um zum Kauf zu motivieren. Penny wiederum bietet nach eigenen Angaben in den letzten Verkaufsstunden lediglich die am meisten gekauften Brot- und Brötchensorten an.

Das Gros der Verkäufer kooperiert dagegen mit Tafeln, karitativen Einrichtungen oder Bauern, die übrig gebliebene Backwaren abholen können.

Nur zwei Discounter und eine Supermarkt-Kette setzten auf den Verkauf am nächsten Tag. Kunden von Aldi Süd dürfen sich über 30 Prozent Rabatt freuen, vor allem aus dem Regal für abgepack-



tes Brot. Bei Lidl sind es sogar 50 Prozent Preisnachlass. Die Produkte liegen separat und sind mit roten Aufklebern gekennzeichnet.

Auch bei Edeka werden Backwaren von gestern »häufig vergünstigt« abgegeben. Über die konkrete »Umsetzung vor Ort« entscheiden allerdings oftmals Kaufleute, die selbstständig ihre Filiale führen.

Generell gilt: Moderne Bestell- und Prognosesysteme sollen nach Angaben der Händler die Menge an nicht abgesetztem Restbrot verringern. Helfen soll auch der Einsatz von sogenannten Selbstback-Automaten, die vor allem bei Discountern zu finden sind.

## Musterschüler ausgezeichnet

Fünfmal Gold und einmal Silber – so liest sich der Medaillenspiegel der Schulen in Nordrhein-Westfalen, die beim bundesweiten Wettbewerb um den Titel »Verbraucherschule« erfolgreich waren. Die sechs Musterschüler in Sachen »Verbraucherbildung in der Schule« wurden von Schulministerin Sylvia Löhrmann und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski in Düsseldorf ausgezeichnet.

Für die Erich-Kästner-Gesamtschule in Bünde, das Marie-Curie-Gymnasium in Düsseldorf, die Gesamtschule Paderborn-Elsen, die Max-Wittmann-Förderschule in Dortmund und die Sekundarschule Jülich gab es die »Verbraucherschule in Gold«, weil sie in ihren Lehrplänen Verbraucherbildung fächerübergreifend und vorbildlich in den Unterricht integrieren. Da wird zum Beispiel durch die Produktion und den Verkauf umweltfreundlicher Materialien vermittelt, wie sich Wirtschaft und Ökologie sinnvoll ergänzen. Oder in Unterrichtseinheiten wird Nachhaltigkeit das bestimmende Thema. Andernorts steht beim Säen, Pflegen, Ernten und Verkaufen alles rund um ökologischen Gemüseanbau und seine Verwertung auf dem Lehrplan. Aber auch das kleine Einmaleins zum Management der Finanzen wird im Unterricht wie in außerschulischen Workshops vermittelt. Silber gab es für die Erich-Klausener-Schule in Münster, weil sie sich in ihrem Schulprogramm beispielgebend mit der Welt der Werbung und ihren Auswirkungen auseinandersetzt.

Die ausgezeichneten Schulen zeigten vorbildlich, wie jungen Menschen elementar wichtige Verbraucherkompetenzen vermittelt werden können, so betonte Schulministerin Sylvia Löhrmann bei der Preisverleihung. Ab dem Schuljahr 2017/18 wird Verbraucherbildung in die Lehrpläne aller NRW-Schulen integriert – die Modellschulen lieferten hilfreiche Anstöße für die praktische

Umsetzung der Vorgaben, die für andere Schulen nutzbar gemacht werden sollen.

Die Verbraucherzentrale NRW bringt sich schon viele Jahre als außerschulische Partnerin bei der Integration von Verbraucherbildung an Schulen mit didaktischen Konzepten und lebensnahen Unterrichtseinheiten ein. Die Themen Finanzen und Recht, Medien, Lebensmittel und Ernährung sowie Nachhaltigkeit und Energie werden dabei in den Blick genommen. 2016 hat die Verbraucherzentrale in 635 Veranstaltungen Schule gemacht und 13.064 Kindern, Jugendlichen und Auszubildenden Basiswissen für den Konsumalltag vermittelt.

Übrigens: Fünf der ausgezeichneten Schulen nehmen als Modellschulen auch am Leitprojekt »Verbraucherbildung an Schulen« (siehe Seite 11) der nordrhein-westfälischen Ministerien für Schule und Verbraucher-

schutz teil. Die Gesamtschule Paderborn-Elsen und die Erich-Kästner-Gesamtschule Bünde werden dabei seit 2013 von der Verbraucherzentrale NRW begleitet.



Im Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW reichten sich die Preisträger zur Siegerehrung auf: Gold und Silber überreichten Schulministerin Sylvia Löhrmann und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

Die Auszeichnung zur Verbraucherschule wird durch die Deutsche Stiftung Verbraucherschutz gefördert. Bewerben konnten sich allgemeinbildende Schulen, die Schwerpunkte bei den Themen Finanzen, Medien, Ernährung und nachhaltiger Konsum setzen. Bundesweit wurden 14 Schulen durch den Verbraucherzentrale Bundesverband prämiert. Kurzporträts der »Musterschüler« unter

[www.verbraucherbildung.de/verbraucherschule/ausgezeichnete-schulen](http://www.verbraucherbildung.de/verbraucherschule/ausgezeichnete-schulen)



## Bankentour Girokonten im Schüler-Check

Ob Durchblick im Umgang mit Geld, Einkaufsfallen oder digitaler Datenschutz: Mit einer Vielzahl an Trainingseinheiten vermittelt die Verbraucherzentrale NRW Jugendlichen und jungen Erwachsenen Basiswissen für den Konsumalltag. 2016 neu im Programm: Eine »Bankentour«, bei der Schulklassen in einem Pilotprojekt in fünf Städten Angebote von Girokonten unter die Lupe nahmen. Was ein Girokonto kann und vor allem, welches der unterschiedlichen Kontomodelle von Banken und Sparkassen zu den eigenen Bedürfnissen passt – das sollten die Jugendlichen beim Schüler-Check herausfinden.

Wo kann ich Geld abheben? Was kostet das? Wo ist die nächste Geschäftsstelle? – Mit diesem selbst erarbeiteten Fragebogen hatten sich die Jugendlichen dann auf Tour zu den Geldhäusern gemacht. Auf dem Spickzettel fürs Beratungsgespräch: sich die Kosten fürs Girokonto genau erläutern zu lassen.

Möglichkeiten zum Onlinebanking wurden ebenso gecheckt wie der Abruf des Kontostands via Apps oder zur persönlichen Beratung durch einen festen Bankmitarbeiter. Dass Girokonten für Schüler zumeist nicht nur kostenlos sind, sondern deren Eröffnung häufig auch mit Zugaben wie Kinogutscheinen, Musikangeboten, Startguthaben sowie mit höheren Zinsen als bei einem Girokonto für Erwachsene belohnt wird, fanden die Jugendlichen ebenfalls heraus. Unter fünf zur Wahl stehenden Kontomodellen sollten sich die jungen Bankkunden dann entscheiden – wobei die Prüfkriterien, die die Verbraucherzentrale an die Hand gegeben hatte, als Bewertungsmaßstab dienten. Was ändert sich, wenn ich 18 bin? – diese Frage entlarvte schnell, dass beim Girokonto einmal kostenlos, nicht immer kostenlos bedeuten muss. Und dass ein Vergleich lohnt und Bankberater immer auch Verkäufer der hauseigenen Produkte sind, konnten die Bankentourer ebenfalls als Plus auf ihrem Wissenskonto verbuchen.



## Schulministerin beim Unterrichtsbesuch

Als eine von landesweit zehn Modellschulen erprobt die Albrecht-Dürer-Realschule in Dortmund-Aplerbeck seit 2015 Konzepte zur Einbindung von Verbraucherbildung in den Unterricht. Energiesparen, Ressourcenschutz oder die richtige Planung der eigenen Finanzen gehören dabei ebenso auf den Stundenplan wie Mathe oder Deutsch. Beim »Unterrichtsbesuch« von Schulministerin Sylvia Löhrmann informierte der Umweltberater, wie er und die anderen Bildungsangebote der Verbraucherzentrale – als Partner der Modellschule – Schülerinnen und Schülern in Trainingseinheiten Anstöße geben, um zum Beispiel Elektroschrott zu vermeiden oder Lebensmittelverschwendung einzudämmen sowie deren Finanzkompetenz zu stärken.



Beim Torwandwerfen im Schulgarten (links) kann zum Abschluss der WARM-up!-Workshops punkten, wer nur kurz duscht und somit Energie spart. Beim Kartenspiel gilt es, die richtige Raumtemperatur fürs Kinderzimmer aufzudecken. Und die jungen Energiespardetektive fahnden nach Stromverbrauch im Stand-by-Betrieb.

## Ausgezeichnete Vorreiter für Klimaschutz

Von der Bürgerinitiative bis zum industriellen Großprojekt war bei der KlimaExpo.NRW-Jahresveranstaltung ein breites Spektrum des Klimaschutzengagements »made in NRW« auf der Bühne: Ein Dutzend Preisträger nahm in Düsseldorf für ihre Vorzeigeprojekte die Trophäe »Fortschrittmotor Klimaschutz 2016 – Ausgezeichnete Vorreiter« entgegen. Auch zwei Bildungseinheiten der Verbraucherzentrale NRW, um Kinder und Jugendliche zum sparsamen Umgang mit Energie anzuregen, hatte die Jury als »Musterschüler« ausgewählt.

Seit 2008 bildet die Verbraucherzentrale NRW kleine Detektive aus: Kinder von neun bis elf Jahren lernen in einem dreitägigen Workshop, Energieverschwendung zum Beispiel bei Schein-aus und Stand-by aufzuspüren. Mit Hinweisen und Indizien gewappnet machen sie sich danach mit detektivischem Gespür ans Werk, um auch zu Hause oder bei Freunden mitzuhelfen, Energieverschwendung den Saft abzdrehen. In manchen Kommunen dürfen sie sogar am Ende des Workshops einen hartnäckigen Fall bearbeiten – beim Gang durch das Rathaus unterziehen die Kinder die Büroräume einer kritischen Energiesparprüfung. Verschwender werden überführt und Spartipps ausgetauscht.

Für Fünft- und Sechstklässler geht es beim Bildungsmodul »WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme« der Verbraucherzentrale NRW durch verschiedene Lernstationen rund um Heizenergie und Warmwasser. Bei Wissensspielen lernen sie, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Außerdem erfahren sie, welche Einstellung am Heizungsthermostat für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont. Zum Abschluss können sie beim Torwandwerfen auf dem Schulhof ihr Wissen testen und kleine Preise ergattern. 1.255 Kinder wurden 2016 in WARM-up!-Einheiten



Die Preisträger der Themenwelt »Ressourcen schonen« bei der Verleihung der Trophäe »Fortschrittmotor Klimaschutz«.

spielerisch fürs Energiesparen erwärmt. Sie geben ihr Wissen an Freunde und Familie weiter, weil sie auch gelernt haben, dass Klimaschutz vor allem durchs Mitmachen vieler wirkt.

Dass neben neuen und innovativen Technologien oftmals kleine Veränderungen Wirkung beim Erreichen der Klimaschutzziele entfalten können – das hatten auch Ministerpräsidentin Hannelore Kraft und Klima- und Verbraucherschutzminister Johannes Remmel in ihren Reden auf der Jahresveranstaltung herausgestellt. Deshalb sei es sinnvoll, die ausgezeichneten Beispiele ins Schaufenster zu stellen und damit zum Nachahmen anzuregen. Die Energiespardetektive und WARM-up!-Mitspieler sind hierfür gute Botschafter – made by Verbraucherzentrale NRW.



## KlimaExpo.NRW

Motor für den Fortschritt



Die KlimaExpo.NRW ist eine Initiative der NRW-Landesregierung. Diese wurde ins Leben gerufen, um die verbindlich festgesetzten Klimaschutzziele, die notwendige Anpassung an die Folgen des Klimawandels sowie Maßnahmen im Blick auf die Energiewende als Schubkräfte einer nachhaltigen Entwicklung für Wirtschaft und Gesellschaft nutzbar zu machen. Die KlimaExpo.NRW soll bis 2022 als Leistungsschau und Ideenlabor für den Standort NRW erfolgreiche Projekte zu den verschiedenen Themenaspekten »Ressourcen schonen«, »Energie neu entdecken«, »Quartiere entwickeln« und »Mobilität gestalten« bekannter machen sowie Nachahmer und das Engagement für diese Ziele fördern.



Im Rahmen eines – vom Bundesumweltministerium geförderten – Projekts ermuntert die Verbraucherzentrale NRW Schulen, sich beim Ressourcenschutz zu engagieren. Denn: Schon mit kleinen Maßnahmen können Schüler und Lehrkräfte dazu beitragen, Umwelt und Klima zu schonen. Für ihren vorbildlichen Einsatz hierbei – vom Abfall vermeiden bis hin zum Einsatz von Recyclingpapier – wurde 2016 auch die Diesterwegschule in Bielefeld als »Ressourcenschule« ausgezeichnet. Die Umweltberaterin hatte die Schule mit Workshops unterstützt, um Schüler etwa zu »Abfallexperten« auszubilden. Die Klasse 1b präsentierte mit der Schulleitung stolz die Auszeichnung mit dem »Ressourcenschulen-Banner«. Übrigens: Auch eine Bielefelder Förderschule wurde ausgezeichnet.

In Nordrhein-Westfalen sind bereits auch Schulen aus Bad Lippspringe, Coesfeld, Düsseldorf, Hagen, Herne, Iserlohn, Kamen, Köln, Marl, Solingen und Wuppertal mit dabei, sich als Musterschüler beim Ressourcenschutz zu bewähren.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/ressourcenschule](http://www.verbraucherzentrale.nrw/ressourcenschule)

## GEFLÜCHTETE MENSCHEN

### Fallstricke im Verbraucheralltag

Geflüchtete beim Start in den Verbraucheralltag zu unterstützen – seit Ende 2015 war das auch für die Verbraucherzentrale NRW eine neue Herausforderung. Mit Schulungen und Vorträgen für Multiplikatoren und Flüchtlingsbetreuer wurde hierzu im Frühjahr 2016 ein Paket an Maßnahmen geschnürt, um die Beratungsstellen als Drehscheibe für Information und Beratung vorzustellen. In Netzwerktreffen von haupt- und ehrenamtlich Engagierten, bei Wohlfahrtsverbänden, Volkshochschulen, Jobcentern, Vereinen und Initiativen wurden Partnerschaften gesucht, um für spezifische Verbraucherprobleme von Geflüchteten zu sensibilisieren und in akuten Fällen gemeinsam mit den Betroffenen Kontakt zu suchen.

Denn aufgrund sprachlicher Barrieren und der Unkenntnis des hiesigen Wirtschafts- und Rechtssystems gerieten sie als neue Zielgruppe schnell ins Fadenkreuz unseriöser Anbieter. So hatte das Bedürfnis, die Verbindung zu Freunden und Verwandten in der Heimat nicht abreißen zu lassen, schnell windige Vertreter auf den Plan gerufen. Diese jubelten den in unserem Wirtschaftsleben Unerfahrenen in Vertriebsfilialen, in Unterkünften oder an der Haustür kostenträchtige Telefonverträge unter. Doch statt der versprochenen lukrativen Smartphone- oder Tablet-Beigabe hatten sich die unbedarften Geschäftspartner durch ihre Unterschrift zwei oder gar drei Telefonverträge mit regelmäßigen Zahlungspflichten eingehandelt. Das stellten die Betroffenen

vielfach jedoch erst bei Zusendung der ersten Rechnungen fest. Nicht zuletzt fehlende oder nur geringe Sprachkenntnisse hatten es leicht gemacht, tatsächliche Vertragsinhalte und die Tragweite von -abschlüssen unausgesprochen zu lassen.

Aber auch die Tarifvielfalt im Telekommunikationsmarkt oder wie sich die Modelle Prepaid oder Vertrag unterscheiden – für Geflüchtete vielfach alles Neuland.

Doch nicht nur die Versorgung mit Telekommunikation, sondern auch mit Strom oder Gas war für unseriöse Vertriebler an der Haustür der Schlüssel für einträgliche Vertragsabschlüsse. In deren Kleingedrucktem waren dann lange Laufzeiten und selten die versprochenen günstigen Bezugspreise versteckt. Überhaupt: Dass Abschlagszahlungen für Energiedienstleistungen dann Endabrechnungen über den tatsächlichen Verbrauch folgen, war bei Geflüchteten weitgehend unbekannt – ebenso wie das finanzielle Polster, aus dem sie die Außenstände begleichen sollten.

Auch die Kosten für Leistungen rund um Geldgeschäfte waren für viele eine große Unbekannte. Neben Wissenswertem zur Eröffnung und Führung eines Basiskontos waren auch Informationen zu Geldtransferdiensten gefragt. Aber auch, ob und welche Versicherungen hierzulande »Pflicht« sind, stand im Fragenkatalog derjenigen, die hierzulande anzukommen versuchten.



*Ob undurchsichtige Telekommunikationsverträge, hohe Nachzahlungen beim Strom oder unerklärliche Kontoabbuchungen – bei Geflüchteten war das Angebot der Beratungsstellen rund um »Rat & Recht« eine willkommene Unterstützung.*



*Die Beratungsstellen vor Ort haben – wie hier in Dortmund zur Freiwilligenagentur – viele Kontakte zu haupt- und ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe Tätigen geknüpft. Und sie haben vorgestellt, welche Hilfestellungen die Beratungs- und Informationsangebote fürs Bewältigen des hiesigen Verbraucheralltags bieten.*

Die Verbraucherzentrale hatte kommunale Ansprechpartner, Verbände, Vereine und Zusammenschlüsse ehrenamtlicher Helfer in der Flüchtlingshilfe zielgerichtet über ihre Angebote für das »Ankommen im Verbraucheralltag« informiert. Zentral dabei: der Aufruf, dass sich Flüchtlingspaten oder -betreuer mit ihren Schützlingen gemeinsam bei akuten Problemlagen schnell an die Beratungsstelle wenden.



*Wenn Geflüchtete aus Gemeinschaftsunterkünften in eigene Wohnungen ziehen, sehen sie sich dort mit komplexen Regeln und neuen Anforderungen konfrontiert. Denn in den meisten Ländern ist das Thema Abfalltrennung nicht präsent oder relevant und Energie ist meist extrem billig, sodass sparsames Heizen nicht wichtig ist. Aber auch, wie unter den hiesigen klimatischen Bedingungen richtig gelüftet wird, um gesundheitliche Beeinträchtigungen, Schimmelbildung oder Bauschäden zu vermeiden, ist zumeist unbekannt.*

*In Workshops lernten über 200 Geflüchtete unter Anleitung der Umweltraterinnen der Verbraucherzentrale in Brühl Wissenswertes zum Sortieren von Abfällen. Aber auch richtig Heizen, Lüften und wie Energie gespart wird, stand auf dem Programm.*



»Get in« – unter diesem Namen hat die Verbraucherzentrale NRW Anfang Dezember ein neues Projekt für geflüchtete Menschen gestartet und ein Angebot mit Bildungseinheiten rund um den Konsumalltag aufgelegt. In Integrations- und Sprachkursen oder bei anderen Maßnahmen bieten Bildungstrainerinnen kompakte Informationen zu den Themen Finanzen, Energie, Haushaltsführung, Umwelt und Verbraucherrecht.

Seit Anfang Mai 2017 sind sie in Bergisch Gladbach, Bielefeld, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg und Essen vor Ort im Einsatz. In den 90-minütigen Veranstaltungen vermitteln sie in einfacher Sprache, unterstützt mit Anschauungs- und Bildmaterial, einen Einstieg in Themen wie Handy und Internet, erste eigene Wohnung oder die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

Das Projekt wird finanziell gefördert durch das Verbraucherschutzministerium NRW und läuft bis Ende 2019.

Kontakt: [get-in@verbraucherzentrale.nrw](mailto:get-in@verbraucherzentrale.nrw)

## NRW-TAG



### Wir waren dabei

Beim NRW-Tag zum 70. Geburtstag des Landes hatte sich die Düsseldorfer Rheinuferpromenade am letzten Wochenende im August in eine Themenmeile verwandelt. Hunderttausende nutzten die Gelegenheit, einen Stopp an den Ständen und Info-Points von Institutionen des Landes und der Kommunen, von Vereinen, Verbänden, Unternehmen und Organisationen aus ganz Nordrhein-Westfalen einzulegen.



Auch die Verbraucherzentrale NRW hatte sich in die Riege der »Schausteller« eingereiht. Wer sich – wie Düsseldorf's Oberbürgermeister Thomas Geisel (Foto S. 17, Mitte) – unter das Dach des Zeltens der Beratungsstelle Düsseldorf wagte, bekam gleich was »auf die Ohren«: In Audio-Takes wurden kurze Geschichten mit alltäglichen Fragen aus dem Verbraucheralltag erzählt – und die Antworten und Lösungsvorschläge, die schon vielen Ratsuchenden weitergeholfen haben, zu Gehör gebracht. An einer Beratungstheke gab es zudem Gelegenheit für persönliche Gespräche. Kurzum: »Fragen Sie einfach die Verbraucherzentrale« – das Motto der Infoschau wurde spruchreif umgesetzt.

An einem Musterhaus legte nicht nur Ministerpräsidentin Hannelore Kraft (Foto oben) in Sachen energetische Sanierung Hand an: Das »Projekt Energiewende« hatte eingeladen, vom Keller bis zum Dach zu zeigen, was das Haus und dessen Eigentümer dabei so drauf haben. Beim Festumzug brachte das Aktionsteam das Motto »Energiewende? LÄUFT. Mit Energieberatung – überall in NRW« ins Rollen. Und dass Energieberatung auch beim sommerlichen Hitzeschutz eine coole Partnerin ist, verschaffte am heißesten Wochenende des Jahres auch praktisch eine willkommene Abkühlung. Die Fächer mit dieser Botschaft waren bei Temperaturen von 35 Grad eine heiß begehrte Zugabe zu den vielen Informationen.





Sind Sie Lebensmittelretter? – beim Sortierspiel des Projekts MehrWert NRW konnten Landespolitikerinnen (Foto oben rechts) wie Festbesucher auf diese Frage schnell Antworten finden. Natürlich gab es eine Fülle an Tipps, damit Käse, Eier und Säfte im Kühlschrank die richtige Lagertemperatur finden. Denn jeder Handgriff trägt dazu bei, Lebensmittelverschwendung im Haushalt zu vermeiden. Aber auch zur Einkaufsplanung und vorausschauenden Vorratshaltung gab es einen Korb vollgepackt mit Rezepten, um Lebensmittel wertzuschätzen und sie vor dem Wegwerfen zu bewahren.



## BAUSPARKASSEN

### Bundesgerichtshof: Darlehnsgebühr unzulässig

Bausparkassen dürfen bei der Auszahlung von Bauspardarlehen keine Darlehensgebühr verlangen. Vertragsbedingungen, die ein solches Entgelt vorsehen, hat der Bundesgerichtshof (BGH) für unzulässig erklärt (Urteil vom 8.11.2016, AZ XI ZR 552/15). Gegen eine entsprechende Klausel im Kleingedruckten, die von der Bausparkasse Schwäbisch Hall in älteren Verträgen verwendet worden war, hatte die Verbraucherzentrale NRW geklagt.

Auch zahlreiche andere Bausparkassen hatten in der Vergangenheit entsprechende allgemeine Geschäftsbedingungen genutzt. Auch für sie gilt nach der höchstrichterlichen Entscheidung, dass sie ihre Gebührenpraxis anpassen müssen. Insoweit hat die Verbraucherzentrale NRW mit dem Verfahren ein Urteil von grundsätzlicher Bedeutung erstritten.

Millionenfach wird beim Bau oder dem Erwerb der eigenen vier Wände auf einen Bausparvertrag gesetzt, der Sparen und Darlehen zu wohnwirtschaftlichen Zwecken kombiniert: Bei einer Bausparkasse schließen Bausparer einen Sparvertrag über eine bestimmte Bausparsumme ab. Während der Ansparphase, die oftmals sieben oder mehr Jahre beträgt, wird in monatlichen Raten Eigenkapital angelegt und nur mit niedrigen Zinsen belohnt. In der Regel 30 bis 50 Prozent der vereinbarten Bausparsumme muss der Kunde selbst in den Vertrag einzahlen, bis er um die Zuteilungsreife des Vertrags wetteifern kann. Denn neben dem angesparten Mindestguthaben muss eine von der Bausparkasse vorgegebene Mindestbewertungszahl erreicht sein, um

in den Genuss des Bauspardarlehens zu günstigen Konditionen zu kommen. Hintergrund: Bausparer sind Teil einer Bauspargemeinschaft. Die besteht aus Einzahlern, die in der Ansparphase Guthaben in ihre Verträge einzahlen und aus Darlehensnehmern, die die eingezahlten Beträge als Kredit in Anspruch nehmen und dann nach und nach wieder zurückzahlen. Nur wenn genug im Bausparkassentopf ist, können Darlehen auch vergeben werden.

Bei der Auszahlung verlangte die Bausparkasse Schwäbisch Hall – wie zahlreiche andere auch – in der Vergangenheit eine Gebühr in Höhe von 2 Prozent des jeweils gewährten Bauspardarlehens: Bei einem Bauspardarlehen von 50.000 Euro schlug die Darlehnsgebühr also mit 1.000 Euro zu Buche.

Schon bei anderen Immobiliendarlehen hatte der BGH es als unzulässig angesehen, wenn sich Banken Leistungen bezahlen ließen, die sie im eigenen Interesse erbrachten. Während die Vorinstanzen – das Landgericht Heilbronn und das Oberlandesgericht Stuttgart – die Klage der Verbraucherzentrale NRW zunächst abgewiesen hatten, wurde deren Beharrlichkeit belohnt. In ihrer Entscheidung vom 8. November 2016 haben die obersten Richter bestätigt, dass die bei Immobiliendarlehen entwickelten



Grundsätze auch bei Bauspardarlehen anzuwenden seien. Auch die Bausparkollektive müssen sich wie Banken an Spielregeln halten und können Entgelte nicht nach Gutdünken kreieren.

Mit einem Musterbrief unterstützte die Verbraucherzentrale NRW Bausparer bei der Rückforderung der unrechtmäßig verlangten Darlehensgebühr.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/darlehnsgebuehr](http://www.verbraucherzentrale.nrw/darlehnsgebuehr)

## GIROKONTO

### Geduldete Kontoüberziehungen Unwirksame Mindestentgelte

Die vielfach enorm hohen Zinsen für Dispokredite und geduldete Überziehungen kritisiert die Verbraucherzentrale NRW schon lange: Ein von der Targobank verlangtes Mindestentgelt für geduldete Überziehungen wurde auf ihre Klage hin vom Bundesgerichtshof (BGH) im Oktober für unzulässig erklärt (Aktenzeichen: XI ZR 387/15).

Banken räumen ihren Kunden oftmals schon bei Kontoeröffnung mit dem Dispokredit einen Überziehungsrahmen für ihr Girokonto ein. Selbst wenn Kunden den vorgegebenen Rahmen überschreiten oder gar nicht über einen Dispokredit verfügen, kann die Bank Kontobelastungen erlauben. Für diese so genannte »geduldete Überziehung« müssen Kunden oft verhältnismäßig hohe Zinsen zahlen.

Darüber hinaus enthielten die Vertragsbedingungen einiger Banken einen Passus zu Mindestentgelten. So verlangte etwa die Targobank für jeden Monat, in dem Kunden das Überschreiten des begrenzten Kreditrahmens erlaubt wurde, ein Entgelt von 2,95 Euro. Ausnahme: Überstiegen die angefallenen Zinsen für eine geduldete Überziehung den Betrag des Entgelts, mussten nur die Zinsen gezahlt werden.

Die Folge: Rutschte ein Konto auch nur durch eine geringe Abhebung ins Minus, wurden durch Mindestentgelte extrem hohe Kosten verursacht. Überzog ein Kunde sein Konto zum Beispiel dauerhaft mit 10 Euro, waren hierfür eigentlich nur wenige Cent Überziehungszins fällig. Bei einem Überziehungszins von 12 Prozent wären pro Monat 10 Cent angefallen. Tatsächlich verlangte die Targobank mit Hilfe ihrer Mindestentgeltklausel knapp das 30-fache von 12 Cent – nämlich 2,95 Euro.

Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW war dies eine sittenwidrige und unzulässige Verzinsungspraktik der Targobank – diese Auffassung wurde durch das Urteil des BGH im Ergebnis bestätigt. Die Richter begründeten ihre Entscheidung damit, dass die Targobank gerade bei geringen geduldeten Überziehungen extrem hohe Entgelte verlangt habe. Dies würde die Bankkunden unangemessen benachteiligen, sodass die Mindestentgeltklausel unzulässig sei. Betroffene Bankkunden können zu hohen Entgelten zurückverlangen.

Übrigens: Parallel hatte der BGH auch der Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) stattgegeben, der gegenüber der Deutschen Bank eine ähnliche Mindestentgeltklausel abgemahnt hatte. Diese hatte für geduldete Überziehungen ein Mindestentgelt von 6,90 Euro pro Quartal verlangt.



Von beiden Urteilen profitierten nicht nur die Kunden der beiden beklagten Banken. Denn eine entsprechende Vertragsklausel der Geldinstitute ist immer dann unwirksam, wenn sie unverhältnismäßig hohe Mindestentgelte enthält und Bankkunden mit drastischen Beträgen zur Kasse gebeten werden.

.....> [www.verbraucherzentrale.nrw/mindestentgelt-kontoueberziehung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mindestentgelt-kontoueberziehung)

## WLAN-Hotspot nur mit Zustimmung des Kunden

Der Kabelnetzbetreiber Unitymedia will mehr öffentliche Hotspots anbieten und dafür die privaten Router seiner Kunden öffnen. So begrüßenswert das Ausbauprojekt, so kritikwürdig allerdings die Art, wie der Anbieter dies macht: per automatischer Aktivierung von WLAN-Hotspots der Internetkunden. Lediglich per Post waren diese über das Umfunktionieren in einen Hotspot informiert worden. Wer die Teilnahme an dem neuen Dienst »Wi-FiSpot« nicht wünscht, muss dies widersprechen, damit künftig nicht andere Unitymedia-Kunden mit ihren mobilen Endgeräten über den heimischen Router ins Internet gehen können.

Nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW eine unzulässige Erweiterung des bestehenden Vertragsverhältnisses, die ohne die ausdrückliche Zustimmung des Kunden nicht möglich ist.

Weil Unitymedia nach einer Abmahnung der Verbraucherzentrale NRW an der automatischen Aktivierung von WLAN-Hotspots festgehalten hatte, wurde gegen den Kabelnetzbetreiber im Juni 2016 beim Landgericht Köln Klage eingereicht.

Auf ihre Abmahnung hin hatte der Anbieter signalisiert, eine Unterlassungserklärung abzugeben und sich zu einer Überarbeitung der monierten Vertragsbedingungen bereit erklärt. Damit war zwar die hierin zunächst vorgesehene Verpflichtung der Kunden, den Router durchgängig am Netz lassen zu müssen, vom Tisch. Nichtsdestotrotz hielt Unitymedia an der Ankündigung fest, ein zweites WLAN-Signal auf dem Router der Kunden auch ohne deren Einwilligung zu aktivieren.

Die Verbraucherzentrale NRW pocht jedoch weiterhin darauf, dass jeder Kunde selbst entscheiden muss, ob der Router in seinem Haus zu einem Hotspot wird oder nicht. In dem Verfahren vor dem Landgericht Köln sollen die Zugriffsrechte von Unitymedia nun geklärt werden.



Das Verfahren gegen Unitymedia ist auch vor dem Hintergrund einer stetigen Vernetzung im Internet der Dinge von Bedeutung: Denn es gilt grundsätzlich zu klären, welche Zugriffsrechte Anbietern an Geräten zustehen, die sie ihren Kunden während der Vertragslaufzeit zur Verfügung stellen.



# ROUTERFREIHEIT

## Urteil: Routerfreiheit gilt auch für Bestandskunden

Seit Sommer 2016 kann jeder frei entscheiden, ob er als digitale Schaltzentrale ein Modell seines Telefon- und Internetanbieters haben möchte oder sich einen Router seiner Wahl im Handel kauft. Weil manche Netzbetreiber diese Freiheit aber nur Neukunden einräumen wollten, hatte die Verbraucherzentrale NRW in einem gerichtlichen Eilverfahren gegen die GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH klären lassen, ob diese auch für Bestandskunden gilt.

Bis zum 1. August 2016 konnten Netzbetreiber ihren Kunden vorschreiben, dass sie ausschließlich von ihnen bereitgestellte Endgeräte für den Breitbandanschluss nutzen müssen. Andere Router konnten nur eingesetzt werden, wenn Anbieter die Zugangsdaten für Internet und Telefonie (Voice over IP) zur Verfügung stellten. Doch das verweigerten diese wiederholt. Mit dem Stichtag hat der Gesetzgeber den »Routerzwang« abgeschafft: Netzbetreiber müssen ihren Kunden die Zugangsdaten und Informationen seither mitteilen und dürfen den Anschluss an das öffentliche Telekommunikationsnetz nicht verweigern, wenn der Router bestimmte technische Anforderungen erfüllt. Das sieht das Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) ausdrücklich vor.

Unklar war jedoch, ob dies nur für Neuverträge gilt, oder ob Verbraucher auch bei bestehenden Verträgen den Router frei wählen dürfen.

Weil die GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH einem Bestandskunden die Herausgabe der Zugangsdaten verweigerte, hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen den Anbieter vor dem Landgericht Essen ein gerichtliches Eilverfahren eingeleitet. Dort teilten die Richter deren Auffassung. Das Urteil: Die Routerfreiheit gilt auch für Bestandskunden (Az.: 45 O 56/16, Urteil vom 23.09.2016).

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



## KONZERTTICKETS

### Klage gegen Eventim Kein Entgelt für Tickets zum Selbstausdrucken

Für die elektronische Übermittlung einer Eintrittskarte zum Selbstausdrucken dürfen pauschal keine »Servicegebühren« in Höhe von 2,50 Euro verlangt werden. Das hat das Landgericht Bremen (Urteil vom 31.08.2016, Az.: 1 O 969/15 – nicht rechtskräftig) auf Grund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen die CTS Eventim AG & Co. KGaA entschieden. Auch ein Entgelt in Höhe von 29,90 Euro für einen »Premiumversand inklusive Bearbeitungsgebühr« hielt das Gericht für unzulässig. Eventim hat gegen das Urteil Berufung vor dem Hanseatischen Oberlandesgericht in Bremen (Az. 2 U 112/16) eingelegt.

Wer Eintrittskarten für Konzerte, Sportevents oder andere Veranstaltungen über das Internet kauft, muss über den Ticketpreis hinaus oft auch zusätzliche Kosten für den Versand oder die Hinterlegung der Tickets zahlen. Der Onlinehändler Eventim bietet – wie viele andere Ticket-Plattformen – seinen Kunden in vielen Fällen auch die Möglichkeit, Eintrittskarten als »ticketdirect« zu bestellen. Dabei werden die Tickets nicht per Post zugeschickt, sondern können nach elektronischer Übermittlung – etwa per E-Mail – am heimischen Computer ausgedruckt werden.

Dieses praktische Verfahren sorgte jedoch bei Kunden für Verärgerung, weil Eventim für die Selbstausdruck-Variante per »Servicegebühr« 2,50 Euro berechnete. Dieses Entgelt hält die Verbraucherzentrale NRW für unzulässig, denn wer Eintrittskarten über das Internet verkauft, muss diese den Kunden auch übermitteln. Ein gesondertes Entgelt dafür kann verlangt werden, wenn dem Verkäufer Kosten wie etwa das Porto beim Postversand entstehen.

Weil nicht nur der Marktführer für eine »print@home«-Option Kosten berechnete, hatte die Verbraucherzentrale NRW sechs weitere Ticket-Plattformen abgemahnt: ADticket, Ticketmaster, ReserviX, easyticket, BonnTicket und D-Ticket. In letzterem Fall hatte die Verbraucherzentrale darüber hinaus Klage vor dem Landgericht Düsseldorf eingereicht. In der Folge gab das Unternehmen hinter D-Ticket eine Unterlassungserklärung ab und trägt nach Beschluss des Gerichts auch die Kosten des für erledigt erklärten Verfahrens.

In einem Verfahren mit grundsätzlicher Bedeutung erklärte das Landgericht Bremen die ticketdirect-Klausel von Eventim im August für unzulässig. Zugleich folgten die Richter der Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass die Klausel über einen »Premiumversand inklusive Bearbeitungsgebühr« für eine einfache innerdeutsche Postzustellung zum Preis von 29,90 Euro unwirksam sei. Eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr für den Versand dürfe der Anbieter nicht verlangen, da er vertraglich zum Verschicken der Tickets verpflichtet sei, hieß es in dem Urteil.

Sollte das Urteil rechtskräftig werden, müsste Eventim nach Auffassung der Verbraucherzentrale NRW sowohl eingemommene Entgelte für »ticketdirect« als auch bei Vorverkäufen zu Unrecht erhobene Premiumversand-Entgelte grundsätzlich an die Kunden zurückzahlen.

## DATENSCHUTZ

Mit einer Reihe von Verfahren hat die Verbraucherzentrale NRW auf wirksamen Verbraucherschutz in der digitalen Welt gepocht: Ob angesichts der Datenübertragung durch die bloße Einbindung des Facebook-Like-Buttons oder wegen intransparenter Datenschutzbestimmungen beim Smart-TV.

### Facebook-Like-Button Europäischer Gerichtshof befindet über Datenschutz

Sechs datenschutzrechtlich relevante Fragen stehen beim Europäischen Gerichtshof zur Klärung an – eine Entscheidungsfindung, die auf Klagen der Verbraucherzentrale NRW zurückzuführen ist. Denn sie hatte gegen die bloße Einbindung des Facebook-Like-Buttons in Webauftritten von zwei Unternehmen Verfahren bei den Landgerichten Düsseldorf und München eingeleitet.

Geklärt werden sollte dabei, ob es gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt, wenn Plugins von Facebook genutzt und die Seitenbesucher nicht ausreichend darüber informiert werden, dass dadurch schon eine automatische Datenübertragung erfolgt. Denn bei direkter Einbindung der Gefällt-mir-Schaltfläche liest der soziale Netzwerk-Gigant schon bei jedem bloßen Aufruf der jeweiligen Seiten direkt mit. Und zwar unabhängig davon, ob der Seitenbesucher Facebook-Mitglied ist oder nicht. Über diese Handhabe werden die Besucher der jeweiligen Firmenwebsite jedoch vorher weder informiert noch willigen sie zur Datenübermittlung ein.



*#itsNRW – beim »Bürgerdialog IT-Sicherheit in NRW« diskutierte das Wissenschaftsministerium am 20. Juni im Kölner Media Park mit Fachleuten, welchen Beitrag die IT-Sicherheitsforschung leisten kann, um die Digitalisierung sicher zu gestalten. Auch die Verbraucherzentrale NRW war mit auf dem Podium, um Verbraucherbelange rund um E-Commerce, Smart Life und Big Data einzubringen. Auch stellte sie ihre Aktivitäten zum digitalen Verbraucherschutz beim »Markt der Möglichkeiten« vor: Beim IT-Gipfel konnten Bürger hier zahlreiche Institutionen kennen lernen, die sich in NRW mit Themen der digitalen Zukunft und der IT-Sicherheit befassen. Auch Wissenschaftsministerin Svenja Schulze (l.) informierte sich über deren Beratungs- und Informationsangebote – und ließ sich am Infostand Verbraucherfallstricke im Internet der Dinge erläutern.*

Die Verbraucherzentrale NRW sah es als gravierenden Verstoß gegen Datenschutzbestimmungen an, wenn die erforderlichen Hinweise auf die bereits bei bloßem Seitenaufruf erfolgende Datenübermittlung an Facebook unterbleiben und es am entsprechenden Einverständnis der Nutzer fehlt. Die Unternehmen müssen die Seitennutzer darüber aufklären, dass Daten mittels Like-Button erhoben, gespeichert und ungefragt für weitere Zwecke – etwa für passgenaue Werbung – verwendet werden können.



## Datenschutz beim Smart TV

Per Abmahnung hatte die Verbraucherzentrale NRW bei HRS, Nivea (Beiersdorf), Payback, Eventim, Fashion ID (Peek & Cloppenburg) und KIK im Frühjahr 2015 darauf gepocht, die Einbindung des Like-Buttons von Facebook in deren Internetauftritt datenschutzkonform umzustellen. Vier der abgemahnten Unternehmen hatten eine Unterlassungserklärung abgegeben und erklärt, den Facebook-Button auf ihren Webseiten in dieser Weise nicht mehr zu verwenden. Die Fashion ID (Landgericht Düsseldorf) und Payback (Landgericht München) hatten sich jedoch uneinsichtig gezeigt, sodass die Verbraucherzentrale NRW Klage gegen die beiden Unternehmen eingereicht hat.

Das Verfahren in Sachen Payback endete im Mai 2016 zugunsten der Verbraucherzentrale mit einem Anerkenntnisurteil. Im erstinstanzlichen Verfahren gegen die Fashion ID GmbH & Co. KG hatte das Landgericht Düsseldorf am 9. März 2016 entschieden, dass der Onlineshop-Betreiber gegen geltendes Datenschutzrecht verstoße (Az.: 12 O 151/15).

Fashion ID war daraufhin in Berufung vor das Oberlandesgericht Düsseldorf (Az.: I-20 U 40/16) gezogen. Diesem Verfahren ist Facebook kurz vor dessen Ende beigetreten. Im Januar 2017 hat das Oberlandesgericht Düsseldorf das Verfahren ausgesetzt und dem Europäischen Gerichtshof sechs datenschutzrechtlich relevante Fragen im sogenannten Vorabentscheidungsverfahren zur Klärung vorgelegt.

Datenschutzbestimmungen, die auf 56 Bildschirmseiten eines Smart-TVs im Fließtext ohne Verwendung von Abschnitten und Überschriften dargestellt werden, sind wegen ihrer Länge und Unübersichtlichkeit intransparent und keine geeignete Grundlage für eine Einwilligung in die Datenerhebung und -verwendung. So hat das Landgericht Frankfurt am Main (Az.: 2-03 O 364/15, teilweise rechtskräftig) aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen die Samsung Electronics GmbH im Juni 2016 entschieden. Darüber hinaus hatte das Gericht auch einzelne Klauseln beanstandet, die genauer regelten, wie die erhobenen Daten verwendet und weitergegeben werden durften. Insbesondere hatten die Richter bemängelt, dass die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendete Einwilligungsklausel zur Datenerhebung und -verwendung nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche. Entgegen der Ansicht der Verbraucherzentrale NRW sah das Gericht die Samsung Electronics GmbH zwar nicht in der Verantwortung, vor der ersten Übertragung personenbezogener Daten eine entsprechende Einwilligung der Smart-TV-Nutzer einzuholen. Die Richter hatten hier auf eine mögliche Verantwortlichkeit des in Südkorea ansässigen Samsung-Mutterkonzerns verwiesen. Die Samsung Electronics GmbH entließ das Gericht aber nicht vollkommen aus der Pflicht und entschied, dass die deutsche Vertriebsgesellschaft die Nutzer jedenfalls über die Gefahr von Datenflüssen des TV-Geräts aufzuklären habe. Die Samsung Electronics GmbH hat diesbezüglich Berufung bei dem Oberlandesgericht Frankfurt am Main (Az. 6 U 141/16) eingelegt.

Die Verbraucherzentrale NRW fordert, dass – bevor Daten übertragen werden – Nutzer darüber informiert werden und einwilligen müssen. Es müsse bereits in den Grundeinstellungen möglich sein, auch ein Smart-TV als reines TV-Gerät zu benutzen, ohne dass es zu einer Datenübertragung kommt.

## DASH-BUTTON

### Dash-Button bei Amazon Kein Hinweis auf Kostenpflicht

Der Dash-Button soll in Haushalten hängen und auf Knopfdruck Bestellungen des täglichen Bedarfs auslösen: vom Waschmittel über Katzenfutter bis zu Toilettenpapier. Für seine Prime-Kunden hat der Marktplatzbetreiber Amazon den mit dem heimischen Netzwerk und der Amazon-App verbundenen Kauf-Knopf im September 2016 eingeführt. Allerdings: Die Verbraucherzentrale NRW sah beim Dash-Button verschiedene Verstöße gegen gesetzliche Vorgaben und ist gegen Amazon gerichtlich vorgegangen.

So fehlte es auf der Schaltfläche des Buttons an dem Hinweis, dass per Knopfdruck unmittelbar eine kostenpflichtige Bestellung ausgelöst wird. Dieser ist jedoch bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr vorgeschrieben.



**i** Verbraucher sollten der vollmundigen Dash-Button-Reklame »Sie erhalten Ihr neues Produkt, bevor das alte aufgebraucht ist.«, nicht blind vertrauen. Die Verbraucherzentrale hatte Anfang September bei einem Testkauf über den Dash-Button von Amazon als voraussichtliches Lieferdatum eines Waschmittels tatsächlich erst den 20. Oktober 2016 genannt bekommen. Das offenbarte allerdings nur der Blick in die App. Dies Beispiel verdeutlicht, wie wichtig die Einhaltung der gesetzlichen Informationspflichten vor Vertragsabschluss für Kunden ist.

Darüber hinaus müssen bei Verträgen via Internet wichtige Informationen unmittelbar vor der Bestellung mitgeteilt werden: nämlich unter anderem der Gesamtpreis sowie die wesentlichen Eigenschaften des Produkts. Diese Informationen werden jedoch für die konkrete Bestellung erst nach dem Drücken des Buttons zur App gesendet, also nach der Bestellung.

Das Fehlen dieser Informationen bei Auslösung der Bestellung wirkt auch unter Berücksichtigung der sogenannten »Amazon Dash Replenishment Nutzungsbedingungen« Probleme auf. Darin erlaubt sich Amazon, den Preis und die Versandkosten für das jeweils ausgesuchte Produkt zu ändern. Preisänderungen werden Kunden laut App aber nur bei Steigerungen »um mehr als zehn Prozent« gesondert mitgeteilt.

Außerdem behält sich Amazon vor, Ersatzartikel zu versenden, wenn das Kaufprodukt nicht verfügbar sein sollte. Das kann etwa ein vergleichbares Produkt derselben Marke, jedoch mit abweichender Füllmenge sein. Die Verbraucherzentrale NRW hält auch diese Klausel für unzulässig.

Da Amazon nicht bereit war, eine Unterlassungserklärung hinsichtlich des monierten Geschäftsgebarens abzugeben, hat die Verbraucherzentrale NRW Klage eingereicht: Geklärt werden soll, ob der Dash-Button unter den aktuellen Bedingungen weiterhin verwendet werden darf.

## PHISHING-RADAR



### Betrüger-Mails auf dem Schirm

Über 380.000 Mal wurden beim Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW inzwischen gefälschte Mails aufgespürt. Auch 2016 hat sich das Portal als wirkungsvolle Informations- und Frühwarnplattform zur Abwehr von betrügerischen Attacken übers elektronische Postfach bewährt. Es informiert kontinuierlich und aktuell via Twitter, Facebook und viele andere Kanäle über aktuelle Betrugswellen. Per E-Mail können verdächtige Mails gemeldet werden.

Die Prüfung, ob verdächtige Links zu einer offenen Betrugsseite führen, ließ inzwischen mehr als 14.000 Seiten auffliegen. Die Verbraucherzentrale NRW leitete dann Maßnahmen zur Sperrung ein.

Einmal mehr Dauerbrenner: Täuschend echt aussehende Aufforderungen an Kunden von Banken, Sparkassen oder Kreditkartenfirmen, Daten zu aktualisieren. Massenhaft wollten Betrüger-Mails so zum Anklicken eines Links verleiten, um dort Kontodaten oder Passwörter abzugreifen. Zahlreiche Internetnutzer erhielten auch E-Mails mit angeblichen Rechnungen für Software-Lizenzen. Vermeintliche Absender waren deutsche Firmen, etwa Energieversorger, Baustoffhändler und Telekommunikationsunternehmen, die in der Regel mit der Vergabe von Software-Lizenzen nichts zu tun haben. Zwar variierten Rechnungssummen und Firmen, doch war die Machart der Mails stets identisch. Kunden wurden darin aufgefordert, die angehängte Rechnung als Datei auf den Rechner zu laden – im Button zum Herunterladen der Rechnung versteckte sich eine zip-Datei mit Schad-Software.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/phishing](http://www.verbraucherzentrale.nrw/phishing)

## PAKET-ÄRGER

### Beschwerden abgeladen

Mit dem Beschwerdeportal [www.paket-aerger.de](http://www.paket-aerger.de) bieten die Verbraucherzentralen NRW und Thüringen seit Ende 2015 eine Plattform, um Verbraucherärgern rund ums Versenden und Empfangen von Paketen abzuladen. In 2016 verzeichnete das Portal über 12.556 Beschwerden.

Geschilderte Ärgernisse und Erfahrungsberichte leiten die Verbraucherzentralen den jeweiligen Paketdienstleistern mit der Bitte um eine Stellungnahme weiter. Reaktionen werden dann online gestellt – als Hilfestellung für andere Kunden, denen ähnliche Pannen widerfahren.

Natürlich kommt nicht mit jeder Zustellung »Paket-Ärger« ins Haus. Dass Pakete aber manchmal seltsame Wege nehmen oder Paketboten ideenreiche Anlieferungen vornehmen – das ist auf der Beschwerde-Pinnwand nachzulesen.

Praktische und rechtliche Tipps rund um den Paketversand runden das Informationspaket des Onlineportals ab.

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

➔ [www.paket-aerger.de](http://www.paket-aerger.de)

## ENERGIERECHT

### Marktbereinigung im Blick

In einer Reihe von Verfahren und Klagen hat sich die Verbraucherzentrale NRW für eine Stärkung von Verbraucherrechten im Energiemarkt eingesetzt. Zielsetzung hierbei: Energierechtliche Verbraucherprobleme systematisch und grundsätzlich anzugehen und auf die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben zu pochen.

Eine wichtige Fundgrube, um windigen Verkaufsmaschen oder Fallstricken beim Abschluss von Energielieferverträgen auf die Spur zu kommen: Die landesweite Auswertung von etwa 1.500 Anfragen zu »Drückermethoden an der Haustür und am Telefon«, die die Verbraucherzentrale NRW 2016 vorgenommen hat.

### Direktvertrieb Unlauteren Geschäftsmethoden auf der Spur

Falsche Tatsachen, falsche Preise, falsche Identität – mit diesem Trio an Visitenkarten waren Überrumpelungsversuche an Haustür und Telefon häufig gestartet worden, um Verbraucher zum Abschluss neuer Energielieferverträge zu bewegen. Unter den Werbern an Haustür und Telefon waren sowohl Newcomer der Energiebranche, die im Markt Fuß fassen wollten, als auch Versorger, die auf den Ausbau des Kundenstamms bedacht waren.

Da hatten Direktvertriebler etwa an der Haustür unter dem Vorwand geklingelt, dass sie über neue Preise informieren, eine Energieberatung durchführen oder auch Vertragsdaten abgleichen wollen. Oder Unternehmen hatten sich – gesetzeswidrig

– unaufgefordert am Telefon gemeldet und mit der Nachricht überrascht, dass angesichts der anstehenden Gas- oder Strompreiserhöhungen ein Anbieterwechsel schnell und sorgenfrei eine echte Ersparnis bringe. Mal wurde der Anbieterwechsel als unvermeidlich hingestellt, weil es bald nur noch Ökostrom gebe, mal wurden günstigere Preise für die Kilowattstunde Strom versprochen, die dann aber nur für eine begrenzte Vertragslaufzeit galten. Mitunter waren die Werber unter »falscher Flagge« geteilt und hatten sich als vermeintliche Mitarbeiter der örtlichen Stadtwerke oder anderer Institutionen ausgegeben. Mit dieser seriösen Visitenkarte hatten Umgarnte dann schnell Vertrauen gefasst, um sich auf unterbreitete Offerten einzulassen.

Selbst wenn sich Verbraucher bei einem unzulässigen Telefonanruf lediglich mit der Zusendung von Informationsmaterial einverstanden erklärt hatten, wurden ihnen Vertragsbestätigungen nebst allgemeinen Geschäftsbedingungen und Widerrufsbelehrung zugeschiedt. Damit wurde der Eindruck erweckt, dass bereits ein Vertrag zustande gekommen sei – eine unzumutbare Belästigung, weil Betroffene aktiv werden mussten, um den ungewollten Vertrag rückabzuwickeln.

Das Einverständnis für die telefonische Kontaktaufnahme hätten betroffene Verbraucher, so die Behauptung der Anbieter, angeblich bei deren Teilnahme an Gewinnspielen erklärt. Woran sich Betroffene allerdings entweder nicht erinnerten oder dies bestritten.



*Wenn unseriöse Werber mit der Tür ins Haus fallen, ist Vorsicht ange-sagt: Wie hier das Team der Verbraucherzentrale in Marl haben die Beratungsstellen öffentlichkeitswirksam vor Drückerkolonnen gewarnt, die unter falscher Flagge, mit falschen Versprechen oder falschen Preisen zum Abschluss von Energielieferverträgen überrumpeln wollten.*

Für die Verbraucherzentrale NRW waren die unlauteren Geschäftsmethoden im Direktvertrieb Anlass, gegen vier auffällige Anbieter – die Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG, die Voxenergie GmbH, die Mivolta GmbH und die PST Europe Sales GmbH – wegen unverlangter Telefonwerbung, untergeschobenen Verträgen und weiteren Verstößen rechtlich vorzugehen.

Da die abgemahnten Unternehmen nicht freiwillig einlenkten, geht die Verbraucherzentrale NRW nun gegen alle vier gerichtlich vor. Gegen die Stadtwerke Pforzheim wurde beim Landgericht



Karlsruhe auch deshalb Klage eingereicht, weil den Verbrauchern anlässlich der unverlangten Werbeanrufe nur Verträge mit einer Grundlaufzeit von 36 Monaten angeboten wurden. Dies ist zwar als individuelle Vereinbarung zulässig, bei welcher der Kunde die freie Wahl unter beliebigen Laufzeiten hat. Kann der Kunde die Laufzeit nicht frei vereinbaren, handelt es sich um eine allgemeine Geschäftsbedingung. Diese ist jedoch unwirksam, wenn die Laufzeit mehr als 24 Monate beträgt.

Bei der Münchener PST Europe Sales GmbH wie bei Voxenergie GmbH wurde darüber hinaus beanstandet, dass sie laufende Stromverträge der neu geworbenen Kunden gekündigt hatten. Und zwar ohne dass der Verbraucher die hierzu erforderliche Vollmacht in Textform erteilt hatte. Dies war bei am Telefon abgeschlossenen Verträgen ja schon praktisch gar nicht möglich.

Gegen die Mivolta GmbH wurde zudem wegen fehlerhafter Widerrufsbekanntmachung, die keine konkreten Kontaktdaten für den Widerruf enthielt, eine Klage vorbereitet.

## Care-Energy Pleite für Kundenrechte

Für Schlagzeilen ob ihres Geschäftsgebarens sorgte die Unternehmensgruppe Care-Energy – und nicht erst seit der beantragten Insolvenz im Februar 2017 suchten viele Kunden in den Beratungsstellen rechtlichen Rat. Die Verbraucherzentrale NRW hat mehrere Unternehmen der Gruppe wegen gleichartiger Verstöße gegen das Energiewirtschaftsgesetz abgemahnt. Verspätete Abrechnungen, unzulässige Abrechnungszeiträume von mehr als zwölf Monaten, eine Rechnungsstellung nur bei Anmeldung in einem Online-Portal und Guthaben aus Abrechnungen nicht unverzüglich zu erstatten – so lauteten die wesentlichen Grün-

## Strompreiserhöhungen wegen Abgaben und Steuern Sonderkündigungsrecht für Kunden

Auch wenn Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen erhöhen, haben Kunden ein gesetzliches Sonderkündigungsrecht. Eine gegenteilige Klausel in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stromio GmbH, die das Kündigungsrecht in solchen Fällen ausschließt, hat das Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf im Juli 2016 (Az. I-20 U 11/16) aufgrund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW für unwirksam erklärt. 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. Dies hätten bereits sowohl der Europäische Gerichtshof als auch der Bundesgerichtshof (BGH) so gesehen. Auch der Gesetzgeber habe dies für Kunden in der Grundversorgung so geregelt. Bei »hoheitlichen Belastungen« handele es sich um Kostenelemente beziehungsweise Kalkulationsbestandteile des Strompreises, bei deren Änderung der Kunde stets ein Sonderkündigungsrecht habe.

Stromio hat Revision zum BGH eingelegt. Bestätigt der BGH das Urteil des OLG Düsseldorf, muss zum einen die Energiebranche ihre Vertragsklauseln, die das Sonderkündigungsrecht des Kunden bei Preiserhöhungen aufgrund dieser »staatlichen« Faktoren vielfach ausschließen, flächendeckend nachbessern. Zum anderen können Kunden dann Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf solche unzulässigen Klauseln stützen, zurückverlangen.

Insoweit hat das von der Verbraucherzentrale NRW initiierte Verfahren grundsätzliche Bedeutung.

de, auf die sich die Verbraucherzentrale in ihren Abmahnungen stützte. Eine Vielzahl von Verbraucherbeschwerden gegen das Geschäftsgebahren von Care Energy war Anlass, gegen die Unternehmen wegen Verbrauchertäuschung und Übervorteilung vorzugehen. Im November 2016 reichte die Verbraucherzentrale NRW gegen die Care Energy AG und die Care Energy Management GmbH beim Landgericht München Klage ein – zunächst nur wegen verspäteter Rechnungen.

Für Verunsicherung hatte die Care Energy AG auch gesorgt, als sie Ende 2016 bei Kunden angeblich nicht bezahlte Abschläge eintreiben wollte und bei Nichtbegleichen mit einer Stromsperre

drohte. Weil bei einer Versorgungsunterbrechung enge gesetzliche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, hat die Verbraucherzentrale NRW das nach ihrer Ansicht rechtlich nicht haltbare Vorgehen kritisiert und Betroffenen in der Beratung und mit einem Musterbrief Hilfestellungen an die Hand gegeben, um die drohende Sperre durch den Netzbetreiber abzuwenden.

Was Care-Energy-Kunden angesichts der beantragten Insolvenz der Unternehmen für die Fortführung der Energieversorgung sowie bei Abschlägen und Schlussrechnungen beachten müssen – hierzu hat die Verbraucherzentrale NRW im Frühjahr 2017 aktuell informiert.



## ENERGIELOTSE

### Direkter Draht zum Wegweiser

Energieversorger, Handwerker, Architekten, Behörden und viele weitere Akteure bieten Beratung rund ums Thema Energie an. Gerade deshalb gestaltet sich die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner bei Fragen oder Vorhaben zum Energiesparen oder Sanieren oft schwierig. Zur Unsicherheit, wer der richtige Experte ist, kommt vielfach noch die Sorge hinzu, als Laie in diesem Bereich an unseriöse Geschäftemacher zu geraten.

Mit dem Energielotsen hat die Verbraucherzentrale NRW seit Juni hierbei nun einen unabhängigen Wegweiser via Telefon: Schnell, zuverlässig und direkt wird fürs individuelle Anliegen die Brücke zum richtigen Angebot geschlagen. Ob staatliche Fördermittel für die energetische Sanierung beantragt werden sollen, eine Bewertung des Stromverbrauchs gefragt ist oder die geeignete Technik für den Solarspeicher aufs Dach soll – ein Anruf genügt, um die passende Route zum Energiesparen zu nehmen. Aber auch bei Feuchte- und Schimmel-Problemen oder bei Fragen zum Energieausweis wird zur passenden Anlaufstelle mit fachkundigem Lösungspotenzial gelotst.



### KONTAKT:

0211 / 33 996 556

montags bis freitags

von 9 bis 17 Uhr

Rückruf anfordern unter:

[www.energielotse.nrw](http://www.energielotse.nrw)

Außerdem: Die vielen von Land und Kommunen, von Bund und Europäischer Union finanzierten Programme, um Privathaushalte beim Klimaschutz im Energiebereich zu unterstützen, können nur Effekte zeigen, wenn Verbraucher davon ohne großen Aufwand erfahren.

Rund 100 Anrufe pro Monat unter 0211 / 33 996 556 zeigen, dass der Energielotse nicht nur Hilfe im Einzelfall bietet, sondern auch eine direkte Verbindung zwischen Förderungen und Sanierungswilligen schafft.



## Auf dem Prüfstand

38 Unternehmen in kommunaler Hand sind seit 2006 in Nordrhein-Westfalen in den lokalen Stromvertrieb eingestiegen. Knapp die Hälfte dieser Stadtwerke ist erst innerhalb dieser zehn Jahre gegründet worden. Die Verbraucherzentrale NRW hatte die jungen Stromanbieter in Städte- und Gemeindebesitz im Sommer auf den Prüfstand gestellt. Denn in der Beratung zum Anbieterwechsel hatten viele Verbraucher Interesse an einem örtlich verankerten Stromlieferanten gezeigt. Überhaupt hatte die Nachricht von einem neuen Stadtwerk viele Stromkunden erst zum Nachdenken über einen Wechsel angeregt.

## KOMMUNALE STROMANBIETER

Wie stark die örtliche Verankerung allerdings tatsächlich trägt, ist von Fall zu Fall sehr unterschiedlich. So zeigten sich nur drei der 38 Unternehmen im 100-prozentigen Besitz einer einzelnen Kommune. Alle anderen hatten mindestens einen weiteren Gesellschafter. Dies sind meist benachbarte Kommunen oder deren Stadtwerke. Auch größere, überregionale Stromanbieter hielten immerhin bei gut 40 Prozent der Unternehmen Anteile. So war an knapp jedem vierten der untersuchten Unternehmen (24 Prozent) der RWE-Konzern mit Anteilen zwischen 12 und 45 Prozent beteiligt. Die Gelsenwasser AG hielt Anteile an gut jedem sechsten Anbieter, oft von 49 oder 50 Prozent. Somit kommen die Gewinne eines Stadtwerks nicht unbedingt nur der Kommune zugute – auch wenn die Unternehmensdarstellung im Internet das oft nahelegt.

In gut der Hälfte der Fälle – bei 20 Unternehmen – standen die genauen Anteilsverteilungen auf den Firmen-Webseiten. Bei weiteren neun waren zumindest die Namen aller Gesellschafter genannt. Die restlichen neun aber legten ihre Gesellschafterstruktur online gar nicht offen.

Durchweg punkten konnten die neuen kommunalen Stromanbieter bei den Voraussetzungen für persönlichen Service: Alle 38 Unternehmen hatten eine Anlaufstelle vor Ort.

Uneinheitlich zeigte sich das Bild bei den Tarifbedingungen. Hier lieferten die untersuchten kommunalen Unternehmen nicht automatisch besondere Fairness, auch wenn fast die Hälfte von ihnen (45 Prozent) damit warb. Nur 13 Versorger (34 Prozent) hatten Vertragskonditionen für einen flexiblen Anbieterwechsel, wie ihn die Verbraucherzentrale NRW fordert: mit Tarifen mit maximal einem Jahr Vertragslaufzeit, höchstens einem Monat Folgelaufzeit und einer Kündigungsfrist von maximal vier Wochen. 17 weitere Unternehmen erfüllten diese Anforderungen teilweise oder annähernd, acht aber verfehlten diese weitgehend oder vollständig.

Die Tarife einiger der jungen Stromanbieter konnten in manchen Orten durchaus Einsparungen bringen, sodass sich die Prüfung dieser Angebote für Verbraucher lohnen kann.

→ [www.verbraucherzentrale.nrw/kommunale-stromanbieter](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kommunale-stromanbieter)



*Das effizient und komfortabel heizen eine Frage der Einstellung ist, zeigten zum Auftakt der Kampagne: Alexander Rychter, Direktor des Verbandes der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen, Johannes Rimmel, Minister für Umwelt, Klima- und Verbraucherschutz NRW, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Silke Gottschalk, Geschäftsführerin des Deutschen Mieterbundes NRW.*

## THERMOSTAT-CHECK

### Energiesparen mit der richtigen Einstellung

Die Energiewende in den rund fünf Millionen Mieterhaushalten des Landes nahm die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit einer Allianz aus Wohnungswirtschaft und Mietervertretern in den Blick. Unterstützt von ihrem Mitgliedsverband Deutscher Mieterbund NRW sowie vom Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Rheinland Westfalen (VdW RW) hatte sie im September die Kampagne »NRW macht den Thermostat-Check« eingeläutet.

Mieter gelten oft als Leidtragende der Energiewende, weil Eigentümer die Kosten für energetische Sanierungen oder für Investitionen zur Nutzung von Solaranlagen auf die Betriebskosten umlegen. Sie bei diesem Vorhaben jedoch als wichtige Aktivposten einzubeziehen, das hatte sich die Allianz bei den Aktionswochen zum Ziel gesetzt. Als eine wichtige Stellschraube dazu wurde das Thermostatventil an Heizkörpern ausgemacht. Hiermit Energie zu sparen, kostet nur ein bisschen Zeit, um die Temperaturregler und deren Potenzial kennen zu lernen. Rund um Funktionsfähigkeit und Nutzung vorhandener Thermostate als auch zum Austausch gegen programmierbare



Gezieltes und angemessenes Absenken der Temperaturen ist der richtige Dreh beim Energiesparen.

Modelle und dem Einsatz von Smart-Home-Lösungen gab es Beratung und Information. Ziel: Bei Eigentümern und Mietern Energieeinsparungen vor allem durch das gezielte und angemessene Absenken der Temperatur bei Abwesenheit und nachts anzustoßen.

Bei landesweit 115 Vorträgen mit rund 10.500 Interessierten sowie an Infoständen auf Wochenmärkten und Messen wurde die richtige Einstellung fürs Energiesparen mit auf den Weg gegeben. Die einfachen Handgriffe für den Austausch konnten direkt an einem echten Thermostatventil ausprobiert werden.



Nicht nur in den Beratungsstellen, sondern auch in Bürgerbüros, Rathäusern und bei vielen Kooperationspartnern hatte der Thermostat-Check Station gemacht.

NRW-weit geschaltete Radiospots, Social-Media-Anzeigen sowie Werbung auf Videoleinwänden und an Litfaßsäulen brachten die Aufforderung zum Thermostat-Check multimedial auf den Weg. In Düsseldorf wurde hierfür auch die Rheinbahn aufs Gleis gesetzt: Drei Monate lang war auf zwei Bahnen plakatiert, auf den energiesparenden Dreh am Thermostat abzufahren.

### Do it yourself

Im Internet half ein Online-Thermostat-Check, um die passende Variante fürs eigene Zuhause herauszufinden. Und wer einen Austausch plante, fand dort auch eine Anleitung mit Do-it-yourself-Video. Mehr als 8.700 ausgefüllte Checks und 14.000 Video-Aufrufe zeigen, dass die Energiesparhelfer auch im Netz zu den »Favoriten« hinzugefügt wurden.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/thermostat](http://www.verbraucherzentrale.nrw/thermostat)



Wie hier in Bielefeld warb die Verbraucherzentrale vielerorts in Zusammenarbeit mit den Klimaschutzbeauftragten der Städte für die richtige Einstellung beim Energiesparen.

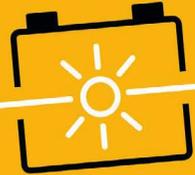


### Mieterstrom vom Dach

Die Kooperationspartner hatten gemeinsam mit dem Verbraucherschutzministerium NRW das Bundeswirtschaftsministerium aufgefordert, eine Verordnung vorzulegen, damit auch Mieter künftig günstig Solarstrom vom Hausdach beziehen können – wodurch diese Solaranlagen sowohl für Betreiber als auch für Mieter attraktiver werden. Dazu müsse die Bundesregierung die Gleichstellung von Mieterstrom und Eigenverbrauch mit Hochdruck vorantreiben. Dies scheint nun zu gelingen: Die Bundesregierung spricht sich aktuell für eine direkte Förderung von Mieterstrom aus. Sie beabsichtigt, diesen zielgenau mit einem Mieterstromzuschlag zu vergüten und rückt damit von einer zuvor diskutierten Reduzierung der EEG-Umlage auf Solarstrom, den Vermieter oder Dritte auf dem Dach eines Hauses erzeugen und direkt an die Bewohner verkaufen, ab. Anstelle einer Verordnung ist ein Gesetz geplant, das im Anschluss noch von der EU-Kommission in Brüssel notifiziert werden muss.

# SCHICK DIE SONNE IN DIE VERLÄNGERUNG

MIT SOLARSTROM UND BATTERIESPEICHER



## SOLARSTROMSPEICHER



*Klima- und Verbraucherschutzminister Johannes Remmel (l.) überzeugte sich mit Udo Sieverding, Bereichsleiter Energie der Verbraucherzentrale NRW, bei »Speicherpionieren«, dass es sich angesichts der gesteigerten Eigenverbrauchsquote lohnt, die Sonne in die Verlängerung zu schicken. Echte Liebe zur Speichertechnologie entdeckte auch der junge Fußballfan, der im Workshop zur Aktion ein Solarauto bastelte.*

### Steilpass für Eigenverbrauchsquote

»Schick die Sonne in die Verlängerung« hieß es im Frühjahr, als die Verbraucherzentrale Speicher für Solarstrom vom eigenen Hausdach zum Thema gemacht hatte. Denn mit Batterien, die den Strom tagsüber speichern, kann die einmal erzeugte Solarenergie auch lange nach Sonnenuntergang noch direkt vor Ort genutzt werden. Statt 25 bis 30 Prozent des erzeugten Stroms können Speicherbesitzer so mehr als 60 Prozent nutzen.

Staatlich gefördert wird diese Technologie dank sinkender Preise auch für Privathaushalte zunehmend attraktiv. Künftige Speicher-Pioniere erfuhren daher, worauf bei der Auswahl der Bat-

teriesysteme zu achten ist: eine aktuelle Marktübersicht, eine Einkaufs-Checkliste und ein Unabhängigkeitsrechner, mit dem online ermittelt werden konnte, wie ein Speicher die Eigenverbrauchsquote und den Unabhängigkeitsgrad verändert, waren dabei zentrale Informationsmodule.

An Aktionsständen und bei Vorträgen in rund 40 Städten erfuhren Interessierte alles Wissenswerte rund um Einbau und Betrieb von Photovoltaikanlagen und Batteriespeichern.

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



### Prosumer brauchen Förderung und Planungssicherheit

Ende 2015 gab es in Deutschland mehr als doppelt so viele Batteriespeicher für Strom aus Solaranlagen als noch zu Jahresbeginn: In zwölf Monaten ist die Zahl dieser Geräte von rund 15.000 auf etwa 35.000 angestiegen. Heute sind etwa 50.000 Heimspeicher verbaut. Angesichts sinkender Anschaffungskosten nutzen immer mehr Hausbesitzer diese Möglichkeit, die Energiewende mithilfe von Heimspeichern als Prosumer aktiv zu unterstützen und selbst von ihr zu profitieren. Gleichzeitig können sie durch einen intelligenten Speicherbetrieb die allgemeine Netzstabilität fördern und den Bedarf an Netzausbau senken. Doch die Rahmenbedingungen für die Speicher-Pioniere können nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW durchaus noch verbessert werden. Denn Privathaushalte, die Solarstrom erzeugen und für den Eigenbedarf speichern, benötigen in ihrer Vorreiterrolle zuverlässige Unterstützung.

So forderte die Verbraucherzentrale NRW, dass es zum Kreditprogramm für Batteriespeicher an privaten Photovoltaikanlagen auch ein Förderprogramm mit einem reinen Zuschuss geben sollte. Die Bemessungsgrundlage für die Besteuerung selbst verbrauchten Stroms sollte festgeschrieben werden, damit private Betreiber Planungssicherheit haben. Nachgerüstete Heimspeicher sind steuerlich generell genauso zu behandeln wie Geräte, die gleichzeitig mit einer Photovoltaikanlage installiert wurden. Was aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW noch nötig ist, damit Solarstromspeicher ihr volles Potenzial für die Energiewende entfalten können, hat sie in einem Positionspapier zusammengefasst.

[www.verbraucherzentrale.nrw/position-batteriespeicher](http://www.verbraucherzentrale.nrw/position-batteriespeicher)



Gemeinsam mit Dr. Frank Renken, Amtsleiter beim Dortmunder Gesundheitsamt (l.), und Dave Vargese, Sozialarbeiter im Dortmunder Knappschafts-Krankenhaus, stellten die Schuldnerberaterinnen der Verbraucherzentrale in Dortmund unheilvolle Wechselwirkungen von Schulden und Krankheit vor.



Auch wissenschaftliche Studien zeigten, dass fast 40 Prozent der Teilnehmer wegen ihrer Überschuldung krank geworden sind. Davon litten rund 40 Prozent an psychischen Störungen. Und dreimal so häufig wie die Allgemeinbevölkerung hatten die Studienprobanden auch mit körperlichen Beschwerden wie Kreuz- und Rückenschmerzen zu kämpfen. Denn sie empfanden ihre Verbindlichkeiten als drückende Last.

## SCHULDNERBERATUNG

### SCHULDEN MACHEN KRANKHEIT macht Schulden

Wer mit Schulden kämpft oder schon aussichtslos überschuldet ist, wird häufiger krank als andere. Krankheit kann andererseits auch Auslöser sein, dass sich Schulden aufürmen: Unter dem Motto »SCHULDEN MACHEN KRANKHEIT macht Schulden« zeigte die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Verbraucherzentrale auf, dass und wie sich Krankheit und Schulden vielfach wechselseitig bedingen. Zur bundesweiten Aktionswoche der Schuldnerberatung im Juni stellte sie auch aktuelle Ergebnisse einer Umfrage unter Ratsuchenden vor: Darin hatte sich eindrucksvoll bestätigt, dass professionelle Schuldnerberatung – neben dem Angehen der finanziellen Probleme – auch das gesundheitliche Wohlbefinden der Betroffenen fördert.

So hatten Ratsuchende durchgängig bejaht, dass sie schon nach der ausführlichen Erstberatung in der Schuldner- und Insolvenzberatung Hoffnung geschöpft oder neue Perspektiven gesehen haben und es ihnen deshalb deutlich besser ging. Im Laufe der Beratungen nahmen die Belastungen dann erheblich ab. Voraussetzung, damit der gesundheitsfördernde Effekt von Schuldnerberatung auch tatsächlich wirken kann, ist jedoch ein schneller und unkomplizierter Zugang für alle überschuldeten und überschuldungsgefährdeten Menschen.

Neben praktischen Tipps für Betroffene, um die gesundheitlichen Risiken und Nebenwirkungen von Schulden zu minimieren, forderte die Verbraucherzentrale NRW zudem eine bedarfsge-

rechte Finanzierung von Schuldnerberatungsstellen sowie eine spezielle Unterstützung auch durch die Krankenkassen.



### Geschäfte mit der Armut abgemahnt

Vollmundig versprach der Verein »NRW Schuldnerberater e. V.« auf seiner Homepage umfassende Begleitung auf dem Weg aus den Schulden. Doch berechtigt, die angebotenen Rechtsdienstleistungen auch zu erbringen, war der in Köln ansässige Verein nicht. Mit einer Abmahnung hat die Verbraucherzentrale NRW erfolgreich darauf gepocht, dass dessen haltlose Versprechungen unterbleiben und er künftig keine Verbraucher mehr in Schuldner- und Verbraucherinsolvenzangelegenheiten berät oder vertritt.

Übrigens keinesfalls ein Einzelfall, dass vermeintliche »Schuldenregulierer« Rechtsdienstleistungen im Bereich Schuldner- und Insolvenzberatung anbieten. Häufig stehen dabei Menschen im Fokus, die in finanziellen Notlagen einen schnellen Weg aus der Überschuldung suchen. Anstatt fundierte rechtliche und wirtschaftliche Beratung anzubieten, wird jedoch häufig für gehaltlose Leistungen noch einmal zur Kasse gebeten.

# NRW BEKÄMPFT ENERGIEARMUT

## Erfolgsmodell ausgeweitet

Zahlungsprobleme rund um die Energierechnung dauerhaft zu regulieren und deren Ursachen anzugehen – dieses ehrgeizige Ziel hatte sich das Projekt »NRW bekämpft Energiearmut« beim Start im Herbst 2012 in acht Städten gesteckt. »Erfolgsmodell mit nachhaltiger Wirkung«, so lautete die Bilanz der Kooperationspartner nach drei Jahren. Bis dahin hatten mehr als 2.400 Betroffene auf die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut gesetzt, die die Verbraucherzentrale NRW in Aachen, Bielefeld, Bochum, Dortmund, Köln, Krefeld, Mönchengladbach und Wuppertal anbot. In 86 Prozent der Fälle konnte eine Lösung erreicht werden. Für das Verbraucherschutzministerium NRW und die beteiligten Energieversorger war dies nicht nur Motivation, das Angebot in den Pilotstädten weiter fortzuführen. Sondern auch Anstoß, die Kooperation ab 2016 auch mit den örtlichen Grundversorgern in Duisburg, Gelsenkirchen, Velbert, in der Städtereion Aachen sowie im Ennepe-Ruhr-Kreis zu starten.

Die zunehmenden Zahlungsprobleme von Verbrauchern bei der Energieversorgung erfordern nachhaltige Ansätze: Hierbei ist das Landesprojekt »NRW bekämpft Energiearmut« bundesweit Vorreiter. Die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut schafft dauerhaft eine Win-win-Situation: für betroffene Verbraucher, aber auch für Energieversorger und Kommunen. Denn es gelingt damit nicht nur die schnelle Hilfe in akuten Notlagen, sondern es wird auch die Selbsthilfekompetenz der betroffenen Menschen dauerhaft gestärkt. Langfristige Begleitung und Hilfestellungen zum Finanzmanagement im Haushalt und zum Energiesparen sind dabei Erfolgsgaranten, um Energiesperren dauerhaft und präventiv entgegenzuwirken.

Das Verbraucherschutzministerium NRW stellt im Rahmen des Projekts »NRW bekämpft Energiearmut« für die Jahre 2016 bis 2018 rund 1,55 Millionen Euro für die wirtschaftliche und rechtliche Beratung durch die Verbraucherzentrale NRW zur Verfügung. Die teilnehmenden Stadtwerke in den Modellkommunen finanzieren das jeweilige Beratungsangebot vor Ort. Außerdem werden bestehende Netzwerke mit den Fallmanagern der örtlichen Jobcenter, die Mitarbeiter von Sozialämtern sowie weitere Kooperationspartner in den Projekt-Standorten eng in das Modell eingebunden.

Kooperationspartner im Landesprojekt  
»NRW bekämpft Energiearmut«





Die Erfolgsbilanz der Pilotstädte war Anlass, das Beratungsangebot bei Zahlungsproblemen mit der Energierechnung nun auf fünf weitere Städte auszuweiten.

So konnten bis Ende 2016 in den aktuell 13 Standorten 3.638 Haushalte bei Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung mit insgesamt 9.046 Beratungsgesprächen unterstützt werden. In 87 Prozent der Fälle wurden tragfähige sowie nachhaltige Lösungen erarbeitet. 80 Prozent der angedrohten Sperren konnten verhindert, 60 Prozent der bereits bestehenden Sperren zeitnah wieder aufgehoben werden. Überwiegend haben Bezieher von Sozialleistungen, Geringverdiener und Rentner Rat gesucht. In 38 Prozent der Haushalte lebten Kinder.

Tragfähige Vereinbarungen mit den Versorgungsunternehmen zur Regulierung der Energieschulden waren in knapp der Hälfte der Fälle der Schlüssel für dauerhafte Lösungen. Der direkte Draht zu den Ansprechpartnern bei den beteiligten Stadtwerken ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass die individuelle Situation der Betroffenen berücksichtigt wird und gemeinsam Regelungen gefunden werden.

Die schnelle und unbürokratische Hilfe in akuten existenziellen Notlagen ist ein zentraler Projektbaustein. Mit nachhaltiger Wirkung zahlt sich aus, dass unter dem Dach der Beratungsstellen vielfältige Informations- und Beratungsangebote gebündelt sind und so die Ursachen, aber auch Energiearmut verschärfende Faktoren angegangen werden. Der Umgang mit Energie kommt ebenso auf den Prüfstand wie überflüssige oder zu teure Versicherungen. Aber auch der Kassensturz bei Einnahmen und Ausgaben hilft, das Budget künftig so einzuteilen, dass Miete und Energiekosten vorrangig und fristgerecht bezahlt werden.



Jetzt auch in Duisburg!: Beraterin Taika Brandenburg, Verbraucherschutzminister Johannes Remmel, Marcus Wittig, Vorstandsvorsitzender Stadtwerke Duisburg AG, Beratungsstellenleiterin Marina Steiner und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski stellten das Beratungsangebot vor.



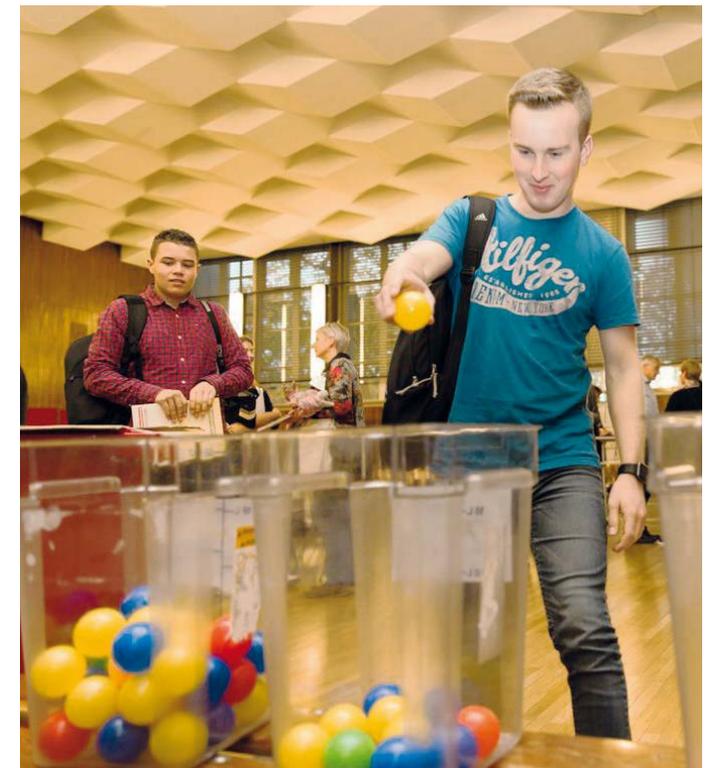
## VERNETZUNGSSTELLE SCHULVERPFLEGUNG NRW

### Nix kommt weg!

Wertschätzung von Lebensmitteln und Lebensmittelabfälle vermeiden – so das Thema beim sechsten »Tag der Schulverpflegung«. Im Düsseldorfer Geschwister-Scholl-Gymnasium kamen bei einer Tagung Vorschläge auf den Tisch, wie das Lernziel »Nix kommt weg« erreicht werden kann. Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW hatte rund 70 Verantwortliche aus Ministerien, Schulen und dem Gesundheits- und Bildungsbereich sowie Schul- und Betreuungsträger eingeladen, in Vorträgen, bei Diskussionsrunden und auf »Themeninseln« Anregungen für eine nachhaltige Esskultur in der Gemeinschaftsverpflegung mitzunehmen.

Zentraler Ausgangspunkt der Fachvorträge: Wie kann es trotz des vielfältigen und schier unerschöpflichen Angebots an Lebensmitteln gelingen, dass Schülerinnen und Schüler hierfür auch Wertschätzung entwickeln? Sowohl eine nachhaltige Ernährungsbildung im Unterricht als auch ein nachhaltig ausgerichtetes Angebot in Mensa & Co. wurden dabei in den Impulsvorträgen als wichtige Bausteine ausgemacht.

Gemeinsam mit Schülern der Sophie-Scholl-Gesamtschule Remscheid waren Verbraucherschutzminister Johannes Remmel und Susanne Blasberg-Bense als Vertreterin des Schulministeriums eingeladen, ein Abendessen zu kreieren. Wichtigste Zutat: Das Obst und Gemüse für die Mahlzeit waren »zu wertvoll für die Tonne«, also Lebensmittel, die vor dem achtlosen Wegwerfen »gerettet« wor-



den waren. Die Schüler zeigten sich dabei als kreative Köche: Bei ihrer Projektwoche »Wertschätzung von Lebensmitteln« hatten sie fünf Tage lang in ihrer Mensa die Menge an Resten auf den Tellern gemessen – und waren dabei zu nachhaltigen Erkenntnissen gelangt, um Lebensmittelabfälle zu vermeiden.

Übrigens: Den »Blick in die Tonne« komplettierte die Verbraucherzentrale mit der Vorstellung der Ergebnisse von Messungen der Lebensmittelabfälle in Mensen im Rahmen eines bundesweiten Projekts REFOWAS (Pathways to Reduce Food Waste). Die Präsentation ihres Bildungsmoduls »Werkstatt L: Lebensmittelverschwendung stoppen« war darüber hinaus ein weiterer Baustein, um nachhaltige Esskultur anzustoßen.

➔ [www.schulverpflegung.nrw.de](http://www.schulverpflegung.nrw.de)



*Nix kommt weg! – Ideen für nachhaltige Esskultur kamen bei der Fachtagung zum »Tag der Schulverpflegung« auf den Tisch: Prof. Dr. Kirsten Schlegel-Matthies, Fachhochschule Paderborn, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Susanne Blasberg-Bense, Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW, Ingrid Köth-Jahr vom Verbraucherschutzministerium und Prof. Dr. Carola Strassner, Fachhochschule Münster.*



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.

Seit dem 1. Januar 2017 werden ebenfalls die Kindertageseinrichtungen in NRW zu gesunden und nachhaltigen Verpflegungsangeboten beraten, was sich auch in der Firmierung als Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW ausdrückt. Deren Arbeit fußt auf einer Kooperationsvereinbarung zwischen den Ministerien für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz, für Schule und Weiterbildung und für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes NRW.



*Verbraucherschutzminister Johannes Remmel als Lebensmittelretter: Obst und Gemüse, das zu schade für die Tonne ist, wurde fürs Abendessen ausgewählt.*



*Die Schüler der Sophie-Scholl-Gesamtschule Remscheid zeigten sich als kreative Resteköche.*



Aufgesattelt, um klimaverträgliche Konsumstile ins Rollen zu bringen, hatten die Campaignerinnen des Projekts MehrWert NRW. Ob ein Lastenfahrrad Fahrt aufnehmen soll oder Unterstützung beim Gemeinschaftsgarten gesucht wird – bei regionalen MitWirkstätten gab es viele Handzeichen für die Ideen mit mehr Wert.

## Ideengeber für Konsum mit mehr Wert

Nutzen und Trends klimaverträglicher Lebensstile aufzeigen und zum Mit- und Nachmachen anregen – das Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale NRW gibt hierzu seit Frühjahr 2016 Anstöße mit auf den Weg. Ob beim Essen und Trinken, bei der Mobilität oder beim ressourcenschonenden Konsum: in allen Bereichen erweist es sich als wertvoll, begrenzte Ressourcen wertzuschätzen und dabei zugleich das Klima zu schonen. Verschiedene Ansätze gehen dabei Hand in Hand, um der Botschaft vom »Konsum mit mehr Wert« nachhaltig Gehör zu verschaffen und im Verbraucheralltag praktisch umsetzbar zu machen. Wichtige Multiplikatoren: Die 61 Beratungsstellen, die in Städten und Kreisen mit öffentlichkeitswirksamen Aktivitäten Ideen und Anregungen etwa fürs Reparieren, Tauschen oder Leihen (siehe

Seite 59) weitertragen. Aber auch bei landesweiten Großveranstaltungen – wie zum Beispiel beim NRW-Tag (siehe Seite 16/17) – oder auch Stadtfesten bringt sich MehrWert NRW mit Infoständen, Aktionen oder Ausstellungen ein.

Als Lotse in Sachen Klimaschutz zeigt sich das Projekt darüber hinaus, wenn konkrete und praktische Unterstützung gesucht wird.

Gibt es in meiner Stadt eine Reparatur-Initiative oder einen Lastenrad-Verleih? Wo steht die nächste Givebox? Ich hätte Spaß am gemeinsamen Gärtnern – welcher Gemeinschaftsgarten in meiner Nähe sucht noch Unterstützung? Hier hilft die Übersichts-

karte von MehrWert NRW weiter (siehe oben rechts). Sie bringt Initiativen auf den Punkt, die sich für klimafreundliche Ernährung, umweltverträgliche Mobilität und ressourcenschonenden Konsum einsetzen. Aktuell routet sie zu Initiativen in vier Kategorien – und hinterlegt auf einen Klick, was sich dort tut.

➔ [www.mehrwert.nrw/initiativenkarte](http://www.mehrwert.nrw/initiativenkarte)

Allerdings braucht Engagement Wissen: Worauf ist beim Aufbau eines Leih- und Tauschzirkels zu achten? Wie lassen sich Kooperationspartner für die Umsetzung eines Gartenprojekts finden? Das Projekt MehrWert NRW berät Initiativen zu diesen Fragen fachlich, vermittelt Partner und unterstützt, damit aus

guten Ideen konkrete Praxis wird. Organisiert wird zudem der Austausch untereinander: bei regionalen MitWirkstätten geht es um Support und Netzwerken von A wie Arbeitsteilung bis Z wie Zielgruppe. In Düsseldorf, Essen, Köln und Münster wurde hierzu bereits das Netz für Engagement mit MehrWert geknüpft.

Auch durch Wettbewerbe bringt MehrWert NRW innovative Ideen und Konzepte für nachhaltigere Produkte und Dienstleistungen in Schwung: So waren Studierende des Studiengangs Industrial Design der Essener Folkwang Universität der Künste und des Bereichs Mediendesign der Bergischen Universität Wuppertal im Wintersemester 2016/17 aufgerufen, Kommunikationskonzepte und nützliche Designprodukte zu entwickeln, die den Wert von Lebensmitteln stärker ins Bewusstsein rücken. Die besten Arbeiten rund um »Lebensmittel sind mehr wert« wurden im Frühjahr 2017 ausgezeichnet.

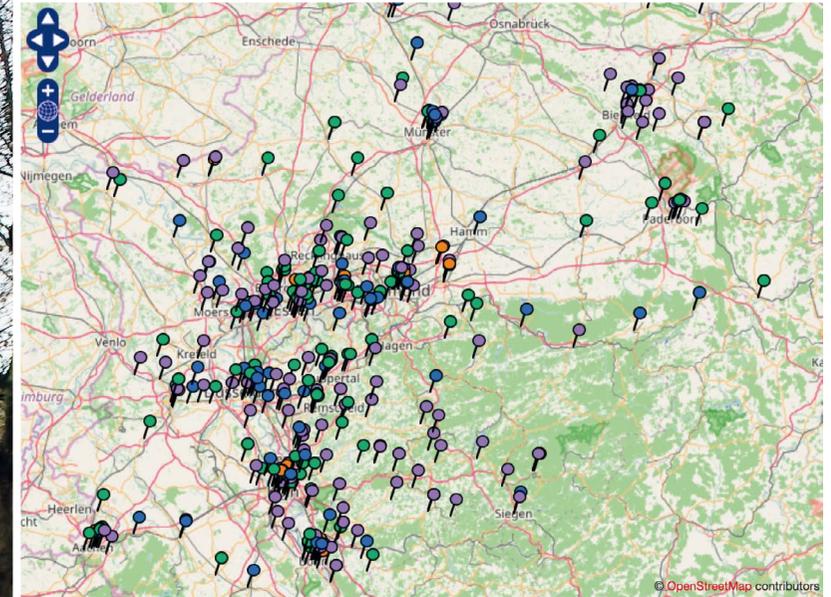


Das Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale NRW wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) und vom Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW. In der ersten Förderphase läuft es bis September 2018.

➔ [www.mehrwert.nrw](http://www.mehrwert.nrw)



Mit Plakaten in und an 19 Bahnhöfen in Nordrhein-Westfalen sowie in Info-Spots bei 45 Lokalfunkstationen machte das Projekt MehrWert NRW im Dezember 2016 neugierig auf gute Ideen für den Klimaschutz. »Sauber unterwegs?«, »Repariert statt neu?«, »Gesund genießen?«, so lauteten die Fragen, die auf Ideen und Anregungen dazu im Aktionsportal [www.mehrwert.nrw/ideen](http://www.mehrwert.nrw/ideen) lenkten.



Mit der Initiativenkarte bringt MehrWert NRW auf den Punkt, wo und was sich in vier Kategorien tut:

- gemeinschaftlich pflanzen und ernten
- schenken und tauschen
- leihen und gemeinschaftlich nutzen
- gemeinschaftlich reparieren und upcyclen



## UMWELTBERATUNG

### 30 Jahre Erfolgskonzept

Drei Jahrzehnte Umweltberatung – zum runden Geburtstag hatte sich die Verbraucherzentrale NRW ins Foyer des Landtags aufgemacht, um die Facetten des Themas »Konsum« in den Blick zu nehmen. Der Titel der Ausstellung – »KonsumKompass« – war dabei Programm: Die Schautafeln loteten von korrekten Klammotten über Mobilität ohne eigenes Auto bis hin zu urbanem Wohnen. Aber auch Orientierung im Öko-Label-Dschungel oder zum behaglichen Raumklima wurde Besuchern hier mitgegeben. Kurzum: Der von der Deutschen Stiftung Umwelt (DBU) entwickelte »KonsumKompass« schlug in alle Richtungen aus, die die Umweltberatung in den letzten 30 Jahren zu ihrem Informations- und Beratungsangebot zählte. Weil die Beratungskräfte in Kooperation mit der DBU Schulklassen durch die Infoschau im Landtag begleiteten und in Trainingseinheiten für ressourcenschonenden Konsum warben, war der 30. willkommener Anlass, die neuen Wegweiser für den umweltfreundlichen Verbraucheralltag gemeinsam zu erkunden.



Die Landtagsabgeordnete Inge Blask (l.) und Horst Berg, Referatsleiter im Verbraucherschutzministerium, gratulierten Bereichsleiterin Ulrike Schell und Gruppenleiterin Petra Niesbach (r.) zu 30 Jahren erfolgreicher Umweltberatung.





Blick zurück und nach vorn: Die Umweltberatungskräfte in den 19 Kommunen in NRW hatten auch beim 30. Geburtstag den Kompass für nachhaltigen Konsum ausgerichtet.

### Integriertes Konzept

1985 hat die Verbraucherzentrale NRW ihr Konzept »Umweltberatung für Verbraucher – ein integriertes Konzept für die Landes- und kommunale Ebene« vorgelegt. Zentrale Elemente: Die Bekanntheit der Beratungsstellen als Anlaufstellen für Verbraucherfragen nutzen, auf Erfahrungen mit Information und Beratung aufbauen und auf die bewährte Aufgabenteilung zwischen fachinhaltlichem Support durch die Geschäftsstelle und der praktischen Arbeit in der Umweltberatung vor Ort setzen. 1986 gingen in Dortmund und Lünen die ersten Umweltberatungen an den Start.

Eine wissenschaftliche Begleituntersuchung kam 1988 zu dem Ergebnis, dass die kommunalen Entscheidungsträger von der Umweltberatung positive Effekte auf das Umweltbewusstsein erwarten. Und zwar dergestalt, dass sich die Marktchancen umweltverträglicher Produkte verbessern als auch die kommunale Umweltpolitik durch deren Unterstützung stärkere Aufmerksamkeit erfährt.

Seit 1988 kann nach dem Landesabfallgesetz die kommunale Pflichtaufgabe »Abfallberatung für Privathaushalte« an Dritte, so zum Beispiel die Verbraucherzentrale, übertragen und dies über den Gebührenhaushalt kostenneutral abgerechnet werden. Das Land beteiligt sich an den Kosten der kommunalen Umweltberatung zu einem Drittel. Die Kosten für das Expertenteam in der Düsseldorfer Geschäftsstelle trägt das Land zu 100 Prozent.



Ob Abfall und Ressourcenschutz, Gesundheits- und Umweltschutz, Klimaschutz und Mobilität – in 19 Kommunen, darunter mit Minden-Lübbecke und dem Märkischen Kreis zwei Kreise, sind die Beratungsstellen bei Fragen und Problemen hierzu erste Anlaufstelle. Profiliert haben sich die Umweltberatungskräfte aber insbesondere durch öffentlichkeitswirksame Aktivitäten sowie durch zahlreiche Angebote zur Verbraucherbildung. Vom »Giftdepot Mülleimer« über »Spar' dir den Müll« bis zur klimafreundlichen Automobilität reichten die Schwerpunktthemen. In Trainingseinheiten für Kindergarten und Schule stand der Besuch von Kalle Kompost ebenso im Mittelpunkt wie digitales Storytelling zum nachhaltigen Umgang mit Handy & Co.

Doch nicht nur der Testlauf durch die neue Ausstellung, sondern auch ein kleiner Empfang mit Rück- und Ausblick stand auf dem Geburtstagsprogramm. Beim Austausch mit Landtagsabgeordneten und Vertretern des Umweltministeriums wurde deutlich, dass Umweltberatung für Verbraucher auch künftig ein Konzept mit nachhaltiger Wirkung sein wird.

# VERPACKUNGSÄRGER

## Weniger ist mehr

Drei kleine Pralinen verführen extra eingewickelt in folienverschweißter Hochglanzschachtel zum Kauf. Bio-Bananen, Äpfel und Birnen werden trotz harter Schale nochmals in Folie und Pappe verpackt. Kosmetika und Zahnpasta gibt's häufig nicht nur in Tiegel oder Tube, sondern auch noch von einer Schachtel verhüllt. Unnötige und aufwendige Verpackungen allerdings haben einen doppelten Preis: Der Kunde muss sowohl für das ins Auge fallende Outfit als auch für dessen Entsorgung zahlen. Außerdem kostet die Verpackung unnötig Rohstoffe und Energie. Und: Lufträume in den Verpackungen machen nicht selten mehr Inhalt als tatsächlich vorhanden glauben.



Europaweit ist Deutschland mit knapp 220 Kilogramm pro Person und Jahr Spitzenreiter beim Verbrauch von Verpackungen. Der EU-Durchschnitt liegt bei etwas über 150 Kilogramm pro Kopf. Italien, Frankreich oder Großbritannien liegen deutlich unter 200 Kilogramm.

Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung »Verpackungsabfälle vermeiden: Weniger ist mehr« hatte die Verbraucherzentrale aufgerufen, dabei mitzutun. Und mit vielen Aktionselementen hat sie aufgezeigt, dass weniger mehr ist. Der Kauf abfallarmer Alternativen oder das Entlarven von Verpackungstricks und »Luftnummern« gehörten dabei zur Vermeidungsstrategie. Und unter der Überschrift »Verpackungsärger« hatte sie aufgerufen, Ärgernissen über Produkte mit überdimensionierten Verpackungen



Die Umweltberaterin gab zur Woche der Abfallvermeidung Tipps, um überflüssigen Verpackungen die kalte Schulter zu zeigen.

Luft zu machen. Über die Beratungsstellen wie übers Internet hatten Verbraucher bis Ende 2016 mehr als 120 Ärgernisse über aufwendige oder täuschende Hüllen aus unterschiedlichen Produktgruppen gemeldet. Für Verbraucherärger sorgten Verpackungen von Lebensmitteln und Kosmetika, Hygieneprodukten sowie Wasch- und Reinigungsmitteln, aber auch von Tiernahrung oder Medikamenten.

Die Verbraucherzentrale NRW hat 66 Händler und Abfüller, deren Verpackungen besonders negativ aufgefallen waren, angeschrieben und um Stellungnahme gebeten. Hierin sollten sie erklären, ob und in welcher Weise die jeweilige Verpackung den Zielen der Verpackungsverordnung entspricht – danach gilt es nämlich, Verpackungsabfälle in erster Linie zu vermeiden.



Gemeinsam hatten Evelyn Broch (links) vom DHB/Netzwerk Haushalt und die Umweltberaterin aufgerufen, Verpackungsärger in der Solinger Beratungsstelle abzuladen.

58 Produzenten haben darauf reagiert und ihre Entscheidung für die jeweils monierte Verpackungsform begründet. Fünf Anbieter haben inzwischen die bemängelte Verpackung reduziert. Vier weitere haben die Anfrage der Verbraucherzentrale NRW zum Anlass genommen, das Verpackungsdesign zu überprüfen.

Die Mehrzahl der Hersteller sah jedoch keinen Bedarf oder keine Möglichkeit zur Reduzierung – deren Argumente hierbei überzeugten die Verbraucherzentrale NRW jedoch nicht in jedem Fall.

Produktbeispiele sowie den Abschlussbericht zur Aktion »Verpackungsärger«

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/verpackungsaeerger](http://www.verbraucherzentrale.nrw/verpackungsaeerger)

## RESSOURCEN- UND GESUNDHEITSSCHUTZ

### Imprägniermittel für Schuhe Ökologisch geschützt bei Schmuddelwetter?

Wenn's draußen regnet und schneit, halten viele Schuhe und Jacken nur dicht, wenn sie zuvor mit geeigneten Pflegemitteln imprägniert worden sind. Schuhläden, Drogerien und Outdoor-Geschäfte bieten dazu Sprays und Schäume sowie Spezialpräparate zum Mitwaschen von Funktionsjacken an. Allerdings: Mit der Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit der Imprägniersprays ist es nicht zum Besten bestellt. Denn in den Sprühnebeln sind oftmals Fluorcarbone (PFC) als Wirkstoff enthalten, die zwar wasser-, fett- und schmutzabweisend wirken, sich aber in Mensch, Tier und Umwelt anreichern können. Einige PFC stehen im Verdacht, die menschliche Fortpflanzungsfähigkeit zu beeinträchtigen. Die Umweltberatung empfahl daher, nur Imprägniersprays zu kaufen, die ausdrücklich als »fluorcarbonfrei« oder »fluorfrei« gekennzeichnet sind.

Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale von 15 gängigen Imprägniersprays für Schuhe hatte nämlich gezeigt: Bei zwei von drei Produkten erfuhren Kunden auf dem Etikett nicht, ob umwelt- und gesundheitsschädigende Fluorcarbone als Wirkstoff in den Sprühnebeln enthalten sind.

Mit praktischen Tipps zum Schutz vor Nässe, mit Hinweisen zum vorbeugenden Gesundheitsschutz beim Umgang mit den Sprühdosen sowie zu deren sachgerechter Entsorgung hat die Umweltberatung viel Wissenswertes rund um Imprägniermittel versprüht.

### Rücknahme von Elektroschrott Hinweise im Handel Mangelware

Kaputter Fön, defekter Toaster, ausrangierter Computer – seit August 2016 müssen auch Händler mit einer Verkaufsfläche über 400 Quadratmetern alte Elektronik zurücknehmen. Bis dahin waren die kommunalen Sammelstellen erste Adresse, um die ausgedienten Haushalts- und Hightech-Geräte sachgerecht zu entsorgen und die enthaltenen wertvollen Rohstoffe wiederzuverwerten. Verbrauchern die Rückgabe durch ein dichtes Netz an Abgabestellen zu erleichtern – so die Zielsetzung des Elektronik- und Elektro-Altgeräte Gesetzes.

Die Verbraucherzentrale hat im Herbst gecheckt, wie die Vorgaben des Gesetzes vor Ort praktisch umgesetzt werden. Fazit: Die Rücknahme funktioniert in der Regel schon gut, allerdings hapert es beim Großteil noch an der Information über dieses Angebot. Nur wenige Händler machten durch Hinweisschilder oder durch eine ins Auge fallende Rücknahmestelle im Verkaufsraum auf den Service aufmerksam. Zumeist mussten Kunden erst beim Verkaufspersonal gezielt danach fragen.

Mit Informationen zu Rückgaberegeln lotste die Verbraucherzentrale zum richtigen Entsorgungsweg: Was zum Elektroschrott zählt und dass bei der Rückgabe von größeren Geräten beim Fachhändler, Kaufhaus oder Baumarkt das Tauschprinzip gilt, war hier zum Beispiel zu erfahren. Auch konnten Verbraucher in den Beratungsstellen melden, wenn es Probleme bei der Rückgabe im Handel gab.



*Mit der Infoschau »Elektroschrott ist Gold wert« und einem gleichnamigen Bildungsangebot leisteten die Umweltberatungskräfte Überzeugungsarbeit, dass die längere Nutzung von Geräten das A und O beim Ressourcenschutz ist.*



KOSTENFALLE-ZAHN.DE

### Beschwerdeportal online

Teures Implantat statt Kassenleistung Brücke. Zahnreinigung als kostenpflichtiges Extra. Eltern bei der kieferorthopädischen Behandlung von Teenagern in der Zahlungspflicht? Ärgernisse von Patienten rund um Zusatzleistungen in Zahnarztpraxen und beim Kieferorthopäden sind im Internetportal [www.kostenfalle-zahn.de](http://www.kostenfalle-zahn.de) gut aufgehoben. In diesem interaktiven Forum, das gemeinsam von den Verbraucherzentralen NRW, Rheinland-Pfalz und Berlin betreut wird, gibt es seit September 2016 hierzu nicht nur eine schnelle und sachkundige Kommentierung durch die Experten. Sondern auch einen Pool an Informationen zu bohrenden Fragen rund um die Kostenfallen beim Thema Zahn. Patienten können hier erfahren, worauf sie beim Zahnarzt Anspruch haben und für welche Leistungen sie berechtigt zahlen müssen. Aber auch, wie sich teure Behandlungen vermeiden lassen oder dass Patienten Nachbesserung bei fehlerhaften Prothesen oder Brücken verlangen können.

Intention des Beschwerdeforums ist es aber nicht nur, durch Information und rechtliche Kommentierungen Einzelbeschwerden zu kurieren. Vielmehr sind für die Initiatoren von [kostenfalle-zahn.de](http://kostenfalle-zahn.de) die Fallschilderungen und Probleme auch Anlass, gegebenenfalls

irreführende Werbung, unseriöse Verkaufsstrategien sowie unzulässige Behandlungs- und Vergütungsvereinbarungen an der Wurzel zu packen. Im Austausch mit Anbietern, Aufsichtsbehörden und Verbänden sollen Missstände angegangen werden. Und eklatante Verstöße gegen geltendes Recht mahnen die Verbraucherzentralen ab und klären diese gegebenenfalls per Klage. Mehr als 150 Einträge auf der Beschwerde-Pinnwand und rund 139.000 Besucher auf [kostenfalle-zahn.de](http://kostenfalle-zahn.de) zeigen, dass das Portal bei kostenträchtigen Nebenwirkungen des Zahnarztbesuchs hilfreiche Therapie bietet. Implantate, Kronen und die professionelle Zahnreinigung gaben am häufigsten Anlass für Beschwerden.

#### Beschwerdegründe\*

- 51 % zu einer Leistung gedrängt
- 41 % fehlende Kosteninformation
- 39 % keine Aufklärung über alternative Kassenleistungen

\*Mehrfachnennungen möglich

Gefördert wird das Projekt [kostenfalle-zahn.de](http://kostenfalle-zahn.de) zunächst für zwei Jahre vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.



Medizinisch notwendige Leistungen im Bereich der Zahnmedizin werden von den Krankenkassen bezahlt. Doch haben sich Patienten inzwischen schon fast daran gewöhnt, dass sie sich an den Kosten für ihre Zahnbehandlung beteiligen müssen. Vor allem beim Zahnersatz gibt es seit 2005 nur noch einen festen Zuschuss, der die Hälfte der Kosten der Basisversorgung abdeckt, mit der gute Behandlungsergebnisse möglich sind.

Wer eine Versorgung wünscht, die über die Kassenleistung hinausgeht, ist schnell bei Kosten in vier-, teils sechsstelliger Höhe, etwa bei Implantaten. Bei der Beurteilung, ob die Kosten für eine Zahnbehandlung angemessen sind und die Abrechnung korrekt erfolgt ist, bleiben Patienten meist auf sich allein gestellt. Ebenso wie bei der Antwort auf die Frage, ob die offerierten kostenpflichtigen Leistungen des Zahnarztes sinnvoll sind.

## MITGLIEDSVERBÄNDE

### Dialog vorangebracht

Den Dialog zwischen Erzeugern und Verbrauchern zu intensivieren – unter dieser Überschrift hat die Verbraucherzentrale NRW die Zusammenarbeit mit ihren Mitgliedsverbänden der LandFrauen, dem Rheinischen und dem Westfälisch-Lippischen LandFrauenverband e. V., um ein zukunftsfähiges Feld erweitert. Denn Landwirtschaft und Ernährung bedingen einander: Veränderungen und Anforderungen hier wie dort bleiben nicht ohne Folgen für den jeweils anderen in der Erzeuger- und Verbraucherkette.

Aktuell: Immer mehr kleine und mittlere bäuerliche Mastschwein- und Milchviehbetriebe sind in vielen Regionen Nordrhein-Westfalens gezwungen, diese aufgrund der sehr niedrigen Erzeugerpreise aufzugeben. Damit wird nicht nur die Vielfalt an Lebensmitteln und der Landwirtschaftskultur gefährdet, sondern vielerorts bricht zudem die Infrastruktur und das Versorgungsangebot für die dort lebende Bevölkerung ein. Letztlich kann auch die – begrüßenswerte – zunehmende Verbrauchernachfrage nach Lebensmitteln aus der Region angesichts der Aufgabe zahlreicher bäuerlicher Betriebe nicht mehr bedient werden.

Schon diese wenigen Beispiele zeigen, dass im Dialog zwischen Erzeugern und Verbrauchern ausgelotet werden muss, wie eine zukunftsfähige Landwirtschaft aussehen kann, um die drohenden negativen Folgen dieses Trends abzuwenden.

Nicht zuletzt hängt die Zukunft der Landwirtschaft auch von der Marktmacht des Lebensmittelhandels ab: die fünf größten Unternehmen vereinen mit ihrem Umsatz rund 85 Prozent des



*Dialog über »Verbraucherschutz und Landwirtschaft« – Vertreterinnen der beiden LandFrauenverbände tauschten sich hierzu mit Vorstand Wolfgang Schuldzinski und Ernährungs-Fachleuten der Verbraucherzentrale NRW aus.*

Marktes. In vielen Bereichen ist ein Erlösniveau erreicht, das zunehmend die Existenz kleinerer und mittlerer Höfe in Frage stellt.

Zum Thema »Verbraucherschutz und Landwirtschaft« hat die Verbraucherzentrale NRW 2016 eine Bestandsaufnahme gemacht und zunächst beleuchtet, wie sich aktuelle Entwicklungen in der Landwirtschaft auf Verbraucher auswirken. Dabei ist sie der Frage nachgegangen, wie die Vielfalt der bäuerlichen Betriebe und damit die Vielfalt des Lebensmittelangebots erhalten werden können. Aber auch die Diskrepanz zwischen den Vorstellungen von Verbrauchern über Abläufe in der Landwirtschaft und den realen Bedingungen landwirtschaftlicher Produktion hat sie in den Blick genommen. Wie Lebensmittelpreise und -kennzeichnung den Strukturwandel in der Landwirtschaft beeinflussen und welche Rolle der Lebensmitteleinzelhandel dabei einnimmt, wurde reflektiert. Zudem hat sie die Frage erörtert, wie dem Verbraucherinteresse an nachhaltig erzeugten Lebensmitteln durch den Ausbau von ökologischen und nachhaltigen Bewirtschaftungsformen entsprochen werden kann.



*Die Verbraucherzentrale NRW unterstützte auch die Aktion des Rheinischen Landwirtschaftsverbands in Gummersbach gegen Schleuderpreise für Lebensmittel.*

In gemeinsamen Workshops mit den LandFrauen wird die Verbraucherzentrale ihre Überlegungen 2017 diskutieren und weiterentwickeln.

Außerdem: Der Dialog mit den LandFrauen bleibt nicht nur auf Positionen beschränkt, sondern wurde 2016 auch durch gemeinsame Betriebsbesichtigungen etwa von Milchhöfen mit Eindrücken aus dem Landwirtschaftsalltag gepaart.

**i** Die LandFrauen mit ihren regionalen Verbänden Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V. und Rheinischer LandFrauenverband e. V. sind seit 1985 beziehungsweise 2009 Mitgliedsverband der Verbraucherzentrale NRW. Die Verbände engagieren sich für die Gestaltung der Lebensverhältnisse in den ländlichen Regionen.

# Im Quartier. Für Sie. Da.

Mit der Verbraucherberatung im Quartier in den drei Kölner Stadtteilen Chorweiler, Kalk/Humboldt-Gremberg und Höhenberg/Vingst erprobt die Verbraucherzentrale NRW einen neuen Zugang zu Menschen in diesen strukturell benachteiligten Wohn- und Lebensumfeldern. In engem Austausch mit der Stadt Köln soll damit ein Beitrag geleistet werden, um die soziale, wirtschaftliche und rechtliche Situation der Bewohner zu verbessern und mit Ansprechpartnerinnen vor Ort direkte Unterstützung zu bieten. Das Angebot richtet sich unmittelbar an die vielen Menschen im Quartier, die bisher aus ganz verschiedenen Gründen noch nicht den Weg in die Beratungsstelle an der Frankenwerft gefunden haben.

Stromrechnungen, die das eigene Budget ins Minus bringen, Mahnungen wegen offener Forderungen, Ärger mit untergeschobenen Verträgen: Eine wachsende Zahl an Menschen mit schmalen Budget, die oft auch mit Sprachbarrieren kämpft oder aber über geringe Kompetenzen beim Schreiben, Lesen, Rechnen oder in der allgemeinen Lebensführung verfügt, hat als Konsumenten oftmals das Nachsehen. Denn sie übersehen etwa das Kleingedruckte in Verträgen oder verstehen es nicht, sie kennen ihre Verbraucherrechte nicht und können deshalb berechtigte Ansprüche auch nicht vorbringen. Fallstricke und teure Fehlentscheidungen wiegen in einkommensarmen Haushalten dann doppelt schwer. Zudem: Unseriöse Anbieter gehen bevorzugt in strukturell benachteiligten Milieus auf Kundenfang, weil Unwissenheit und Vertrauensseligkeit hier schnell die Chance zum Vertragsabschluss eröffnen.



*Im Quartier für Sie da – das Konzept präsentierten Verbraucherschutzminister Johannes Remmel, Quartiersberaterin Ute Bembennek, Harald Rau, Sozialdezernent der Stadt Köln, Quartiersberaterin Dagmar Kautz und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.*

Mit dem Gang in die Quartiere wird in Köln nun eine Brücke geschlagen, um vor Ort Lösungen für die Verbraucherprobleme und -fragen der Menschen dort zu bieten. Im Gepäck sind dabei neben grundlegenden Informationen auch praktische Empfehlungen, um die Tücken des Verbraucheralltags abzuwehren: Vom »Nein« bei einem aufdringlichen Werbegespräch an Haustür oder Telefon über den Abschied von unliebsamen Verträgen bis zum Deckeln von Inkassoforderungen übersetzt das Quartiersteam das kleine Verbrauchereinmaleins verständlich. Und übernimmt etwa den Schriftwechsel und die außergerichtliche Rechtsvertretung, um Probleme zu



lösen. Benachteiligten Familien, Alleinerziehenden, Senioren, jungen Menschen oder bisher noch kaum integrierten Quartiersbewohnern aus anderen Herkunftsländern bietet das die Chance, im komplexen Konsumalltag nicht auf der Strecke zu bleiben.

Vom Start weg waren dazu intensive Kontakte zu den Verantwortlichen in Begegnungsstätten, Jugend- und Senioreneinrichtungen, Schulen, Vereinen, Gemeindezentren und Religionsgemeinschaften in den drei Stadtquartieren geknüpft und Zusammenarbeit verabredet worden. Denn verständliche verbraucherrechtliche Information und Beratung kann deren bisherige Betreuungs- und Bildungsarbeit ergänzen und unterstützen. Die Verankerung der aktiven Verbraucherunterstützung im Quartier ist aber auch ein zusätzliches Zeichen an die Menschen für

deren Wertschätzung: Stadt und Verbraucherzentrale zeigen sich im Schulterschluss, um sich vor Ort ihrer Probleme anzunehmen. Die intensive Netzwerkarbeit war bald ein Garant, dass sich die Türen für die Inanspruchnahme der vielfältigen Angebote öffneten. Mund-zu-Mund-Empfehlungen waren dann weitere Multiplikatoren, Beratung und Unterstützung zu den Menschen im Quartier zu bringen. So steht in der Kulturbrücke des Bürgerzentrums Chorweiler, im Nachbarschaftstreff Kalk und im Bürgerzentrum Vingst einmal in der Woche eine offene Sprechstunde auf dem Programm. Aber auch Veranstaltungen und Infostände zu Themen wie Abzocke im Internet, dubiose Haustürgeschäfte mit älteren Menschen und windige Tricks bei Kaffeefahrten sowie beim Bewerben von Telefon- und Energieversorgungsverträgen haben Verbraucherinformation »ins Quartier« gebracht.



Das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW und die Stadt Köln fördern den neuen Ansatz »Verbraucherberatung im Quartier« sowie die wissenschaftliche Begleitung des Projekts bis Ende 2019. Die Evaluatoren haben fürs erste Jahr eine positive Zwischenbilanz gezogen: Mit den wichtigen Akteuren vor Ort habe sich das Quartiersteam bereits gut vernetzt, was sich für alle auszahle. Die schnelle Akzeptanz des Angebots bei den Menschen im Quartier sei zudem ein Hinweis darauf, dass die Verbraucherzentrale NRW mit ihrem Ansatz eine bisher nur schwer erreichbare Zielgruppe auch anspricht. Zudem habe sie sich schon als wichtiger Sensor für spezifische Verbraucherprobleme im Quartier gezeigt.

Der Begleitkreis des Projekts, in dem Vertreter der Stadt, des Verbraucherschutzministeriums und der Kölner Liga der Wohlfahrtspflege vertreten sind, tauscht sich regelmäßig über die Ergebnisse der Begleitforschung aus, um den Ansatz entsprechend den Empfehlungen der Wissenschaftler zielgruppenorientiert weiterzuentwickeln.

Nicht zuletzt: Das Quartiersteam lotst Ratsuchende bei Fragen und Problemen auch aktiv zu passenden Beratungs- und Unterstützungsangeboten der Sozialträger wie auch an die Spezialisten in der Beratungsstelle an der Frankenwerft.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/quartiersinformation-koeln](http://www.verbraucherzentrale.nrw/quartiersinformation-koeln)

## VOR ORT AKTIV

### Verbraucherinformation geht in die Quartiere

Seit Ende 2015 ist die Verbraucherzentrale in Bonn-Tannenbusch unterwegs: »Verbraucherinformation geht in die Quartiere« – das Motto des bundesgeförderten Projekts für mehr Verbraucherschutz in strukturell benachteiligten Stadtquartieren ist dabei Programm. Denn die beiden Mitarbeiterinnen sind in Bildungsveranstaltungen und mit Vorträgen, aber auch mit Infoständen und bei Veranstaltungen vor Ort – und haben dabei Wissenswertes zu aktuellen Verbraucherthemen »im Gepäck«. Das Netz der Angebote wird in enger Zusammenarbeit mit anderen örtlichen Akteuren, mit Vereinen und Verbänden geknüpft. Kooperationen mit mehr als 30 lokalen Organisationen sind schon ein Jahr nach Projektstart auf den Weg gebracht – über Sprachgrenzen hinweg. In 18 Bildungsveranstaltungen wurden 336 Teilnehmende gezählt. Und in 63 weiteren Veranstaltungen gab es darüber hinaus handfeste Informationen rund um den Verbraucheralltag – vom Haken im Handyvertrag bis zum untergeschobenen Stromliefervertrag an der Haustür. Insgesamt profitierten 2.012 Stadtteilbewohner von dem fachkundigen Rat der Verbraucherzentrale. In einer wöchentlichen Sprechstunde gab es direkte Unterstützung – oder Ratsuchende wurden je nach Anliegen gezielt an die Bonner Beratungsstelle oder andere Kooperationspartner gelotst.



Die beiden Mitarbeiterinnen des Projekts »Verbraucherinformation geht in die Quartiere« zeigen »Herz« für Verbraucherprobleme der Menschen im Quartier Bonn-Tannenbusch.

Die beiden Mitarbeiterinnen im Projekt sind inzwischen bei Tannenbuschern geschätzte Ansprechpartnerinnen. Die übrigens nicht nur mit Angeboten auf die Menschen zugehen, sondern auch deren Hinweise auf aktuell im Quartier grassierende Maschen aufgreifen: Als unseriöse Geschäftemacher an der Haustür auf Kundenfang gingen, war der Fingerzeig darauf für die Verbraucherzentrale Anstoß, in kürzester Zeit eine mehrsprachige Postwurfsendung aufzulegen, in der vor den dubiosen Machenschaften gewarnt wurde.

Das zweijährige Projekt, dessen Ansatz auch in Halle (Sachsen-Anhalt) erprobt wird, wird gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Mit Projektleitung und fachlichem Support ist die Verbraucherzentrale NRW betraut.

→ [www.verbraucherzentrale.nrw/quartiersinformation-bonn](http://www.verbraucherzentrale.nrw/quartiersinformation-bonn)





*Türöffner der Beratungsstelle:  
Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Hans Christian Markert (MdL), Dorothea Khairat, Leiterin der Beratungsstelle, Verbraucherschutzminister Johannes Rimmel und der Neusser Bürgermeister Reiner Breuer.*



### **Verbraucherzentrale in Neuss Neu im Herzen der Stadt**

Ob kostenträchtige Vertragsfallen im Internet, kryptische Klauseln in Mobilfunkverträgen oder undurchsichtige Preisgestaltungen von Stromtarifen: Schnellen Durchblick und kompetenten rechtlichen Rat gibt es hierzu für Neusser Bürger nun im Herzen ihrer Stadt: Die Verbraucherzentrale in Neuss öffnete am Meererhof ihre Pforten. Zunächst in einem provisorischen Büro in den Räumen des ehemaligen Sozialamts gestartet, wartet die 61. Beratungsstelle der Verbraucherzentrale im endgültigen Domizil mit einem breit gefächerten Angebot auf.

Bei der Eröffnungsfeier waren sich die Gäste einig, dass die Anlaufstelle schnell ein Erfolgsmodell werden würde. Denn der gelungene Start mit rund 1.300 Ratsuchenden bei eingeschränkten Öffnungszeiten während der ersten acht Monate war für die Vertreter aus Land und Stadt Anlass genug, optimistische Akzeptanzprognosen zu wagen. Dass nun auch in der letzten Großstadt in NRW eine Beratungsstelle eröffnet wurde, sei ein großer Gewinn für Neuss.

## Runde Geburtstage

50, 40 oder 30 Jahre, aber auch vielfach ein Vierteljahrhundert: In einer Reihe von Städten feierten die Beratungsstellen 2016 »runden Geburtstag«. Gleichgültig, auf wie viele Jahre Verbraucherarbeit zurückgeblickt wurde: Die zahlreichen Gäste aus Landes- und Kommunalpolitik waren sich einig, dass die Anlaufstellen für Verbraucherfragen nicht mehr aus dem Dienstleistungsangebot der Städte und Kreise wegzudenken sind. Neben Verbraucherinformation und -beratung, einem bürgernahen Zugang zum Recht und Angeboten, die Haushalten unmittelbaren Nutzen oder geldwerte Vorteile bringen, haben sich die Beratungsstellen mit vielen Aktivitäten als wichtiges »Add-on« der Daseinsvorsorge in den Kommunen gezeigt.



*Rückblick auf ein halbes Jahrhundert Verbraucherarbeit: Bielefelds Oberbürgermeister Pit Clausen, Christina Kampmann, NRW-Familienministerin, Beratungsstellenleiterin Ingrid Deutmeyer und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.*

## 50 Jahre in Bielefeld

Ein halbes Jahrhundert Verbraucherzentrale in Bielefeld – rund eine Million Ratsuchende haben seit der Eröffnung im Jahr 1966 auf deren Dienstleistungen gesetzt. Zum Jubiläum reihten sich auch NRW-Familienministerin Christina Kampmann und Oberbürgermeister Pit Clausen in die Riege der Gratulanten aus Politik, Verwaltung und Verbänden ein. Sie betonten, dass die Beratungsstelle als zentrale Dienstleistungs- und Beratungsinstitution aus der Stadt einfach nicht mehr wegzudenken sei. Dass sie sich stets auf die aktuellen Problemlagen der Menschen eingestellt habe, zeige der Erfolg des jüngsten Angebots zur Rechts- und Budgetberatung bei Energiearmut.



*Rückschau auf 40 Jahre Verbraucherzentrale in Lünen: Rainer Schmeltzer, Minister für Arbeit, Integration und Soziales des Landes NRW, Erika Roß, Vorsitzende der Verbrauchervereinigung Lünen, Lünens Bürgermeister Jürgen Kleine-Frauns, Michael Makiolla, Landrat des Kreises Unna, Beratungsstellenleiterin Jutta Gülzow und Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.*

## 40 Jahre in Lünen

1976 hat die Verbraucherzentrale in Lünen ihre Pforten geöffnet, rund 640.000 Ratsuchende hat das Team an der Kirchstraße 12 inzwischen gezählt. Und die Beratungskräfte konnten mit den Mitstreitern in der Verbrauchervereinigung Lünen stets auf kompetente Partner rechnen, um etwas für Verbraucherbelange zu bewegen. Zum 40. waren Rainer Schmeltzer, Minister für Arbeit, Integration und Soziales des Landes NRW, Bürgermeister Jürgen Kleine-Frauns und Landrat Michael Makiolla gekommen, um zu gratulieren und Stationen der Arbeit zu beleuchten. Fazit hierbei: Die Beratungsstelle sei immer ein neutraler Orientierungsgeber im Konsumalltag gewesen. Insbesondere mit ihren Angeboten für Benachteiligte leiste sie einen wertvollen Beitrag zur sozialen Stabilität in unserer Gesellschaft.



## 40 Jahre in Essen

1,2 Millionen Ratsuchende in 40 Jahren – das Team der Verbraucherzentrale in Essen begleitete über viele Jahre hinweg die Suche nach den passenden Räumen, um die wachsende Nachfrage bewältigen zu können. Obgleich das Domizil schon an verschiedenen Standorten in der Stadt aufgeschlagen war, haben die Essener der Beratungsstelle in den zurückliegenden vier Jahrzehnten stets die Treue gehalten. Der runde Geburtstag war zugleich Staffelübergabe: Margret Schulte, die »ihre« Beratungsstelle fast 40 Jahre geleitet hat, übergab die Aufgabe an ihre Nachfolgerin Manuela Duda. Doppelter Anlass für Rück- und Ausblick, zu dem sich auch Essens Oberbürgermeister Thomas Kufen und Thomas Kutschaty, Justizminister des Landes NRW, neben vielen Vertretern aus Politik, Verwaltung, Vereinen und Verbänden eingefunden hatten. Besonderes Augenmerk wurde in den Festvorträgen auf die Rolle des rechtlichen Verbraucherschutzes in Zeiten des digitalen Wandels gelegt: Weil die Verbraucherzentrale nah dran an den aktuellen Problemen der Menschen sei, habe sie eine wichtige Sensorfunktion, um frühzeitig Fehlentwicklungen auf



*Jubiläum mit Leitungswechsel: Essens Oberbürgermeister Thomas Kufen, Manuela Duda, seit Januar 2017 Leiterin der Beratungsstelle, Thomas Kutschaty, Justizminister des Landes NRW, Margret Schulte, die die Beratungsstelle bis Ende Dezember leitete, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.*

den Märkten zu erkennen. Ob Abzocke im Internet, Angriffe auf Daten, Kostenfallen bei Apps oder Telekommunikationstarifen – auch im Verbraucherleben 2.0 lotse sie nicht nur zu Rat und Recht, sondern könne Missständen auf diesen Märkten durch ihre Klagebefugnisse auch grundsätzlich begegnen.



*Vier Jahrzehnte in der Klingenstadt bilanzierten: der Landtagsabgeordnete Josef Neumann, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiterin Dagmar Blum, Nordrhein-Westfalens Schulministerin Sylvia Löhrmann und Solingens Oberbürgermeister Tim Kurzbach.*

## 40 Jahre in Solingen

Zum 40. Geburtstag gratulierten in Solingen auch NRW-Schulministerin Sylvia Löhrmann und Solingens Oberbürgermeister Tim Kurzbach. Beide zollten Anerkennung für die bisher geleistete engagierte Arbeit. Ratsuchende hätten hier in vier Jahrzehnten immer ein offenes Ohr bei Verbraucherproblemen gefunden. Die stellvertretende Ministerpräsidentin betonte in ihrer Ansprache, dass Verbraucherarbeit mit Blick auf die vielen Geflüchteten, die in unserem Land eine neue Heimat suchten, vor neuen Herausforderungen stehe. Hier sei die Verbraucherzentrale gefragt, um Hilfestellungen und Orientierung im Konsumalltag zu geben.



### Achtung: Täuschend echt! Warnung vor Online-Fake-Shops

Ob Handtaschen, Designer-Klamotten, High-Tech-Trendprodukte oder Marken-Uhren: Im Internet werben Shops mit verlockenden Waren zum Schnäppchenpreis. Doch längst nicht immer, oder manchmal auch nur als schlechte Kopie, kommen sie nach der Onlinebestellung beim Käufer an. Denn Fälscher bieten auf nachgemachten Shop-Seiten im World Wide Web bloße Fake-Offerten feil – deren Order zumeist nur gegen Vorkasse ausgeführt wird. Unter dem Motto »Achtung! Täuschend echt!« haben Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt Ende 2016 der grassierenden Betrugsmasche den Kampf angesagt. Denn: Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder.

Gemeinsam hatten Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt einen »Steckbrief« erstellt, um Indizien für Fake-Shops zu erkennen: Kundenunfreundliche Zahlungsarten, fehlende allgemeine

Geschäftsbedingungen oder keine Hinweise auf Widerrufsmöglichkeiten oder auf vertrauenswürdige Gütesiegel.

Allerdings: Selbst für Experten ist kaum auf den ersten Blick auszumachen, ob beim Online-Anbieter alles echt oder nur täuschend echt ist. Denn durch professionelles Kopieren oder Fälschen von Produktbildern und Informationen aus realen Internetseiten gleicht der Fake fast dem Original. Zumal nicht selten das Impressum mit der Händleradresse oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenfalls von anderen Seiten abgekupfert beziehungsweise frei erfunden sind.

Doch nicht nur bei der vorbeugenden Fahndung nach Fake-Seiten gab es Unterstützung. Auch für Reingefallene wurde eine Checkliste aufgelegt, um die Schäden durch diese Masche zu minimieren. So prüften die Beratungskräfte mögliche rechtliche Schritte. Und die Polizei nahm Strafanzeige wegen Betrugs entgegen.

### Abzocke per Smartphone Unbemerkt Kasse gemacht



Ein unbedachter Klick aufs Schließen-Fenster – und die Kostenfalle beim Smartphone schlug zu. Denn bei Anwendungen wie Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das Tippen auf das 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 Mobilfunkrechnung abgebucht worden war. Die automatische Übermittlung der Rufnummer des Nutzers hatte den Abzockern die Identifizierung des Mobilfunkanbieters ermöglicht und so die Abrechnung über diesen ausgelöst. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale über die grassierende Smartphone-Abzocke aufgeklärt. Dazu hat sie die Masche beim unbemerkten Kasse machen durch das sogenannte WAP-Billing (WAP = Wireless Application Protocol) entlarvt. Crux hierbei: die für Rückforderungen und Beanstandungen benötigten Kontaktdaten des Abo-Anbieters bleiben auf der Telefonrechnung im Dunkeln, weil dieser sich fürs Inkasso meist



eines weiteren Dienstleisters bedient und nur dieser erkennbar auf der Rechnung aufgeführt war. Den Urheber der Forderung mussten Betroffene erst über den Mobilfunkanbieter oder den technischen Dienstleister ermitteln.

Bei Aktionstagen und an Infoständen haben die Beratungsstellen Tipps an die Hand gegeben, um Abbuchungen mit der Telefonrechnung durch unbekannte Dritte abzustellen. Wie dafür mit der Einrichtung der Drittanbietersperre technisch Hand angelegt werden kann, haben die Beratungskräfte auch praktisch gezeigt. Daneben hatten sie Musterbriefe parat, um unklaren Forderungen aus Telefonrechnungen zu widersprechen.



Die Verbraucherzentrale NRW forderte, dass bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags die Drittanbietersperre vom Provider zwingend voreingestellt werden muss. Denn diese hat sich bisher als untaugliches Instrument erwiesen, weil viele Smartphone-Nutzer diese Möglichkeit gar nicht kennen und Mobilfunkfirmen darüber auch nicht deutlich informieren. Außerdem müsse künftig in Rechnungen klar benannt werden, wer Inhaber von strittigen Rechnungsposten und damit Ansprechpartner ist.

## Kunden in der Warteschleife

Geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt. Verbraucher verharren derweil oft machtlos in der »Warteschleife«. Und das, obwohl der Anschluss – so will es das Telekommunikationsgesetz seit 2012 – maximal einen Tag lang tot sein darf. Und auch beim festgeschriebenen Sonderkündigungsrecht für Kunden, wenn der bisherige Anbieter am neuen Wohnort die vereinbarte Leistung nicht erbringen kann, hatten Telekommunikationsunternehmen bisweilen eine »gestörte Leitung«.

Bei der Wahl des Internetanschlusses sind dessen Kosten ein wichtiges Entscheidungskriterium für Nutzer. Dann folgen – so eine Befragung der Verbraucherverbände – maximale Download- oder Uploadgeschwindigkeit sowie die maximale Datenmenge, die herunter- oder hochgeladen werden kann. Anlass zu Beschwerden gab es daher folgerichtig, wenn es mit der in der Werbung oder vom Kundenberater versprochenen Leistung und Qualität nicht stimmte. So wollten Ratsuchende etwa wissen, wie es um Entschädigungsmöglichkeiten bei Geschwindigkeitsproblemen bestellt ist.



## Die häufigsten Verbraucherprobleme



**Anfragen in Beratungsstellen gesamt 583.885**

Finanzen	27 %
Telefon/Internet	18 %
Allgemeine Dienstleistungen	18 %
Energie	11 %
Konsumgüter	9 %
Gesundheit	4 %
Freizeit	3 %
weitere Themen*	10 %

\* beinhaltet Bildung, Verkehrsdienstleistungen, Sonstiges

Weiterführende Erläuterungen unter

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

**Rechtsbesorgungen 100.024**

Telefon/Internet	35 %
Allgemeine Dienstleistungen	22 %
Finanzen	12 %
Konsumgüter	12 %
Energie	11 %
Freizeit	4 %
weitere Themen*	4 %

\* beinhaltet Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Sonstiges



## Ausgekochte Abzocke

Mit mehr als 20.000 Rezepten machte die Internetseite [www.profi-kochrezepte.de](http://www.profi-kochrezepte.de) Appetit. Wer danach backen, kochen oder braten will, muss zuvor unter der Angabe persönlicher Daten einen »Zugang erwerben«. Doch den Button »Jetzt anmelden« zu drücken, kam teuer zu stehen: Der Betreiber der Seite, eine »B2B Web Consulting GmbH«, verschickte Rechnungen über fast 240 Euro. Und im folgenden Jahr wollte die Firma den Betrag noch einmal kassieren. Denn aus ihrer Sicht war mit dem Klick ein zwei Jahre laufender Vertrag zustande gekommen. Tatsächlich gab es auf der Internetseite einen Hinweis auf den Vertrag – aber klein und unscheinbar in einem Fließtext am linken und rechten Rand. Danach richtet sich das Angebot nur an »Firmen, Gewerbetreibende, Vereine, Handwerksbetriebe, Behörden oder selbstständige Freiberufler«. Doch hatte der Betreiber keineswegs ausgeschlossen, dass sich auch Privatpersonen anmelden können – und damit in die Falle tappten. In einem von der Verbraucherzentrale NRW angestregten Verfahren hat das Oberlandesgericht Hamm der Abzocke Anfang 2017 einen Riegel vorgeschoben: Nach einem rechtskräftigen Urteil (Az. 12 U 52/16) hat das Unternehmen gesetzliche Informationspflichten nicht erfüllt. Außerdem hätte über das bei Online-Verträgen zustehende Widerrufsrecht informiert werden müssen. Wegen des versteckten Hinweises auf die Kosten und weil ein unmissverständlich gestalteter und beschrifteter »Kaufen«-Button fehlte, müssen Verbraucher, die sich angemeldet haben, nicht zahlen.

Dieses Beispiel zeigt, wie Rechtsberatung im Einzelfall und Aktivitäten zum generalisierenden rechtlichen Verbraucherschutz wirkungsvoll Hand in Hand gehen.

## Gesundheitskosten deckeln



»Zuzahlen« heißt es für gesetzlich Krankenversicherte, wenn der Arzt Medikamente sowie Heil- und Hilfsmittel verschreibt oder fürs Kurieren ein Krankenhausaufenthalt angeordnet wird. Der Gesetzgeber hat jedoch nicht nur die Höhe der Zuzahlungen, sondern auch Belastungsgrenzen festgeschrieben, die das persönliche Budget für die Gesundheitskosten limitieren. Allerdings sind die Regeln auf dem Weg zur Befreiung durch die Krankenkasse vielfach unbekannt. Die Verbraucherzentrale hat deshalb im Frühjahr bei einer Aktionswoche ein »Rezept« mit Rechenhilfen zur Ermittlung von Einkommen, Freibeträgen und individueller Zuzahlungsmarge an die Hand gegeben, um Haushaltsbudgets gegen übermäßige Ausgaben zu »impfen«. Wie die Belastungsgrenze ermittelt wird, was für chronisch Kranke oder Empfänger von Arbeitslosengeld II gilt – das Informationspaket wurde mit praktischen Hinweisen fürs Sammeln von Zuzahlungs-Quittungen abgerundet.

## Finanzen in Schiefelage? Beratungsangebot als Rettungsanker

In der Beratung bei Geld- und Kreditproblemen waren auch 2016 Rat und Hilfestellungen gefragt, um Einnahmen und Ausgaben im »Unternehmen Haushalt« wieder ins Gleichgewicht zu bringen. Frühzeitige Beratung und gezielte Soforthilfe war hierfür einmal mehr die »Erfolgsformel«.

Denn je länger sich Verbindlichkeiten, Unsicherheiten und auch Ängste vor drohenden Außenständen oder gar Vollstreckungsversuchen auf türmen, desto größer die Gefahr, dass die Schuldenfalle zuschnappt. So wurden in der Beratung Gläubigerforderungen rechtlich geprüft und gegebenenfalls windige Geschäftspraktiken, zum Beispiel von Inkassounternehmen, entlarvt. Denn nicht immer waren alle Forderungen berechtigt, oder es wurden teilweise zu hohe Gebühren verlangt.

Die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen war für viele Haushalte aber auch Rettungsanker in existenziellen Notlagen, wenn zum Beispiel Stromsperren drohten oder Kontopfändungen schnelle Schutzmaßnahmen erforderten. Eine frühzeitige Intervention hilft zudem dabei, den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren.

## Konto für alle Top! Das Basiskonto gilt!

Das lange Warten auf uneingeschränkte Teilhabe am Zahlungsverkehr hatte 2016 ein Ende: Seit dem 18. Juni gab es einen gesetzlich geregelten Rechtsanspruch auf ein Basiskonto für jedermann! Und dieser besteht explizit auch für Asylsuchende und Flüchtlinge, die sich berechtigt in Deutschland aufhalten,

sowie für Obdachlose. Auch Negativeinträge bei der Schufa und finanzielle Schwierigkeiten sind kein legitimer Grund mehr, die Einrichtung eines Basiskontos zu verweigern.

Unfreiwillige Kontollosigkeit – dies war oftmals mit vielschichtigen Problemen verbunden. Denn wer kein Girokonto hatte, war von der Teilhabe am Arbeits- und Wirtschaftsleben ausgegrenzt. Wenn etwa der Lohn bar oder per Scheck ausgezahlt werden musste, bedeutete dies häufig das Aus bei der Jobsuche. Zudem: Für Barein- und -auszahlungen, Überweisungen und andere Geldgeschäfte mussten die Betroffenen bei ohnehin schmalen Budget zusätzlich tief ins Portemonnaie greifen. Allein die Sparkassen mussten in Nordrhein-Westfalen für alle Kunden ihres Geschäftsgebietes ein Guthabenkonto führen – allerdings mit vielen Ausnahmen. Andere Banken zeigten sich bis dato sehr zurückhaltend, wenn bei der Neueinrichtung von Guthabenkonto etwa Negativeinträge bei der Schufa oder andere Indikatoren finanzielle Schwierigkeiten und eine Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto beim potenziellen Kunden vermuten ließen.

So hatten Betroffene immer wieder Rat gesucht, weil ihnen Banken die Einrichtung eines Girokontos verweigerten. Mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie zum »Recht aufs Konto für jedermann« ab Mitte 2016 sollten solche Ausschlussargumente nun der Vergangenheit angehören. Hier hat sich die langjährige politische Arbeit der Verbraucherzentrale endlich ausgezahlt.

Die Beratungsstellen informierten nicht nur über die neue Bankenpflicht, sondern auch darüber, was zur Grundausstattung des Zahlungskontos gehört. Denn vielfach war unbekannt, dass Kunden hierbei nicht nur Geld einzahlen und abheben sowie Lastschriften, Überweisungen und Kartenzahlungen tätigen können. Vielmehr müssen Geldinstitute in der Regel auch die Teilnahme



am Onlinebanking ermöglichen. Vor allem: Für die Führung dieses Basiskontos mit grundlegenden Funktionen dürfen Banken nur ein angemessenes Entgelt verlangen. Unterstützt wurde auch, um im Falle von Ablehnungen durch die Bank richtig zu reagieren und die zuständige Aufsichtsbehörde zu informieren.

Von der Einrichtung des Basiskontos bis zur Umwandlung eines bestehenden in ein P-Konto – die Beratungsstellen ebneten den Weg zum »Konto für alle«. Erfreuliche Begleitung gab es dabei vom Gesetzgeber: Er nahm Banken ab 18. September in die Pflicht, Kunden beim Kontowechsel zu unterstützen.



*»Wir räumen Ihren Ordner auf!« – zum Auftakt hatte die Versicherungsberaterin der Beratungsstelle Dortmund die Aktion auch im Lokalfunksender Radio 91,2 vorgestellt. Zwei Hörerinnen und Hörern winkte ein kostenloser Versicherungs-Check, den sie alsbald nutzten.*

## **Versicherungsinventur Schutz auf dem Prüfstand**

Mehr als 2.000 Euro geben Bundesbürger im Schnitt pro Jahr für Versicherungen aus. Dennoch sind viele keineswegs gegen Schäden oder Einbußen gut gewappnet. Denn sie haben sich, unerfahren oder schlecht beraten, falsch beziehungsweise bei zu teuren Gesellschaften abgesichert. Doch nicht viele Policen in der Schublade zu haben, sondern den Versicherungsschutz regelmäßig zu überprüfen und an sich ändernde Lebenssituationen anzupassen, deckt existenzielle Risiken wirkungsvoll ab. Hierfür hatten die Beratungsstellen zur »Versicherungsinventur« aufgerufen. Einträglicher Nebeneffekt: Bei der Optimierung des eigenen Schutzes lockten vielfach auch Einsparpotenziale.

## Sparen im Zinstief

Ob Sparprodukte, Anleihen, Aktien, Versicherungen – für alle Anlagen gilt: Wer überhaupt noch Zinsen bekommen will, muss ins Risiko gehen. Umgekehrt heißt das: Wenn jemand derzeit attraktive Zinsen bietet, ist zu hinterfragen, was dahintersteckt. So zum Beispiel bei der Werbung mit renditestarken Beteiligungen an Wind- und Solarparks, am Bau von Gewerbeimmobilien, an Schiffsfonds oder an Waldinvestments. In der Beratung zur Geldanlage zeigten die Beratungsstellen auf, dass hohe Renditen nur für riskante Produkte zu haben sind, bei denen im schlimmsten Fall sogar der Verlust des gesamten angelegten Geldes droht oder Anleger noch frisches Geld nachschießen müssen. Die Schwelle zum Risikoreichen oder sogar Unseriösen ist genauso gesunken wie das Zinsniveau.



Übrigens: Eine Nutzerbefragung hat 2016 erbracht, dass 97 Prozent mit der Geldanlageberatung der Verbraucherzentrale zufrieden waren – und ebenso viele bestätigten, dass dieses Angebot das Geld wert gewesen sei.

## Datenschutz im Warenkorb



*Das Thema Datenschutz und -sicherheit in der digitalen Verbrauchermwelt war auch am »Safer Internet Day« gefragt: Gemeinsam mit der Kriminalpolizei informierte das Beratungsteam in der Computerbibliothek Paderborn.*

Dank Preissuchmaschine das günstigste Smartphone gefunden. Bequem innerhalb von 24 Stunden nach Hause geliefert – kostenlose Rücksendung bei Nichtgefallen garantiert. Immer mehr Konsumenten wissen die Vorzüge beim Onlineshopping zu schätzen. Doch wo Klickfallen oder Sicherheitslücken lauern können oder unerlaubter Datensammelei beim Befüllen des Warenkorbs die Tür geöffnet wird – damit kennen sich viele Onlinekäufer nicht aus. Mit einem Beratungs- und Informationsangebot zum »Datenschutz« nehmen elf Beratungsstellen in einem Pilotprojekt Fragen und Probleme rund um die Digitalisierung des Verbraucheralltags gezielt in den Blick. Ein zentraler Baustein

dabei: Interessierte in Vorträgen am Beispiel des sicheren Einkaufens durch das World Wide Web zu lotsen. Während die Themenpalette bisher vorwiegend auf ältere Internetnutzer zugeschnitten war, richtete sich der neue Vortrag »Online-Shopping – Einkaufen im Netz, aber sicher!« an eine breitere Zielgruppe.

Außerdem konnten – neben dem Landeskriminalamt und den örtlichen Polizeidienststellen – auch weitere Kooperationspartner wie Volkshochschulen oder Träger von Weiterbildungseinrichtungen als Mitveranstalter gewonnen werden.

In den Vorträgen wurden die Besonderheiten des Onlineshoppings gegenüber dem Einkauf vor Ort erläutert und das kleine Einmaleins des Verbraucherrechts beim virtuellen Einkaufsbummel an die Hand gegeben. Eine Einführung in Sachen Datenschutz machte fit, um Missbrauch und Manipulation der eigenen personenbezogenen Daten vorzubeugen.

Übrigens: Das Informations- und Beratungsangebot wird 2017 auf 22 Beratungsstellen ausgedehnt.

## POLITIK ZU GAST



Der CDU-Landesvorsitzende Armin Laschet (r.) betonte die wichtige Rolle der Verbraucherzentrale, um gesellschafts- und sozialpolitische Entwicklungen zu begleiten und Benachteiligungen abzufedern.



Am Empfang, am Telefon und in der persönlichen Beratung hat der SPD-Landtagsabgeordnete Gordan Dudas beim »DienstTag« in der Beratungsstelle Lüdenscheid einen direkten Eindruck von Problemen des Verbraucheralltags mitgenommen.



In der Beratungsstelle Dormagen informierte sich Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe (l.) über die Internetportale zu individuellen Gesundheitsleistungen und zu kostenpflichtigen Extras beim Zahnarzt. Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski unterstrich, dass anbieterunabhängiger Rat für »Patienten als Kunden« unverzichtbar sei. Die Beratungskräfte stellten aktuelle Themen vor.

### Politik zu Gast

Austausch, Information, Interessenvertretung – dieses Trio stand auch 2016 in vielen Beratungsstellen auf dem Programm, wenn Politiker aus Bund, Land oder Kommunen hier Station machten. Wurden beim Besuch des CDU-Landesvorsitzenden Armin Laschet in der Beratungsstelle Aachen insbesondere die Themen digitaler und rechtlicher Verbraucherschutz in den Blick genommen, waren beim Austausch mit Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe in Dormagen Verbraucherrechte im Gesundheitsmarkt im Fokus.

Im Rahmen seiner Aktion »Freitag ist DienstTag« machte der SPD-Landtagsabgeordnete Gordan Dudas gar ein Tagespraktikum in der Beratungsstelle Lüdenscheid. Dabei hat er den Mitarbeiterinnen nicht nur über die Schulter geschaut, sondern in Beratungsgesprächen auch hautnah Fragen und Probleme der Ratsuchenden mitbekommen. Am Ende des »DienstTags« stand so ein nachhaltiger Eindruck von der Themenfülle und den bürgernahen Dienstleistungen der Beratungsstelle.

Wie in anderen Städten hatten sich in Kamen die Fraktionen von Bündnis 90/Die Grünen aus der Stadt Kamen und dem Kreis Unna über das Beratungsspektrum sowie aktuelle Aktionen informiert.

## FÜR ALLE DA

### Durchblick für junge Konsumenten



An einem Infostand auf der Ausbildungsmesse in Rheine hatte die Beratungsstelle Wissenswertes für junge Erwachsene von der Ausgabenplanung über die Rundfunkbeitragspflicht in der ersten eigenen Bude bis hin zu Fallstricken beim Sofortkredit parat.

### Spickzettel für Senioren



Gemeinsam mit den Seniorenberatern vom Kommissariat Vorbeugung der Polizei in Unna hatte die Verbraucherzentrale in Schwerte ein Informationspaket gegen Taschendiebstahl geschnürt. Mit welchen Tricks älteren Menschen beim Einkauf in Tasche oder Portemonnaie ge-griffen wird, wurde beispielhaft aufgezeigt.

Tipps wie Wertsachen dicht am Körper zu tragen oder die Handtasche nicht in den Einkaufswagen zu legen, sind hiergegen ebenso simpel umzusetzen wie wirkungsvoll. Die Verbraucherzentrale hatte zudem einen »Spickzettel« parat, um Notrufe von Polizei und Sperrdiensten für den Fall der Fälle zu notieren.

### Umweltberatung ohne Grenzen



Am Brähler Max-Ernst-Gymnasium dreht sich in einer Arbeitsgemeinschaft alles um den Senegal. Dabei werden nicht nur Daten und Fakten rund um den westafrikanischen Staat zusammengetragen, sondern im Herbst 2016 stand auch der direkte Austausch im »Stundenplan«. Acht Lehrer und Schüler aus dem Senegal waren zwei Wochen lang zu Gast, um das Leben und Lernen in Deutschland kennen zu lernen. Bei ihrer Erkundungstour machten sie auch bei der Umweltberatung der Verbraucherzentrale Station, um sich zu informieren, wie Mülltrennung hierzulande funktioniert. Gelber Sack und Papiertonne, Recyceln von Elektroschrott und auch der Umweltengel waren den Gästen aus Westafrika danach nicht mehr fremd.

## PROJEKTE VOR ORT

### Mehr Wert schenken Nachhaltiges in der Weihnachtszeit



Wie hier in Langenfeld hielten die Beratungskräfte Ideen für Zeitgeschenke im Foto fest. Das gab es dann als Gutscheine für zu Beschenkende zum Mitnehmen.

Mehr Wert schenken – unter diesem Motto warb die Verbraucherzentrale mit ihrem Projekt »MehrWert NRW« im Dezember für mehr Nachhaltigkeit in der Weihnachtszeit. Im Mittelpunkt standen leicht umzusetzende Tipps, wie jeder mit Freude schenken und feiern und zugleich Umwelt und Klima etwas Gutes tun kann. So hatte ein in den Beratungsstellen aufgestellter Weihnachtsmann gleich nützliche Hinweise parat: von umweltfreundlicher Dekoration über nachhaltige Präsente bis hin zum klimafreundlichen Festessen. Die ökologisch verträglicheren Alternativen sind dabei zumeist auch besser für Gesundheit und Geldbeutel.

Wer beispielsweise auf Deko-Artikel aus Kunststoff verzichtet und stattdessen Naturmaterialien wählt, holt sich auch weniger schädliche Inhaltsstoffe ins Wohnzimmer. Von langlebigen und nützlichen Geschenken hat der Empfänger mehr als von Verlegenheitskäufen, die schnell in der Ecke oder gar im Müll landen. Alle Tipps gab es ausführlich auch im Internet in einem Online-Adventskalender.

### Alles klar mit der Abwasserleitung?

Abwasserkanäle, die in Wasserschutzgebieten vor dem 1. Januar 1965 verlegt worden waren, mussten schon bis Ende 2015 auf Zustand und Funktion überprüft worden sein. Für jüngere Häuser in diesen Gebieten läuft die Übergangsfrist 2020 aus – bis dahin müssen auch deren Grundstückseigentümer der Prüfpflicht nachgekommen sein. Weit verbreitet ist die Unsicherheit, für wen das nun gilt und was im Einzelfall zu tun ist.

Unter dem Motto »Alles klar mit der Abwasserleitung?« gibt das Projekt »Kanaldichtheit« der Verbraucherzentrale NRW hierzu Antworten. So lotst das Projektteam durch die gesetzlichen Bestimmungen, gibt Hilfestellungen zur Auswahl von Prüfunternehmen und weiß Rat bei Unstimmigkeiten mit Handwerksbetrieben. Wichtige Bausteine zur Verbraucherinformation: Infostände sowie Vortragsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden oder Eigentümerverbänden.

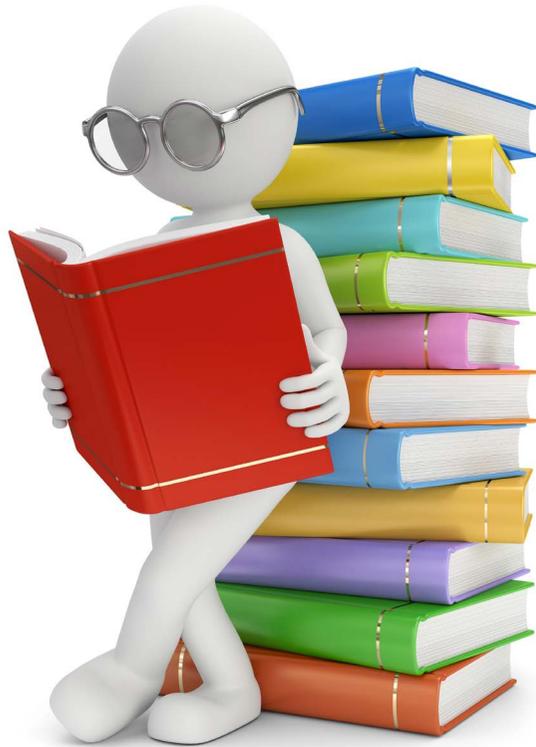


Wie hier in Schwerte informierten die Projektmitarbeiterinnen gemeinsam mit dem Beratungsstellenteam rund um Fragen zur Dichtigkeitsprüfung.

Auch wurde vor unseriösen Rohrsanierern gewarnt, die arglose Eigentümer an Haustür oder per Telefon überrumpeln und mit einem vermeintlichen Schnäppchenpreis zum schnellen Zuschlag für den fälligen Funktions-Check drängen wollten.

Städte und Gemeinden sind per Gesetz verpflichtet, ihre Bürger über die Prüfpflicht bei Kanalanschlüssen zu informieren. Die Verbraucherzentrale liefert hierzu mit dem Projekt nicht nur einen Baustein für sachkundige Information, sondern auch präventiven Schutz vor Übervorteilung.

## RATGEBER-KOOPERATION



### Mit ZDF WISO neue Seiten aufgeschlagen

Mit gut 7.100 Exemplaren war »Das Vorsorge-Handbuch – Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Testament« der am zweit häufigsten verkaufte Ratgeber der Verbraucherzentrale NRW im Jahr 2016 – und das in nur knapp drei Monaten nach Erscheinen. Mit diesem Erfolgstitel startete im Oktober die neue Kooperation mit dem ZDF-Wirtschaftsmagazin WISO beim Ratgeberprogramm.

Mit den Verantwortlichen einer der wichtigsten Verbrauchersendungen im deutschen Fernsehen – mit dem festen Programmplatz montags um 19.30 Uhr – wurde verabredet, dass Verbraucherzentrale NRW und die WISO-Redaktion in Mainz jedes Jahr drei bis vier gemeinsame Titel herausgeben. Die große Schnittmenge beider Akteure bei Themen, Aufgaben und Zielgruppen war Anstoß, mit der zunächst auf drei Jahre angelegten Kooperation »neue Seiten« aufzuschlagen. Im Verbund mit der Marke ZDF WISO verschafft sich die Verbraucherzentrale zudem eine bessere Wahrnehmung für ihre Titel, insbesondere im Buchhandel, aber auch auf den anderen Vertriebswegen über den Online-shop und das bundesweite Beratungsstellennetz.

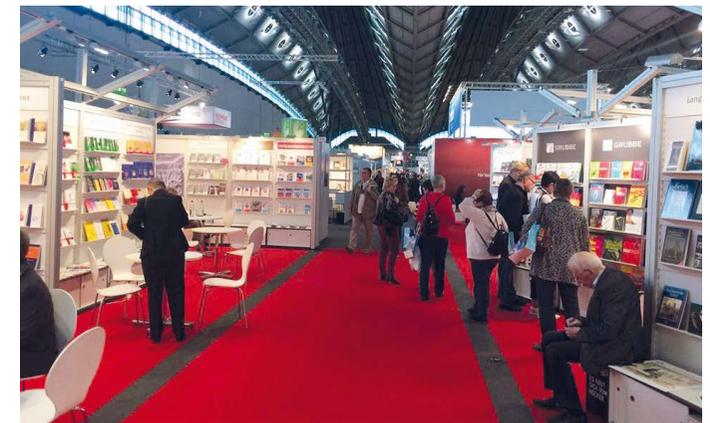
Die Zusammenarbeit mit ZDF WISO ersetzt im Übrigen die langjährige, ähnlich angelegte Kooperation mit dem ARD-Ratgeber Recht, die 2014 mit der Einstellung der traditionsreichen Fernsehsendung ebenfalls ausgelaufen ist.

Neben dem »Vorsorge-Handbuch« wurden im letzten Quartal 2016 die drei Titel »Richtig versichert«, »Berufsunfähigkeit gezielt absichern« und »Nebenberuflich selbstständig« in dieser Markenpartnerschaft veröffentlicht. Mit insgesamt gut 10.500 verkauften Ratgebern sorgten die vier Neuauflagen für einen kräftigen Jahresendspurt bei den Ratgebereinnahmen der Verbraucherzentrale NRW.

Wegen der hohen Nachfrage ging Ende des Jahres die zweite Auflage des »Vorsorge-Handbuchs« in Druck.

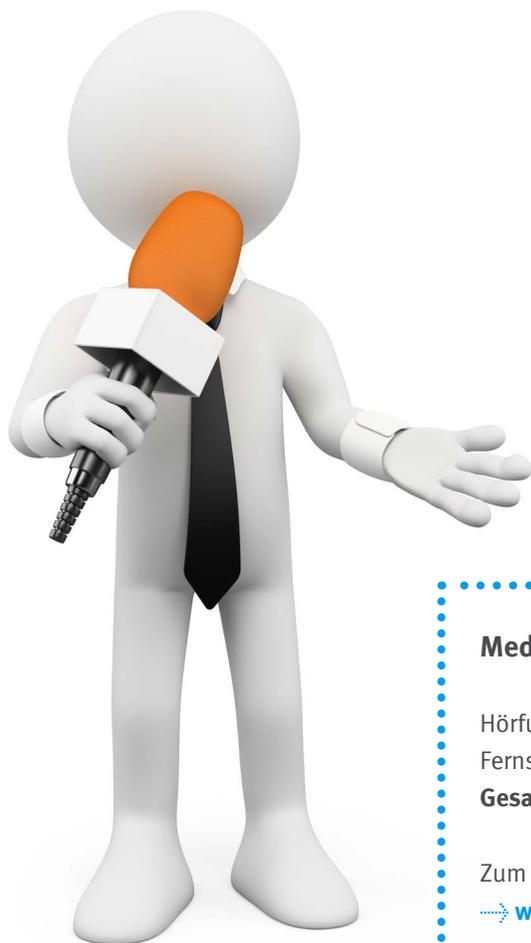


*Modernes Layout, klare Typographie und die vierfarbige Gestaltung der WISO-Reihe bieten leichteren Zugang zu den Inhalten. Zum Kapiteleinstieg werden die »wichtigsten Fragen und Antworten – aus unserer Beratungspraxis« vorangestellt – um zu unterstreichen, dass die Verbraucherzentrale Ratsuchende mit unabhängigen, kompetenten und praxisnahen Informationen sowie der entsprechenden Beratung und Rechtsvertretung unterstützt.*



*Die neuen Titel der WISO-Kooperation stellte die Verbraucherzentrale NRW erstmals an ihrem Stand auf der Frankfurter Buchmesse 2016 einem breiteren Fachpublikum vor.*

# MEDIENRESONANZ



## Gute Quote gemacht

Fast 1.000-mal war die Verbraucherzentrale NRW in elektronischen Medien auf Sendung: Ob betrügerische Maschen bei Fake-Shops oder untergeschobene Verträge an Haustür oder Telefon: bei öffentlich-rechtlichen wie privaten Rundfunkveranstaltern waren die Experten als O-Ton-Geber oder Studiogäste vor Mikrophon und Kamera. Aber auch bei Telefonaktionen zu Verbraucherrechten bei Flugverspätungen oder beim Chats zum neuen Basiskonto – auch beim Austausch mit Zuschauern, Hörern, Lesern und Onlinenutzern machten die Experten Quote.

### Medienauftritte 2016

Hörfunk	593
Fernsehen	365
<b>Gesamt</b>	<b>958</b>

Zum Presseportal im Internet geht es unter  
→ [www.verbraucherzentrale.nrw/presseportal](http://www.verbraucherzentrale.nrw/presseportal)

## In Sozialen Netzwerken profiliert

Auch auf den Plattformen der Sozialen Netzwerke hat die Verbraucherzentrale NRW Informationen gepostet, Kurznachrichten verschickt und Videos online gestellt. Aber auch Fragen von Nutzern wurden direkt beantwortet oder deren Hinweise auf Probleme oder Missstände aufgenommen. So hat sie in den Communitys Fans und Follower für anbieterunabhängige Verbrauchernews gewonnen.

	21.130 Fans bei Facebook
	5.147 Follower bei Twitter
	557 Abonnenten bei Youtube





## Faire Rosenkavaliere in Castrop-Rauxel

Zum Weltfrauentag hatte es die Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher »durch die Blume gesagt«: Rund 80 Prozent der hierzulande beliebten Rosen werden importiert, zum Großteil aus Kenia. Die Arbeitsbedingungen der Plantagenarbeiterinnen dort sind jedoch keineswegs rosig. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale riet sie deshalb, ein Herz für Blumen von Fairtrade zertifizierten Rosenfarmen zu zeigen. Dort gelten klar definierte Standards, die die Lebens- und Arbeitsbedingungen insbesondere auch der Frauen verbessern – und die zugleich einen Beitrag zum Umweltschutz leisten. Die Castroper »Rosenkavaliere« hatten sich am 8. März mit einem Strauß an Informationen zum Kauf fairer Blumen in die Fußgängerzone aufgemacht. Und überreichten am Weltfrauentag Rosen mit dem Label für faire Produktion – natürlich nicht nur an Frauen.

## Goldgräberstimmung Handysammlung in Lünen

Ausgediente Mobiltelefone sind Gold wert: Denn Handys enthalten Edelmetalle und seltene Erden. Für die Verbrauchervereinigung Lünen und die Verbraucherzentrale erneut Anstoß, Goldgräberstimmung zu schüren und diese schlummernden Schätze aus Lünens Schubladen zu bergen. Mit berauschendem Erfolg: 448 ausgediente Mobile waren nach dem Aufruf in der Rückgabebox der Beratungsstelle gelandet und werden nun fachgerecht recycelt.

Initiiert vom Naturschutzbund Deutschland (NABU) ging die Sammelaktion in Lünen 2016 schon in die neunte Runde. Für jedes Handy, das in der Wiederverwertung landet, zahlt ein Mobilfunkbetreiber 1,60 Euro an den NABU. Dieses Geld fließt in die Renaturierung der Havel, eines der größten Binnenfeuchtgebiete Mitteleuropas.



## Verbraucherscouts Ehrenamtliche unterstützen praktisch

Unverständliches im Kleingedruckten, trügerische Abos, Einzeltrick und ungewollter Vertragsabschluss im Internet. Nur wenige Beispiele, wo insbesondere Ältere über die Tücken des Verbraucheralltags stolpern. Ob auf Kaffeefahrten oder an der Haustür, am Telefon oder per Gewinnspielwerbung sind sie eine lohnende Zielgruppe, nach der unseriöse Geschäftemacher mit Überrumpelungsmaschen ihre Fänge ausstrecken: Denn oftmals gutgläubig und vertrauensselig oder unwissend setzen sie schnell eine Unterschrift unter Verträge – deren Abschluss dann aber reut, wenn Rechnungen eintrudeln oder sich die Tragweite der eingegangenen Verpflichtungen zeigt.



Stellten das Projekt »Verbraucherscouts« in Dormagen vor:  
Erwin Knebel, Vorstand des Fördervereins der Verbraucherzentrale NRW, Beratungsstellenleiterin Paulina Wleklinski, Verbraucherscout Claus Radke und Projektleiterin Sigrid Backmann.



Durch Irrungen und Wirrungen des Verbraucheralltags lotsen die Verbraucherscouts in Leverkusen: Gabriele Schröter und Sigrid Backmann vom Projekt Verbraucherscouts, Erwin Knebel, Vorstand des Fördervereins, und Sylvia Zimmermann, ehemalige Leiterin der Beratungsstelle Leverkusen.



Ein Ausrufezeichen setzen die Verbraucherscouts auch in Langenfeld: Beratungsstellenleiterin Elisabeth Schoemakers, Projektleiterin Sigrid Backmann, Verbraucherscout Otto Berger sowie Erwin Knebel und Prof. Dr. Gisela Losseff-Tillmanns vom Vorstand des Fördervereins der Verbraucherzentrale NRW.

Mit den »Verbraucherscouts« hat der Förderverein der Verbraucherzentrale NRW im Kreis Mettmann ein Projekt eingeläutet, um älteren Menschen gezielt Orientierung zu geben. Verbraucherbelange verständlich und zielgruppengerecht zu erklären – das steht als Überschrift über der Idee ehrenamtlicher Verbraucherscouts. Und natürlich wollen sie auch mögliche Problemlösungen aufzuzeigen. In Vereinen und Organisationen, bei Seniorentreffs oder auch in kleinen Nachbarschaftsrunden – kurzum dort, wo sich Ältere zusammenfinden – bieten sie Vorträge zu ausgewählten Themen an. Bei konkreten rechtlichen Verbraucherfragen verweisen sie dann an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale.

Bei der Suche nach Scouts war man schnell auf Erfolgskurs: Inzwischen ist gut ein Dutzend Mitstreiter in Dormagen, Langenfeld, Leverkusen und Velbert unterwegs. Auch im Alter etwas für Ältere in Sachen Verbraucherschutz zu bewegen – so vielfach die Motivation der Ehrenamtlichen, die auf ihr Engagement gut vorbereitet werden. Mit Schulungen werden sie zweimal im Jahr fit gemacht, um fundiert als Multiplikatoren vor Ort im Einsatz sein zu können: Von Abzocke an Telefon und Haustür bis zum kleinen Einmaleins bei Bankgeschäften reicht dabei die Themenpalette. Und vom Übersetzen des Kleingedruckten bis zum Download oder dem Ausfüllen von Musterbriefen reicht die praktische Hil-

festellung. Immer im engen fachlichen und methodischen Austausch mit den Experten der Verbraucherzentrale. So werden die Scouts zu einer wertvollen Ergänzung der Angebote in den Beratungsstellen.

Das Projekt wird von der »Stiftung Wohlfahrtspflege des Landes NRW« finanziell unterstützt und ist zunächst auf drei Jahre befristet. Interessierte, die sich als Verbraucherscouts engagieren wollen, sind weiterhin willkommen.

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/verbraucherscouts](http://www.verbraucherzentrale.nrw/verbraucherscouts)

# zwanzig 16

Impressum .....	65
Die Mitglieder der Verbraucherzentrale NRW .....	66
Der Verwaltungsrat .....	67
Der Vorstand .....	67
Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW.....	68
Vereinfachtes Organisationsschema.....	69
Der Stellenplan .....	70
Bilanz .....	72
Gewinn- und Verlustrechnung.....	73



# 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](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

## Texte und Redaktion:

**Dr. Mechthild Winkelmann**

## Gestaltung und Produktion:

**lav.ka kreative agentur**, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://www.lav-ka.de)

## Druck:

**Griensch & Rochol Druck GmbH, Hamm**

gedruckt auf 100 % Altpapier

**Auflage:** 2.500 Exemplare

**ISSN:** 0942-7775

© 2017, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf  
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!



## © Fotografenliste:

**Katharina Artes, Düsseldorf** → S. 1

**B+D Agenturgruppe, Köln** → S. 30 (oben)

**Andreas Bischof, WZ, Krefeld** → S. 42 (links)

**Bundesgesundheitsministerium, Berlin** → S. 57 (rechts)

**Peter Dahm, Soester Anzeiger, Soest** → S. 52 (Mitte)

**Daniel Gebauer, Willich** → S. 4, 5 (2), 6 (2), 7 (4), 8, 14, 16 (3), 17 (8), 35 (2), 36 (2), 37 (3), 40 (3), 41 (2), 46, 48 (3), 49 (3), 50 (rechts), 51 (4)

**Glum/bgl Pressedienst** → S. 42 (rechts)

**Nina Golombek/MSW NRW, Düsseldorf** → S. 10

**Sarah Jonek, Bielefeld, Neue Westfälische** → S. 52 (rechts)

**KlimaExpo, Gelsenkirchen** → S. 13 (links)

**Kreispolizei Gütersloh** → S.52 (links)

**Björn Leisten, Bielefeld, Neue Westfälische** → S. 13 (rechts)

**Ralf Matzerath, Haan** → S. 53, S. 63 (rechts)

**Uwe Miserius, Rheinische Post, Leverkusen** → S. 63 (links)

**MIWF 2016, Düsseldorf** → S. 23

**PR Foto Köhring/Kai Peters, Mülheim** → S. 11 (links)

**Rheinischer Anzeiger** → S. 62 (rechts)

**Rheinischer Landwirtschaftsverband** → S. 45 (rechts)

**Manfred Rimkus, Haltern am See** → S. 32 (links)

**Oliver Schaper/Ruhr Nachrichten, Dortmund** → S. 31 (links), S. 33

**Verbraucherzentrale NRW** → 11 (rechts), 12 (3), 15 (2), 26, 28, 31 (2, Mitte und rechts), 32 (rechts), 38 (3), 39, 43, 45 (links), 47, 54, 55 (2), 58 (3), 59 (2), 62 (2)

**Marwin Vigoo, Ariart Fotografie** → S. 30 (links)

**Jacqueline Wardeski, Duisburg** → S. 50 (links)

## fotolia® LLC, New York:

**fotomek** → Titel, S. 9, S. 19, S. 21, S. 29, S. 60 (links), S. 64 (Mitte und rechts), S. 67

**3dkombinat** → S. 18

**Spencer** → S. 20

**nicotombo** → S. 24, S. 61 (rechts unten)

**Real Vector** → S. 25

**diego1012** → S. 28, S. 53 (rechts im Kasten)

**julien tromeur** → S. 44

**Leigh Prather** → S. 50, S. 51

**SG-design** → S. 56 (links im Kasten, bearbeitet)

**MR** → S. 56 (links im Kasten, bearbeitet)

**Texelart** → S. 61 (links)

# 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: 31.12.2016

## 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 2016 beliefen sich auf 116.914,67 Euro.

Stand: 31.12.2016

# BERATUNGSSTELLEN DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW

- Verbraucherberatungsstelle
- Umweltberatungsstelle
- Verbraucherberatung und Verbraucherinformation im Quartier

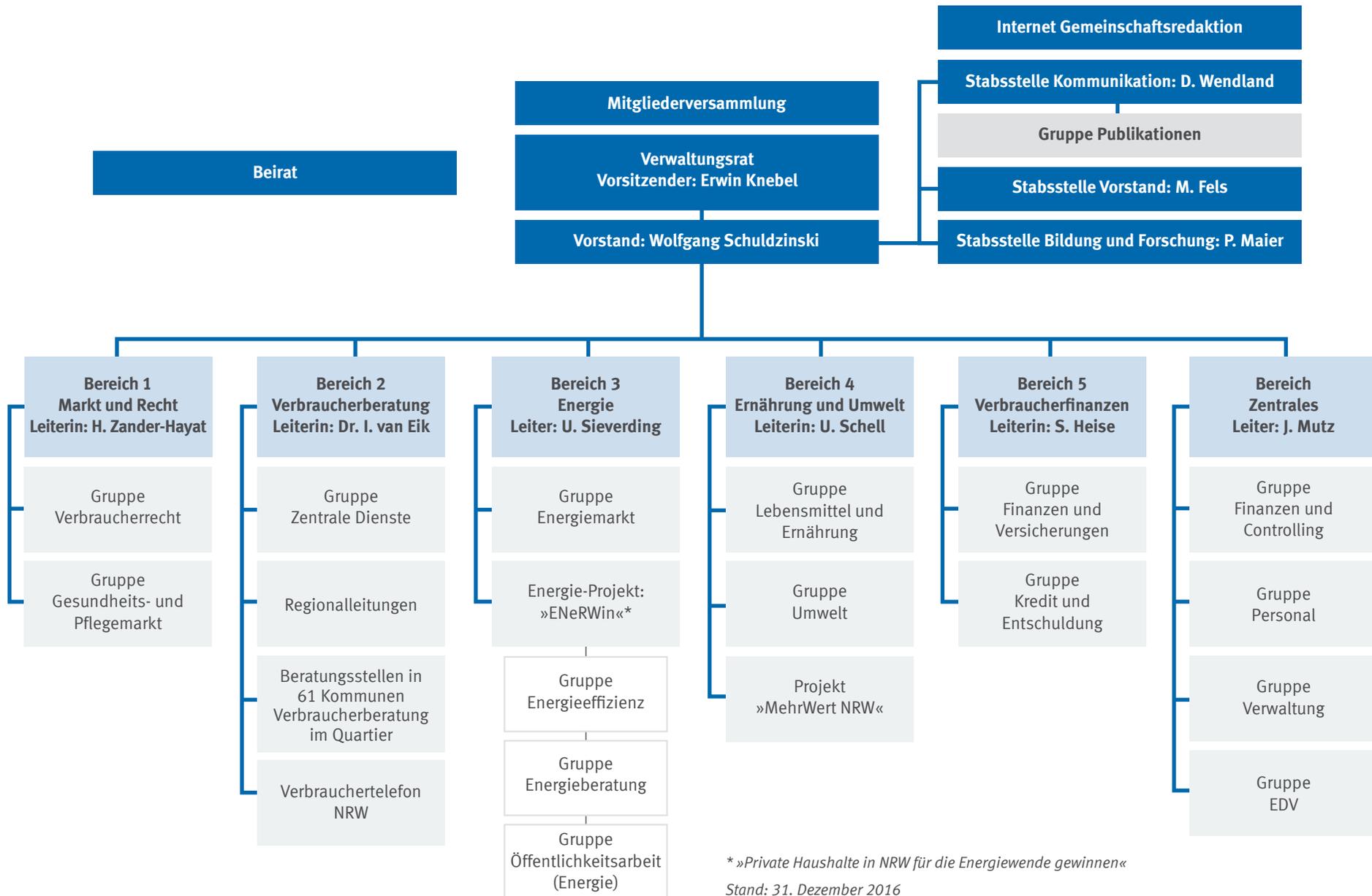
Anschriften und Öffnungszeiten:

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort)



Stand: 31.12.2016

# VEREINFACHTES ORGANISATIONSSHEMA



\* »Private Haushalte in NRW für die Energiewende gewinnen«

Stand: 31. Dezember 2016

# STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	133,52						169,96 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in den Städten</b>								
Aachen		2	–	1,35	0,62	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Aachen Kreis		–	–	1,35	–	–	1,75 <sup>5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1	–	0,50 <sup>4)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1,35	–	–	–	0,5
Bergheim		1	–	–	–	–	–	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	–	0,5 <sup>3)</sup>
Bielefeld		2	0,67	–	–	–	1,71 <sup>2)</sup>	0,5
Bochum		3	1	1,35	–	2	1,75 <sup>4)</sup>	0,5
Bonn		3	–	1,35	–	–	1,0 <sup>2)</sup>	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		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dorsten		1	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3	1	–	–	2	2,3 <sup>4)</sup>	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1	–	–	–	–	–	0,5
Düsseldorf		5	1	1,35	–	–	2,7 <sup>2)4)</sup>	0,5
Duisburg		2	–	–	–	1	0,5 <sup>4)</sup>	0,5
Essen		3	–	–	–	–	3,0 <sup>4)</sup>	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2	–	1,35	–	–	2,0 <sup>4)</sup>	0,5
Gronau		1	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		1	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2	–	–	–	–	1,5 <sup>4)</sup>	0,5
Herne		1	1	–	–	–	–	0,5
Iserlohn		2	1	1,35	–	–	–	0,5
Kamen		1	0,9	–	–	–	–	0,5
Köln		7,5 <sup>6)</sup>	–	1,35	–	3	1,5 <sup>2)4)</sup>	0,5
Krefeld		2	1	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	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

**6)** Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

Stand: 31.12.2016

# STELLENPLAN

	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV/ImmoF	Projekte	Bürokräfte	
Langenfeld		1	–	1,5	–	–	–	0,5	
Lennestadt		1	–	1,35	–	–	2 <sup>4)</sup>	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 <sup>4)</sup>	0,5	
Moers		1	–	–	–	–	–	0,5	
Mülheim		1,75	–	–	–	–	–	0,5	
Münster		3	–	1,35	–	–	0,8 <sup>4)</sup>	0,5	
Neuss		2	–	–	–	–	–	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	0,81	–	–	1,35 <sup>4)</sup>	0,5	
Troisdorf		1	1	0,65	–	–	–	0,5	
Unna		–	0,71	–	–	–	–	–	
Velbert		1	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5	
Wesel		1	–	–	–	–	–	0,5	
Witten		2	–	–	–	–	0,5 <sup>4)</sup>	0,5	
Wuppertal		3	1	1,35	–	–	1,90 <sup>3)4)</sup>	0,5	
Verbrauchertelefon NRW	6,69								
<b>3. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>140,21</b>	<b>116,08</b>	<b>19,28</b>	<b>34,69</b>	<b>1,62</b>	<b>10,0</b>	<b>198,72</b>	<b>30,75</b>	<b>∑ 551,35</b>

Außer den hier aufgeführten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 82 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 29 in der Mietrechtsberatung, 21 Honorarkräfte für Ernährungsberatung, 9 Honorarkräfte auf dem Gebiet Versicherungen, 55 Honorarkräfte auf dem Gebiet Schadensfall Kapitalanlage/Versicherung und 4 für das Beratungsangebot Geldanlage/Altersvorsorge/Immobilienfinanzierung.

7 Honorarkräfte sind beim Verbrauchertelefon NRW im Einsatz, 2 arbeiten beim Onlineportal »checked4you« mit. Außerdem waren 74 Energieberater tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) organisierten Projekt »Energieberatung« finanziert wurden, sowie 68 Energieberater für das Projekt »Private Haushalte in NRW für die Energiewende gewinnen«.

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

# BILANZ 2016

AKTIVA	2016		2015	
	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>Anlagevermögen</b>				
<b>immaterielle Vermögensgegenstände</b>				
-gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		372.000		193.100
<b>Sachanlagen</b>				
-Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	201.200		235.800	
-Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.499.900		1.552.100	
<b>Summe Sachanlagen</b>	→	<b>1.701.100</b>	→	<b>1.787.900</b>
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>2.073.100</b>		<b>1.981.000</b>

<b>Umlaufvermögen</b>				
<b>Vorräte</b>				
-fertige Erzeugnisse und Waren	279.900		186.000	
-geleistete Anzahlungen	22.900		37.600	
<b>Summe Vorräte</b>	→	<b>302.800</b>	→	<b>223.600</b>
<b>Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>				
-Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.931.200		1.707.300	
-sonstige Vermögensgegenstände	184.900		163.200	
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	→	<b>2.116.100</b>	→	<b>1.870.500</b>
Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		5.821.500		6.033.900
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>8.240.400</b>		<b>8.128.000</b>
Rechnungsabgrenzungsposten		162.400		122.800
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>10.475.900</b>		<b>10.231.800</b>

PASSIVA	2016		2015	
	<b>Eigenkapital</b>			
-gebundenes Zuschusskapital	1.226.400		1.697.700	
-Jahresüberschuss/-defizit (-)	-159.200		-471.300	
<b>Summe Eigenkapital</b>	→	<b>1.067.200</b>	→	<b>1.226.400</b>
Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		2.129.700		2.049.400
<b>Rückstellungen</b>				
-sonstige Rückstellungen		2.660.300		2.941.900
<b>Verbindlichkeiten</b>				
-Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	2.243.100		1.664.000	
-sonstige Verbindlichkeiten	1.111.000		953.800	
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	→	<b>3.354.100</b>	→	<b>2.617.800</b>
Rechnungsabgrenzungsposten		1.264.600		1.396.300
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>10.475.900</b>		<b>10.231.800</b>

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG	2016		2015	
	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>erhaltene Zuwendungen</b>				
-MKULNV NRW (Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz)	20.335.200		18.520.900	
-Kommunen	10.349.500		9.966.400	
-EU	6.101.400		4.435.300	
-BMELV	1.608.100		1.237.800	
-MFKJKS NRW (Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport)	361.300		361.300	
-MGEPA NRW (Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter)	81.000		136.200	
-MWEIMH NRW (Ministerium für Wirtschaft, Energie, Industrie, Mittelstand, Handwerk)	189.500		155.800	
-MIWF NRW (Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung)	130.400			
-sonstige Zuwendungsgeber	1.774.500		1.657.400	
<b>Summe Zuwendungen</b>	→	<b>40.930.900</b>	→	<b>36.471.100</b>
Umsatzerlöse		3.743.700		3.821.300
Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		79.200		-286.800
sonstige betriebliche Erträge		1.989.900		1.600.600
<b>Materialaufwand</b>				
-Aufwendungen für bezogene Waren	179.800		207.400	
-Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.923.400		1.547.800	
<b>Summe Materialaufwand</b>	→	<b>2.103.200</b>	→	<b>1.755.200</b>
<b>Personalaufwand</b>				
-Löhne und Gehälter	26.137.200		23.515.000	
-soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	6.641.900		6.064.800	
<b>Summe Personalaufwand</b>	→	<b>32.779.100</b>	→	<b>29.579.800</b>
Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		746.700		760.000
<b>sonstige betriebliche Aufwendungen</b>				
-Büromaterial, Fachzeitschriften	258.100		235.500	
-Post- und Fernmeldegebühren	427.200		413.300	
-Mieten und Pachten	3.481.900		3.126.600	
-Bewirtschaftung betrieblicher Räume	662.400		607.600	
-Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	680.000		598.100	
-Honorare, Rechts- und Beratungskosten	310.700		127.200	
-Mitgliedsbeiträge	11.000		11.500	
-sonstiger betrieblicher Aufwand	5.406.700		4.884.100	
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	→	<b>11.238.000</b>	→	<b>10.003.900</b>
sonstige Zinsen und Erträge		1.200		100
Zinsen und ähnliche Aufwendungen		9.800		700
außerordentliche Erträge		0		0
außerordentliche Aufwendungen		0		0
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-131.900		-493.300
sonstige Steuern		27.300		-22.000
<b>Jahresüberschuss / -fehlbetrag (-)</b>		<b>-159.200</b>		<b>-471.300</b>

