

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 16

Beratungsstelle Ahlen





Wir sind für Sie da



Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Ahlen

Rathaus / 1. Etage
Westenmauer 10
59227 Ahlen
Tel.: (0 23 82) 9 61 31-01
Fax: (0 23 82) 9 61 31-08
E-Mail: ahlen@verbraucherzentrale.nrw

Beratung im Kreishaus Warendorf

Raum D2.90, 2. Etage
Waldenburger Straße 2
48231 Warendorf
Tel.: (0 25 81) 53 13 13
Fax: (0 25 81) 53 13 99

→ www.verbraucherzentrale.nrw/ahlen

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Anne Schulze Wintzler - Leiterin
Daniela Kreickmann - Verbraucherberaterin
Joachim Rölfing - Energieberater
Diane Bracht - Bürokräft Verbraucherberatung
Natascha Penno - Schreibkraft Energieberatung

Aus Projektmitteln

Diane Bruners - Bildungstrainerin
Gesa Menssen - Bildungstrainerin

Stellenplan

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

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Cordula Bodenstaff - Verbraucherrecht
Jochen Esser - Verbraucherrecht
Manfred Röttjes - Energie
Hans-Dieter Meyer - Energie Kreis Warendorf
Elke Pape - Energie Kreis Warendorf
Anja Grigat - Versicherung
Cornelia Windisch-Bülter - Mietrecht

2016 IM ÜBERBLICK

Online shoppen, via Smartphone bezahlen, per Mausclick einen Kredit aufnehmen: Verbraucherprobleme im digitalen Konsumalltag bestimmten unsere Arbeit im vergangenen Jahr. Neue Themen und Anforderungen, ohne dass die Dauerbrenner wie Drücker an der Haustür oder einschüchternde Inkassoforderungen auf dem Rückzug gewesen wären.

Eingebettet in das Netzwerk unserer lokalen Kooperationspartner haben wir viel mehr als „nur Beratung“ auf den Weg gebracht: Hierbei haben wir in Ahlen, Beckum, Drensteinfurt, Ennigerloh, Oelde, Sendenhorst, Telgte und Warendorf Station gemacht. Und mit den Flüchtlingshelfern im Kreis Warendorf haben wir uns den Herausforderungen gestellt, die das Verbraucherleben für Geflüchtete mit sich bringt.

Die Verbraucherzentrale hat „Schule gemacht“ und Rüstzeug für den Konsumalltag vermittelt. Mit der Polizei 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 runterzuregeln. 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 unserer Stadt und in unserem Kreis.

Der Erfolg unserer Arbeit fußt ganz wesentlich auf dem Vertrauen, das uns Verbraucher in Ahlen und im Kreis Warendorf entgegenbringen. Die Bilanz 2016 ist ein guter Anlass, dafür danke zu sagen: Unseren Kunden, aber auch Politik, Verwaltung, Medien und allen Kooperationspartnern, die unseren Einsatz ermöglicht haben. Auch 2017 sind wir für alle da!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Ahlen und im Kreis Warendorf



Verbraucherzentrale in Ahlen: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden

6.891

- davon Allgemeine Verbraucherberatung

6.062

- davon in Warendorf

1.283

- davon Energieberatung

829

Veranstaltungskontakte

3.326

- davon Energieberatung

2.057

Internetzugriffe auf die Startseite
der Beratungsstelle

2.013

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Telefon und Internet

24 %

Allgemeine Dienstleistungen

17 %

Energie

17 %

Finanzen

13 %

Konsumgüter

10 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen weibliche und männliche Personen mit ein. Zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichten wir auf Doppelbezeichnungen.

Überraschende Rechnungen, ausgekochte Abzocke. Ob Kunden in der Warteschleife oder Absturz für Verbraucherrechte: Die Verbraucherzentrale war 2016 Anlaufstelle bei enttäuschten Geschäftsbeziehungen.

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

Ob Handtaschen, Designer-Klamotten oder High-Tech-Trendprodukte: 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. 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 Angaben zu Widerrufsmöglichkeiten; oder an Hinweisen auf vertrauenswürdige Gütesiegel mangelt es zumeist.

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. An mehreren Aktionstagen prüften die Beratungskräfte mögliche rechtliche Schritte und wiesen den richtigen Weg, um bei der Polizei Strafanzeige wegen Betrugs zu erstatten.



*Klärten gemeinsam über Fake-Shops im Internet auf (von links): Karina Čajo, Kriminalhauptkommissarin, Verbraucherberaterin Daniela Kreickmann und Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler im Gespräch mit einer Ratsuchenden.
Foto: KPB Warendorf (Polizei Warendorf)*

Abzocke per Smartphone Unbemerkt Kasse gemacht

Ein unbedachter Klick – und die Kostenfalle beim Smartphone schlug zu. Denn bei Anwendungen wie Wettervorhersagen oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos, Service oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das arglose Tippen auf das mitgelieferte Werbebanner, um unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abo zu aktivieren. Von dem angeblichen Vertragsabschluss hatten die Betroffenen erst erfahren, als das Abo-Entgelt einfach über die monatliche Mobilfunkrechnung abgebucht worden war. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale über die grassierende Smartphone-Abzocke aufgeklärt.

Bei einem Aktionstag hat die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps an die Hand gegeben, um Abbuchungen mit der Telefonrech-

nung durch unbekannte Dritte abzustellen. Daneben hatte sie Musterbriefe parat, um die Drittfirmen im Hintergrund ausfindig zu machen und unklaren Forderungen aus Telefonrechnungen zu widersprechen. Denn auch hier gilt: Wirksam zustande kommt ein Vertrag erst dann, wenn Handybesitzer den Abschluss eines kostenpflichtigen Abos ausdrücklich durch den Druck auf einen gut erkennbaren Bestell-Button, der die Zahlungspflicht deutlich macht, bestätigt haben.



Die Verbraucherzentrale NRW forderte, dass bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags die Drittanbietersperre vom Provider zwingend voreingestellt werden muss. Denn die 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.

Statt gratis, günstig oder gewonnen: Überraschende Rechnungen

Mal winkt eine Fitnessuhr als Gratisgeschenk, mal lockt ein Gewinnspiel zu Routenplanern im Internet. Fast immer gemeinsame Zutat: Geschickte Täuschung, damit arglose Nutzer kostenpflichtige Bestellungen vornehmen oder in ungewollte Abos tappen.

Da versprach die Webseite www.slimsticks.de unter dem Slogan „sicher, schneller, schlank“ mühelose Gewichtsreduktion dank des löslichen Pulvers zum Einnehmen. Besteller eines Testpakets wurden mit einem Bluetooth-Fitnessband im Wert von

79,90 Euro als Gratiszugabe belohnt – wofür es nur der Angabe von Namen und Adresse bedurfte. Doch wer dann auf den Button „Weiter“ geklickt hatte, sah sich sofort mit einer Bestellung über fast 150 Euro konfrontiert.



Wer im Internet bestellt, muss vor dem Kauf über den Gesamtpreis informiert werden. Außerdem muss auf der Schaltfläche (Button), mit der die Bestellung abgegeben wird, eindeutig erkennbar sein, dass sich der Käufer zu einer Zahlung verpflichtet. Andernfalls kommt kein Vertrag zustande und der Kunde muss nicht zahlen.

Ähnlich agierte eine Reihe wechselnder Internetseiten, die für registrierte Nutzer Routenplaner-Dienste offeriert hatten. Durch ein Gewinnspiel geködert hatten Interessierte ihre E-Mail-Adresse für die Teilnahme angegeben. Mit der Angabe ihrer Daten hatten sie dabei angeblich einem Vertrag mit Kosten von bis zu 500 Euro zugestimmt. Auch hier bestritt die Verbraucherzentrale, dass die Anbieter die gesetzlichen Vorschriften eingehalten und den Nutzern genügend Informationen erteilt hatten, damit ein Vertrag überhaupt zustande kam.

„Liquidieren“ kommt aus dem Italienischen und bedeutet so viel wie „in Geld umwandeln“. Dieses Motto hatte der Kleinanzeigenmarkt LiQuiDaDo.de beim Wort genommen. Denn die Plattform, die Elektroartikel, Kleidung oder Schuhe zu unglaublich günstigen Preisen eigentlich nur für Unternehmen anbietet, lockte auch Verbraucher, sich solche Schnäppchen nach einer kostenfreien Registrierung anzuschauen. Doch statt mit dem begehrten Produkt wartete LiQuiDaDo bei der Shopping-Tour mit einer Abo-Falle auf: Wer geklickt hatte, fand alsbald eine Rechnung im Briefkasten.

Mit der Tür ins Haus gefallen

Ein Duo des Verbraucherärgers hat sich auch 2016 wieder vielmals zu Wort gemeldet: Drückerkolonnen an der Haustür oder in Fußgängerzonen sowie ungebetene Werber am Telefon.

Zeitschriften, Versicherungs- und Finanzprodukte, Energieliefer- oder Telekommunikationsverträge. Abos für den Bezug von Nahrungsergänzungsmitteln oder Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen. Schier unerschöpflich scheint der Fundus, mit dem professionelle Verkaufsstrategen ihre Überrumpelungsversuche starteten. Besonders dreiste Maschen: Telefonisch Sperrboxen zu offerieren, die angeblich zukünftig vor Telefonwerbung schützen sollen oder das Angebot, sich gegen ein monatliches Entgelt in sogenannte „Sperrlisten“ einzutragen, um diese Überrumpelungsanrufe vermeintlich zu verhindern.

Trotz des ausdrücklichen Verbots, Werbeanrufe ohne Einwilligung zu tätigen und verschärfter Sanktionen wurden Verbraucher auch 2016 wieder am Telefon zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt.

Ein deutlicher Fingerzeig, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung dringend nachgebessert werden müssen. Betroffene unterstützte die Verbraucherzentrale mit Musterschreiben, um unberechtigte Forderungen zurückzuweisen.

Kunden in der Warteschleife

Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt

weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt. Verbraucher verharren derweil oft machtlos in der „Warteschleife“. 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 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.

Bis 2018 will die Deutsche Telekom dafür sorgen, dass alle Kunden nur noch mit Hilfe des Internets telefonieren. Die IP-Telefonie soll Sprachqualität und Datenübertragung beim Surfen und Telefonieren erheblich verbessern. Doch auf dem Weg in die digitale Zukunft wurden viele Kunden nicht mitgenommen: Anstatt wie versprochen von Verbesserungen zu profitieren, berichteten Betroffene in der Beratungsstelle von dürftigen Informationen, unerwarteten Zusatzkosten und massiven technischen Störungen nach dem Technologiewechsel der Telekom.

Fallstricke für Flüchtlinge

Die Verbindung zu Freunden und Verwandten in der Heimat nicht abreißen zu lassen – dieses Bedürfnis der hier angekommenen Flüchtlinge rief windige Vertreter auf den Plan: Diese jubelten den in unserem Wirtschaftsleben Unerfahrenen in Vertriebsfilialen, in Unterkünften oder an der Haustür kostenträchtige Telefonverträge unter. Denn 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 unausgesprochen zu lassen. Aber auch die Tarifvielfalt im Telekommunikationsmarkt oder wie sich die Modelle Prepaid oder Vertrag unterscheiden – für Flüchtlinge vielfach 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 Flüchtlingen weitgehend unbekannt.

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.

Gesundheitskosten deckeln



Der Bundestagsabgeordnete Reinhold Sendker (l.) informierte sich zum Start der Aktionswoche rund ums Thema Gesundheit und Verbraucherschutz. Er unterstrich, dass die Information über Belastungsgrenzen ein wichtiger Baustein sei, um Gesundheitskosten zu deckeln. Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler (Mitte) und Regina Behrendt, Referentin im Bereich Gesundheit der Verbraucherzentrale NRW, erläuterten weitere aktuelle Schwerpunkte.

„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

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	1.179
Telefon/Internet	32 %
Allgemeine Dienstleistungen	19 %
Konsumgüter	16 %
Finanzen	13 %
Energie	7 %
Freizeit	3 %
weitere Themen*	10 %
*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges	
www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen	

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 abgerundet. An einem Infostand im Jobcenter Ahlen gab es das auch „vor Ort“ zum Mitnehmen.

Außerdem: In der Rechtsberatung im Gesundheitswesen standen Probleme und Fragen der Versicherten rund um Leistungen und Angebote im Gesundheitsmarkt im Fokus. Allen voran: die Frage nach den Kosten für die Krankenversicherung.

Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen abwehren. Rund um Haushaltsfinanzen war die Verbraucherzentrale eine gefragte Anlaufstelle.

Finanzen in Schieflage? Beratungsangebot als Rettungsanker

Beim Blick auf den Kontostand schrillen die Alarmglocken, der Dispo ist längst ausgeschöpft. Die Autoreparatur lässt sich ohne einen weiteren Kredit nicht stemmen. Weil Überstunden wegfallen, geraten Ratenzahlungen ins Stocken. Dubiose Geschäftemacher versuchen, aus der Armut Profit zu schlagen. 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 ist hierfür 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 zu Geld- und Kreditproblemen Gläubigerforderungen rechtlich geprüft und gegebenenfalls windige Geschäftspraktiken, zum Beispiel von Inkassounternehmen, entlarvt.

Die Beratung war für viele Haushalte aber auch Rettungsanker in existenziellen Notlagen, wenn zum Beispiel Kontopfändungen schnelle Schutzmaßnahmen erforderten. Eine frühzeitige Intervention hilft auch 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 gibt 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.

Von der Einrichtung des Basiskontos bis zur Umwandlung eines bestehenden in ein Pfändungsschutz-Konto – die Verbraucherzentrale ebnete 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. Dessen vielfältige Vorgaben dabei sind eine solide Basis – auch für den reibungsloseren Zugang zum Basiskonto.

Inkassobüros Aufgeblähte Forderungen

Ob die oftmals horrenden Forderungen von Inkassobüros gerechtfertigt sind – viele Ratsuchende wollten auch 2016 hierauf eine Antwort wissen. Denn obwohl das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ die Gebühren deckeln soll, verlangten Inkassounternehmen immer noch viel zu hohe Beträge allein für die Übersendung einfacher Mahnschreiben.

Auch 2016 war es beim Gros der Inkassounternehmen gängige Praxis, die Ratenzahlungsvereinbarung zu nutzen, um Verbrauchern eine Vielzahl benachteiligender Zusatzvereinbarungen

unterzuschieben. Da wurden zum Teil weitere Erklärungen mit weitreichender rechtlicher Bedeutung wie zum Beispiel Anerkenntnisse, Verjährungsverzicht oder sogar Lohnabtretungen entlockt, deren Tragweite den Betroffenen oftmals gar nicht bewusst war.

In der Rechtsberatung wurde die Rechtmäßigkeit von Forderungen überprüft und Verbraucher wurden bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützt.

Schufafreie Kreditkarten? Geld los statt sorglos

Kredit und Kreditkarte ohne Schufa! Die hochgeprägte Goldkarte winkt auch bei schlechter Bonität! – Auf Internetseiten mit verheißungsvollen Adressen wie etwa sorglosduo.de, firstgold.de oder mastercredit.de wurde der unproblematische Zugang zum bargeldlosen Bezahlen angepriesen, selbst wenn der Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn entweder gab es nur teure Prepaid-Kreditkarten oder gar bloß ein paar Antragsformulare für ein Auslandskonto mit Sicherheitsleistung.

Dessen ungeachtet war nach Bestellung der Kreditkarte eine kostenpflichtige Postsendung per Nachnahme ins Haus geflattert: Diese enthielt aber nicht die erhoffte Kreditkarte, sondern die Aufforderung, eine Ausgabegebühr von 49,90 Euro zu entrichten. Zudem fiel eine Jahresgebühr in ähnlicher Höhe an. Dies alles wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die man vor der Benutzung erst Geld laden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist.

Insbesondere Geflüchtete oder Menschen mit Migrationsgeschichte suchten hier Unterstützung.

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. 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.

Dafür hatte die Verbraucherzentrale zur „Versicherungsinventur“ aufgerufen. Einträglicher Nebeneffekt: Bei der Optimierung des eigenen Schutzes lockten vielfach auch Einsparpotenziale von mehreren hundert Euro.



Drückermethoden bei Stromverträgen entlarvt. Den richtigen Dreh für energiesparende Einstellungen gezeigt. Und Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach für jedes Budget ausgelotet.

Ein Plus fürs Energiesparen

Auch zu Themen rund um die Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale informiert. In Vorträgen, an Aktionsständen, in Unterrichtseinheiten an Schulen und natürlich in persönlichen Beratungsgesprächen klärten sie auf und gaben individuelle Tipps. Zum Stromsparen etwa, zur planvollen Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Ertragschancen einer Photovoltaikanlage auf dem Eigenheim. Ausführliche Beratungen in den Räumen der Verbraucherzentrale oder direkt bei sich zu Hause erhielten 135 Ratsuchende. Solarstrom-Pioniere auf dem Weg zur Unabhängigkeit vom Stromversorger bekamen auf diese Weise ebenso passgenaue Tipps wie Eigenheimbesitzer mit Modernisierungswunsch und kostenbewusste Haushalte auf der Suche nach Sparpotenzial.

Schick die Sonne in die Verlängerung

„Schick die Sonne in die Verlängerung“ hieß es im Frühjahr in Ahlen, 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. Staatlich gefördert wird diese Technologie dank sinkender Preise auch für Privathaushalte zunehmend attraktiv. Künftige Speicher-Pioniere erfuhren daher, worauf bei der Auswahl der Batteriesysteme zu achten ist: eine aktuelle Marktübersicht, eine Einkaufs-Checkliste und ein Unabhängig-

keitsrechner, mit dem online die Speicherkapazitäten ermittelt werden konnten, waren dabei zentrale Informationsmodule.



Energieberater Joachim Rölfig informierte zum Thema „Speicher für Solarstrom“.

Foto: Ahlener Zeitung / Peter Schniederjürgen

Strom und Gas: Windige Geschäfte an Haustür und Telefon

Sie klingelten an der Haustür unter dem Vorwand, über neue Preise informieren, eine Energieberatung durchführen oder auch Vertragsdaten abgleichen zu wollen. Dabei ging es doch stets um den Abschluss neuer Lieferverträge. Bisweilen meldeten sie sich unaufgefordert am Telefon und überraschten mit der Nachricht, dass ein Anbieterwechsel schnell echte Ersparnis bringt. Mit unlauteren Anbahnungsmaschen waren unseriöse Direktvertriebler im Einsatz, um Strom- und Gaskunden neue Verträge aufzudrängen. Falsche Tatsachen, falsche Preise, falsche Identität – mit diesem Trio an Visitenkarten wurden die Überrumpelungsversuche häufig gestartet. So das Ergebnis einer landesweiten Auswertung von rund 1.500 Beschwerden zu „Drückermethoden an der Haustür und am Telefon“, die die Verbraucherzentrale 2016 vorgenommen hat.

Auffällig: Meist wurde systematisch durch Stadtgebiete geklingelt, sodass Überrumpelte dann in Wellen auch in der Beratungsstelle nach rechtlichem Rat fragten. Im Kreis Warendorf und in Ahlen waren mangelnde Sprachkenntnisse von Migranten auch der Schlüssel, um an der Haustür Vertragsabschlüsse unter Dach und Fach zu bringen.

Unter den Werbern waren sowohl Newcomer der Energiebranche als auch Versorger, die auf den Ausbau des Kundenstamms bedacht waren. 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. Andere Unternehmen schoben Verträge unter oder boten nur Stromlie-

ferverträge mit einer Grundlaufzeit von 36 Monaten an – obwohl derartige Langläufer nur unter bestimmten Bedingungen wirksam vereinbart werden können. Auch wurden den Kunden fehlerhafte Belehrungen über die Möglichkeit zum Widerruf ausgehändigt.

Aber auch wenn Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten: die Verbraucherzentrale war Anlaufstelle zu den vielfältigen energierechtlichen Problemen sowie bei Fragen zum Anbieterwechsel.

Thermostat-Check Energiesparender Dreh

Im Herbst nahmen Ahlener ihre Heizkörper-Thermostate in den Blick. Denn bei der landesweiten Aktion „NRW macht den Thermostat-Check“ zeigte die Verbraucherzentrale auf, wie die Knäufe Mietern wie Eigenheimbesitzern beim Energiesparen helfen. Ganz ohne Komfortverlust geht das mit der richtigen Einstellung nachts und bei Abwesenheit. Das von Hand gedrehte Standard-Thermostat leistet dabei ebenso gute Dienste wie programmierbare Modelle und vernetzte Smart-Home-Systeme.

An mehreren Infoständen und bei Vorträgen fanden Interessierte heraus, welche Lösung am besten zu ihren Bedürfnissen passt. Die einfachen Handgriffe für den energiesparenden Austausch konnten direkt an einem echten Thermostat ausprobiert werden.

Mehr Wert fairschenkt. Rezepte für's Kochen mit fairen Früchten.

Mehr Wert schenken

Mehr Wert schenken – unter diesem Motto warb die Verbraucherzentrale im Dezember in Ahlen 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: von umweltfreundlicher Dekoration über nachhaltige Präsente bis hin zum klimafreundlichen Festessen.

Und bei einer Fotoaktion im Ahlener Rathaus konnten Interessierte ihre Ideen für Zeitgeschenke ins Bild setzen und einen Gutschein darüber als Präsent für zu Beschenkende mitnehmen.

Fairer Handel Keineswegs völlig Banane

Warum ist die Banane krumm? Auf diese Frage gab es in der Verbraucherzentrale zwar keine Antwort. Wohl aber auf die Frage, warum das beliebte Obst aus fairem Handel eine gute Antwort auf Ausbeutung und mangelhaften Gesundheitsschutz auf den Bananenplantagen Südamerikas ist. Zur Fairen Woche Mitte September hatte die Beratungsstelle einen Korb gepackt: voll mit fairen Bananen und Informationen zu den verschiedenen Labeln, die Verbraucher auf den Früchten finden. Wer zu Bananen mit Fair-Trade-Siegel greift, sichert den hier angeschlossenen Produzenten für ihre Ware einen Mindestpreis und eine Fair-Trade-Prämie. Damit werden Bildungs- und Gesundheitsprojekte, aber auch Infrastrukturmaßnahmen finanziert.

Am gemeinsamen Infostand mit dem Ahlener Weltladen präsentierte die Verbraucherzentrale im Foyer des Rathauses Informationen rund um das beliebte Obst. Außerdem Probierstücke sowie ein Rezeptheft, damit das Kochen mit den fairen Früchten gelingt.

AHLEN UND DER KREIS WARENDORF IM BLICK

Politik informiert sich

Über die Praktiken unseriöser Kreditvermittler, überhöhte Forderungen von Inkassobüros und wie ein flächendeckender Zugang zu gemeinnütziger Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sichergestellt werden kann – dazu diskutierte die Verbraucherzentrale mit der SPD-Landtagsabgeordneten Annette Watermann-Krass.

Etliche unseriöse Kreditvermittler hat die Verbraucherzentrale NRW in 2016 abgemahnt, darunter auch eine Firma aus Ahlen: Lugano Finanz. Auffällig war, dass mit demselben Konzept, mit täuschend ähnlicher Homepage und nahezu gleichen Formularen auch Luzern Finanz sowie Lyon Finanz agierten. Ein Blick an der „zufällig“ gleichlautenden Adresse vor Ort hatte gezeigt, dass sich dort tatsächlich nur ein Briefkasten und keine Klingel befand. Die Verbraucherzentrale hat gegen das Unternehmen Klage eingereicht.



SPD-Landtagsabgeordnete Annette Watermann-Krass (Mitte) ließ sich von Pamela Wellmann, Juristin Verbraucherzentrale NRW (links), und Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler über aktuelle Themen der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung informieren.

Konsumieren will gelernt sein

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

Gebucht wurden die Lerneinheiten zum Umgang mit Geld und zur Smartphone-Nutzung. Neben Kostenfallen und Apps wurde darin auch thematisiert, wie Urheberrechtsverletzungen bei YouTube und Co. vermieden werden können.

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



Verbraucherzentrale im Kreis auf Sommertour

Ob Stromsparen oder Energieanbieterwechsel, Kostenfallen bei der Kreditfinanzierung oder Sparpotenzial bei Gesundheitskosten – die Verbraucherzentrale war mit vielen Themen im Kreis Warendorf auch auf Tour. In Vorträgen, bei Veranstaltungen oder an Infoständen gab es Informationen und Tipps kompakt zusammengefasst. Übrigens: Mehr als 1.300 Interessierte haben 2016 einen Stopp an einem Infostand der Verbraucherzentrale eingelegt.



In Drensteinfurt (von links): Verbraucherberaterin Daniela Kreickmann, Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler und Drensteinfurts Bürgermeister Carsten Grawunder.



In Enningerloh (von links): Berthold Lülff, Bürgermeister Enningerloh, Praktikantin Luise Storch, Beraterin Daniela Kreickmann und Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler.



In Telgte: Bürgermeister Wolfgang Pieper, Zweiter von links, Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler, Zweite von rechts, und Beraterin Daniela Kreickmann, rechts.



In Warendorf: Verbraucherberaterin Daniela Kreickmann informierte Verbraucher am Stand.



In Ahlen: Die Verbraucher- und Energieberatung präsentierten sich gemeinsam in Ahlen, in der Mitte: Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler.

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Telefon 0211 38 09 0 • Fax: 0211 38 09 216 • www.verbraucherzentrale.nrw

Gestaltung und Produktion: lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, www.lav-ka.de

© **Fotos:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf und fotolia® LLC, New York, sowie Verbraucherzentrale NRW e. V. Düsseldorf; weitere Urheberhinweise bei den Fotos

Druck: msk marketingservice köln GmbH, Köln, gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2017. Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (s.o.) gestattet!

