

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 15

Beratungsstelle Dülmen





Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Dülmen

Overbergplatz 3

48249 Dülmen

Tel.: (02594) 84068 - 01

Fax: (02594) 84068 - 07

E-Mail: duelmen@verbraucherzentrale.nrw

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Susanne Terwey - Leiterin

Laura Leuders - Verbraucherberaterin

Uli Mensing - Verbraucherberater

Marion Schrilz - Bürokraft

Aus Projektmitteln

Gesa Menssen - Bildungstrainerin

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Bürokraft	0,50

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Jürgen Tinner - Verbraucherrecht

Helmut Neugebauer - Energie

Astrid Schenk - Versicherung

Oliver Klotz - Schadensfall Versicherungen

Jochen Esser - Schadensfall Kapitalmarkt

Dana Rittig - Immobilienfinanzierung

Jutta Pollmann - Mietrecht

2015 IM ÜBERBLICK

70 Prozent der Befragten gaben in einer vom WDR beauftragten repräsentativen Studie Ende 2015 an, großes Vertrauen in die Arbeit der Verbraucherzentralen zu haben. Die Grundlage hierfür schafft jeden Tag aufs Neue die engagierte Arbeit der inzwischen 61 Beratungsstellen im Land.

Eine hohe Anerkennung zeigt sich auch in der Fortschreibung der „Vereinbarung zur Zusammenarbeit“ zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW. Durch diese Übereinkunft ist unsere Finanzierung durch das Land für die nächsten fünf Jahre gesichert.

Anbieterunabhängige Information und Beratung zu den vielfältigen Verbraucherproblemen unter einem Dach. Ein bürger-naher Zugang zum Recht. Beratungsangebote, die Haushalten unmittelbaren Nutzen, geldwerte Vorteile und Schutz vor Über-vorteilung bringen. All dies macht die Verbraucherzentrale zu einem festen Baustein im Netzwerk der kommunalen Daseins-vorsorge.

Auch bei den neuen Herausforderungen, vor denen die Kommunen angesichts der vielen Flüchtlinge stehen, kann auf die Verbraucherzentrale gezählt werden: Mit ersten Informationsangeboten für Flüchtlingshelfer hat sie sich in das lokale Netzwerk eingebracht.

Bei der Rückschau darf der Blick auf die vielfältige Unterstützung nicht fehlen, die wir auch 2015 erfahren haben: Wir bedanken uns bei Politik, Verwaltung, Medien sowie bei allen Kooperationspartnern, die uns beim Einsatz für die Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt Dülmen und des Kreises Coesfeld begleitet haben.

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Dülmen



Verbraucherzentrale in Dülmen: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	5.351
Veranstaltungskontakte	715
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	3.754

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Finanzen	23 %
Telefon und Internet	17 %
Allgemeine Dienstleistungen	13 %
Konsumgüter	12 %
Energie	9 %

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.



Mails mit getarnten Rechnungen, Mahnbriefe dubioser Anwaltsbüros, abgefahrene Bearbeitungsentgelte bei Kaffeefahrten – die Verbraucherzentrale war auch 2015 Anlaufstelle für Rat & Recht.



Klickfallen beim Onlineshopping

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

Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale Klickfallen beim Onlineshopping ein dickes „Dislike“ erteilt. Über Berichte in der lokalen Presse, einer extra eingerichteten Telefon-Hotline und einem Quiz gab sie Einkaufshilfen, um alle Bestellposten im Blick zu behalten und Extra-Geschäfte mit ungewollten Leistungen wegzuklicken. Außerdem gab's rechtliche Informationen kompakt: So war vielfach unbekannt, dass jedem Onlinekunden ein gebräuchliches, kostenfreies Zahlungsmittel angeboten werden muss. Das Faltblatt „Mit Sicherheit online einkaufen“ lieferte Handlungsanleitungen für jeden Klick beim Shoppen im World Wide Web.

Ungebetene Werbeanrufe: Bleibende Belästigung

Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen, Vertrieb von Produkten der Energieversorger sowie von Dienstleistungen rund um Telefonie und Internet: So liest sich die unrühmliche Hitliste, was mehr oder weniger professionelle Verkaufsstrategen bei ungebetener Werbung per Telefon unterjubeln wollten. Trotz ausdrücklichen Verbots, Werbeanrufe ohne Einwilligung zu tätigen und verschärfter Sanktionen, wurden Verbraucher auch 2015 am Telefon kalt erwischt und im Gespräch dann zum Abschluss unüberlegter

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	635
Telefon/Internet	36 %
Finanzen	17 %
Konsumgüter	15 %
Allgemeine Dienstleistungen	15 %
Energie	10 %
Freizeit	6 %
weitere Themen*	1 %
*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges	

www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

Verträge gedrängt. Die überwiegende Mehrheit – so das Ergebnis einer bundesweiten Online-Umfrage der Verbraucherzentralen unter knapp 5.500 betroffenen Verbrauchern – hatte einer Telefonwerbung zuvor nicht zugestimmt.

Auch in der Beratungsstelle Dülmen berichteten Ratsuchende, dass sie ähnliche telefonische Überrumpelungsversuche erlebt haben: Da wurde zum Beispiel die Lieferung von Nahrungsergänzungsmitteln offeriert oder Zeitschriftenabonnements wurden angepriesen, die angeblich aus einer Testlieferung bestanden, sich aber im Nachhinein als langfristige Abonnementverträge entpuppten. Sogenannte „Datenzentralregister“ wollten Verbraucher angeblich vor lästiger Werbung anderer Firmen schützen – geschickt wurden dann aber bloß Zahlungsaufforderungen im dreistelligen Bereich.

Zusammengenommen ein Fingerzeig, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung dringend nachgebessert

werden müssen. Einstweilen hatte die Beratungsstelle Dülmen einen kostenlosen Flyer mit Tipps zum Schutz vor den Attacken am Telefon zum Mitnehmen parat.

Rezepte-Apps: Datenhungrige Küchenhilfen

Spargel mal anders zubereiten als mit Schinken und holländischer Soße? Bei den vermeintlich kostenlosen Rezept-Apps ist die Suche nach raffinierten Rezepten und den dafür notwendigen Zutaten nur einen Klick entfernt. Doch kochen viele Gratis-Versionen bloß auf Sparflamme, weil sie nur eine kleine Auswahl an Rezepten zur Verfügung stellen. Wer Appetit auf mehr Feinheiten und Funktionen hat, muss erst eine kostenpflichtige Vollversion oder gar ein Abo auf seinem Smartphone oder Tablet freischalten. Mit Kosten von bis zu 10,99 Euro für sechs Monate.

Doch Achtung heißt es auch bei den Gratis-Apps: Nutzer bezahlen den Rundum-Rezepte-Service auf alle Fälle mit der Preisgabe ihrer Daten etwa über Essensvorlieben, Anzahl der Personen im Haushalt, Einkaufsverhalten und monatliche Ausgaben für Essen & Co. Elektronisch generierte Nutzerprofile machen Hobbyköche dann zu Adressaten gezielter Werbeeinblendungen.

Die Beratungsstelle half mit Hinweisen, damit Freizeit-Gourmets bei der Anwendung nicht der Appetit auf Koch-Apps vergeht. Zutaten dabei: Informationen, wie ungewollter Datenzugriff verhindert und praktische Tipps, wie Profilbildung erschwert werden kann.

Kaffeefahrten: Abgefahrene Bearbeitungsentgelte

Der günstige Tagesausflug dient vielfach nur als Rahmen; meist geht's bei Kaffeefahrten ums Geschäft: durch den Verkauf überteuerter Waren. Das Angebot reicht von Decken über Kochtöpfe bis hin zu Vitaminpillen und Wellnessprodukten. Aber auch Reise-

angebote werden beim Stelldichein zwischen Kaffee und Kuchen offeriert. Für die Vermittlung des Reisevertrags verlangen Veranstalter dann eine „Beratungs- und Servicegebühr“ – zahlbar sofort in bar oder per EC-Cash, mal sind es 50, mal auch 80 Euro. In der Beratungsstelle suchten Kaffeefahrten-Teilnehmer, die ihre Unterschrift reuten, rechtlichen Rat.

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

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

Rundfunkbeitrag: Was Studenten wissen müssen

Der Start in Ausbildung oder Studium ist vielfach auch mit einem Tapetenwechsel verbunden. Je nachdem, ob erste eigene Bude, Studentenwohnheim oder Wohngemeinschaft zur neuen Adresse werden, müssen Auszubildende und Studenten beim Rundfunkbeitrag unterschiedliche Regelungen beachten. Zum Start des Wintersemesters gab die Verbraucherzentrale „Einzugshilfe“ rund um die Beitragspflicht. Denn während in Wohngemeinschaften die Regel „Einer für alle“ heißt, gelten Zimmer oder Appartements im Studentenwohnheim jeweils als eigene Wohnung, für die jeder Bewohner den Rundfunkbeitrag von 17,50 Euro pro Monat entrichten muss.

Call ID Spoofing Betrüger gaben sich als Microsoft aus

Das Telefon klingelte und auf dem Display erschien eine Nummer, die angeblich zu Microsoft gehört. Am Ende der Leitung meldete sich jemand, der behauptete, dort tätig zu sein. Unverhohlen forderte er Angerufene dann auf, Geld zu überweisen oder Kontodaten preiszugeben. Was sich zunächst abenteuerlich anhört, ist in Zeiten der IP-Telefonie mit einem einfachen Trick zu bewerkstelligen: den Telefonanschluss so zu manipulieren, dass beim Angerufenen eine andere Telefonnummer als die tatsächliche angezeigt wird. Call ID Spoofing heißt die Masche, bei der sich Betrüger übrigens nicht nur als Microsoft, sondern auch als vermeintliche Mitarbeiter der Deutschen Rentenversicherung oder der Verbraucherzentrale tarnten. Tatsächlich arbeiten die Anrufer aber bei keiner der genannten Einrichtungen, sondern meist in einem Call Center. Und sind von dort darauf aus, Kontodaten oder Passwörter zu ergaunern oder Geldzahlungen einzutreiben.



Gleichgültig, wie sich die Mitarbeiter auch immer ausgaben – die Verbraucherzentrale gab nützliche Empfehlungen rund ums Call ID Spoofing. Einschließlich des Hinweises, dass eine Nummer auf dem Telefondisplay keineswegs eine sichere Identifikationsmöglichkeit ist.

Betrug mit mobilen Zahlungsmitteln, Kostenfallen bei Freemail-Diensten und die Zwangsumstellung der Telekom auf Internet-telefonie bestimmten die Nachfrage zur Telekommunikation.

App-Abzocke: Drittanbieter kassieren mit

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



Die Schaltfläche (Button), mittels derer der Verbraucher seine Bestellung für das Abo abgibt, muss so beschriftet sein, dass der Kunde eindeutig erkennen kann, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet, zum Beispiel mit „zahlungspflichtig bestellen“. Andernfalls kommt kein Vertrag zustande und der Kunde muss nicht zahlen.

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

Wenn bereits entsprechende Rechnungsposten auf der Telefonrechnung abgebucht waren, informierte die Beratungsstelle über die Frist von acht Wochen zur Beanstandung und wie eingezogene Lastschriften zurückgeholt werden können.

Internettelefonie: Tücken beim Umstellen

Das Aus fürs analoge Festnetz ist für die Deutsche Telekom beschlossene Sache: Bis 2018 will der Telekommunikationsriese 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 werden viele Kunden nicht mitgenommen: Anstatt wie versprochen von Verbesserungen zu profitieren, berichten Betroffene in der Beratungsstelle Dülmen von dürftigen Informationen, unerwarteten Zusatzkosten und massiven technischen Störungen nach dem Technologiewechsel der Telekom.

In der Rechtsberatung zeigten die Beratungskräfte auf, was bei stockendem Service der Telekom Abhilfe verspricht und informierten, welche Vertragsmodalitäten Kunden in der IP-Warteschleife beachten müssen. Außerdem erklärten sie möglicher-



weise anfallende Extrakosten – etwa für einen Router – und wiesen auf drohende Probleme mit Hausnotrufsystemen hin.

Freemail-Dienste mit Kostenfallen

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

VERBRAUCHERBILDUNG

der E-Mail zu finden – oder vielleicht auch bei den zahlreichen Werbemails der Dienste untergegangen. Viele schilderten, den vermeintlichen Vertrag unbewusst geschlossen zu haben oder von einer kostenfreien Anmeldung ausgegangen zu sein.

Die Beratungsstelle informierte über Fristen und Möglichkeiten zum Widerruf sowie über Zahlungspflichten.

Horrende Roamingkosten außerhalb der EU

Beträge von bis zu 4.000 Euro fürs Surfen während eines Trips ins außereuropäische Ausland – horrende Roamingkosten ließen Ratsuchende nach Tarifoptionen, Kostenbremsen und rechtlichen Möglichkeiten zum Widerspruch gegen solche Forderungen fragen.

Während Telefonanbieter innerhalb des EU-Raums inzwischen pro Minute nur noch gedeckelte Höchstbeträge auf den Heimtarif für das Telefonieren, SMS-Verschicken und Nutzen von Datenvolumen berechnen dürfen, gilt außerhalb dieser Grenzen nur eine „Datenbremse“. Wenn beim Kunden monatlich mehr als knapp 60 Euro Kosten zu Buche schlagen, muss der Mobilfunkanbieter einen Cut machen und das Datenroaming beenden. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass dieser die Nutzungsdaten seiner Kunden in Echtzeit kontrollieren kann. Ist dies nicht der Fall, muss er seine Kunden darüber schon bei der Einreise informieren. Wer diese Hinweise ignoriert, läuft ungebremst in die Kostenfalle. Für Betroffene ist es rechtlich schwierig, gegen so aufgelaufene Forderungen vorzugehen, doch konnte die Beratungsstelle in Verhandlungen mit den Anbietern in einigen Fällen eine Reduzierung erreichen.

Umgang mit Geld, Fallen beim Smartphone, Kosten der ersten eigenen Bude: Verbraucherbildung umfasste viele Themen und Module. Neue Zielgruppe 2015: Engagierte in der Flüchtlingshilfe.



Drehescheibe für Flüchtlingshelfer-Information

Tatkräftig unterstützen viele Menschen und Institutionen Asylsuchende in Dülmen und dem Kreis Coesfeld beim Start ins Alltagsleben. Auch die Verbraucherzentrale hat sich schnell auf die Probleme und Fragen der geflüchteten Menschen eingestellt. Denn: Aufgrund sprachlicher Barrieren und der Unkenntnis des hiesigen Wirtschafts- und Rechtssystems sind sie besonders gefährdet – weil sie als neue Zielgruppe ins Fadenkreuz unseriöser Anbieter geraten oder aufgrund ihrer Unerfahrenheit zum Beispiel überflüssige Verträge abschließen. In einem ersten Schritt wurden haupt- und ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe Engagierten in vielen Gesprächen das Themenspektrum und die Beratungsangebote der Beratungsstelle vorgestellt. Zielsetzung hierbei: Flüchtlingshelfer zu sensibilisieren, um bei akuten Problemlagen ihrer Schützlinge Kontakt zu suchen. Und zwar nicht

nur zur Hilfe im Einzelfall, sondern auch, um präventiv aktiv zu werden oder zum Beispiel durch rechtliche Schritte unlauteren Geschäftspraktiken einen Riegel vorzuschieben.

In einem Schreiben an das Sozialdezernat der Stadt und des Kreises wurden noch einmal die Beratungs- und Unterstützungsangebote der Verbraucherzentrale vor Ort vorgestellt – verbunden mit der Bitte, diese Informationen an Multiplikatoren weiterzugeben. Denn nur durch vernetzte Aktivitäten aller Akteure kann Integration auch im Verbraucheralltag gelingen.

Unter www.verbraucherzentrale.nrw/fluechtlingshilfe ist Hilfe für die Helfer nur einen Mausklick entfernt. Die Verbraucherzentrale NRW hat in diesem Portal Wissenswertes zusammengestellt, was Flüchtlingshelfer den Neankömmlingen für den Verbraucheralltag mit an die Hand geben können.

Durchblick beim Umgang mit Geld

Basiswissen für den Konsumalltag vermitteln – das stand in den Veranstaltungen für Schüler auf dem Programm. Denn je früher der richtige Umgang mit Geld gelernt wird, desto besser hat man später die eigenen Finanzen im Griff. Schülerinnen und Schüler lernten hier die Tücken beim Surfen im Internet kennen oder erfuhr Wissenswertes zum Urheberrecht. Rechte und Pflichten eines Kaufvertrags, mögliche Kostenfallen bei der Handynutzung, Kostenplanung beim Mieten der ersten eigenen Wohnung oder notwendige Versicherungen für junge Menschen – praktische Fragen und Probleme aus der Lebenswelt der Teilnehmer standen im Mittelpunkt der Trainingseinheiten.

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

VERBRAUCHERFINANZEN

Unberechtigte Inkassoforderungen. Verlockend klingende Kreditversprechen. Auskommen mit dem Einkommen. Nachhaltige Geldanlage. Rote wie auch schwarze Zahlen prägten die Beratungsnachfrage.

Rettungsanker bei schwankenden Haushaltsfinanzen

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

Die Geld- und Kreditberatung war jedoch nicht nur Rettungsanker in existenziellen Notlagen. Vielmehr gab es hier auch Unterstützung, um Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen und dadurch wieder Überblick über die Finanzen zu gewinnen. Denn immer mehr Haushalte kämpfen gegen „rote Zahlen“, sodass frühzeitiges Gegensteuern in der sozialorientierten Verbraucherberatung hilft, Schuldenkarrieren vorzubeugen.

Jede zweite Inkassoforderung unberechtigt

Das im November 2014 in Kraft getretene „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ hat zwar Wirkung gezeigt – doch beschwerten Inkassobüros Verbrauchern weiterhin viele Probleme. Nach wie vor ist – so eine Auswertung der Verbraucherzentralen von bundesweit über 1.400 Beschwerden – noch mehr als jede zweite Inkassoforderung unberechtigt. Unverhältnismäßig hohe

Gebühren, unverständliche Kostenaufstellungen und fehlende Vertragsgrundlagen, um Forderungen zu ermitteln, erweisen sich weiterhin als Knackpunkte. Immerhin: 90 Prozent der Schreiben enthielten inzwischen die vorgeschriebene Information, wer mit den Verbrauchern den behaupteten Vertrag geschlossen haben will.

In der Rechtsberatung war es einmal mehr ein Schwerpunkt, die Rechtmäßigkeit von Forderungen zu überprüfen und Hilfestellungen beim Widerspruch zu geben. Auch 2016 hat die Verbraucherzentrale NRW die Berechnung überhöhter Inkassokosten im Blick – und wird unseriös agierende Inkassobüros abmahnen, um solche Geschäftspraktiken dauerhaft zu unterbinden.

Vorsicht: Das ist ein Kredit!

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

An einer Telefonhotline zeigten die Beratungskräfte auf, was bei der Kreditaufnahme unbedingt zu beachten ist und loteten aus, ob das Haushaltsbudget den Kredit überhaupt verkraftet. Aber

auch wer eine Anschaffung über den Händler finanziert hatte, konnte auf Unterstützung zählen: Beim jeweiligen Kreditvertrag wurde geprüft, ob er Stolperfallen enthält und wie mögliche negative Folgen abgemildert werden können.



Verbraucherberater Uli Mensing informierte zu Stolperfallen bei kreditfinanziertem Konsum.

Konto für alle kommt

Auf einem Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) ist das Existenzminimum vor dem Zugriff der Gläubiger geschützt. Nicht gelöst hat dessen Einführung jedoch das Problem unfreiwilliger Kontollosigkeit: Kreditinstitute waren 2015 gesetzlich nur zur Umwandlung eines bestehenden Girokontos, nicht jedoch zur Einrichtung eines (P)-Kontos verpflichtet. Allein die Sparkassen mussten in

ENERGIE

Nordrhein-Westfalen für alle Kunden ihres Geschäftsgebietes ein Guthabenkonto führen. Andere Banken zeigten sich hingegen sehr zurückhaltend, wenn bei der Neueinrichtung von Guthabenkonto etwa Negativeinträge bei der Schufa oder andere Indikatoren finanzielle Schwierigkeiten und eine spätere Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto beim potentiellen Kunden vermuten ließen.

Dass Betroffene Rat suchen, weil ihnen Banken die Einrichtung eines Girokontos verweigern, wird ab 2016 kein Thema mehr sein: Mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie kommt das Konto für jedermann ab Mitte des Jahres.

Geldanlageberatung: Nachhaltiges gefragt

Bei einer von der Verbraucherzentrale NRW in Auftrag gegebenen repräsentativen Umfrage gab mehr als die Hälfte aller Befragten an, nachhaltige Geldanlagen zu kennen. Fast jeder Vierte hatte das Ersparte schon einmal in Finanzprodukte angelegt, die ethische, soziale und ökologische Kriterien berücksichtigen. Auch Unerfahrene wären zu einer solchen Investition bereit, allerdings nur bei Produkten mit keinem oder geringem Risiko. Für diese Sicherheit würden auch Abstriche bei der Rendite in Kauf genommen. Allerdings verbindet die überwiegende Mehrheit mit nachhaltigen Geldanlagen vor allem riskante unternehmerische Beteiligungen an Wind- oder Photovoltaikanlagen, wie sie etwa in geschlossenen Fonds vermarktet werden. Nur jeder Zweite kennt hier sichere Produkte in Form von Zins- und Sparanlagen. Diese Tendenz zeigte sich auch in der Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung der Verbraucherzentrale: Anbieterunabhängig wurde hier daher das Anlagendickicht der Finanzbranche durchleuchtet und ein Gesamtkonzept für die private Vorsorge entwickelt.

Wie funktioniert der Gasanbieterwechsel ohne Stolperfallen? Muss ich überhöhte Abschlagszahlungen hinnehmen? Lohnt es, Dach und Fassade zu dämmen? Die Verbraucherzentrale war auch 2015 Wegweiser im Energiemarkt.

Energierecht: Ärger mit Abschlägen und Erstattungen

Ob Energieversorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlen: eine Vielzahl von Anfragen erreichte die Beratungsstelle 2015 zu energierechtlichen Problemen. Nicht zuletzt beim Wechsel zu einem günstigeren Strom- oder Gasanbieter war die Verbraucherzentrale ein gefragter Begleiter.

Verbraucherprobleme im Energiemarkt waren auch Anlass, unlauteres Anbieterverhalten gerichtlich klären zu lassen: So bestätigte das Landgericht Düsseldorf die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass Kunden bei Strom- und Gaspreiserhöhungen wegen gesteigener Abgaben und Steuern ein Sonderkündigungsrecht haben. Die Verbraucherzentrale informierte Betroffene über daraus gegebenenfalls resultierende Widerspruchsmöglichkeiten gegen Jahresrechnungen.

Besser heizen – Kosten regeln!

„Besser heizen – Kosten regeln!“ – unter diesem Motto bewarb die Verbraucherzentrale Dülmen auch im Kreis Coesfeld eine ganze Palette von Maßnahmen, die warmes Wohnen günstiger machen. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der kostengünstigen Dämmung der Heizungsrohre, die Heimwerker selbst anbringen können. 14 Euro pro Jahr und Meter lassen sich so im Schnitt sparen – die Investition lohnt sich schon nach weniger als einem Jahr.



Beratungsstellenleiterin Susanne Terwey (links) und Mitarbeiterin Laura Leuders hielten Informationen zur Heizkostensenkung bereit.

Den günstigsten Gastarif finden

Ein Wechsel des Gastarifs kann viele Haushaltskassen entlasten. Vor allem Kunden der örtlichen Grundversorger könnten meist deutlich preiswerter heizen. Mit der Aktion „Finden Sie den günstigsten Gastarif – Aber sicher!“ erklärte die Verbraucherzentrale deshalb, wie Wechselwillige ihr Budget schonen, ohne auf verbraucherfreundliche Vertragsbedingungen zu verzichten. Entscheidend sind dabei neben dem Preis vor allem kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen, die richtige Einschätzung von Preisgarantien und Vorsicht bei Bonusversprechen. Tipps dazu gab die Verbraucherzentrale bei einer kreisweiten Telefonaktion. Auch an den Beratungstagen in Coesfeld und Lüdinghausen konnten hierzu persönliche Beratungstermine vereinbart werden.



Alles klar mit der Abwasserleitung?

Für Grundstückseigentümer in Wasserschutzgebieten galt es 2015, einer neuen Prüfpflicht nachzukommen: Abwasserkanäle, die dort vor dem 1. Januar 1965 verlegt worden sind, mussten bis zum Jahresende auf Zustand und Funktion überprüft werden. Unter dem Motto „Alles klar mit der Abwasserleitung?“ stellte die Verbraucherzentrale das Beratungsangebot des Projekts „Kanaldichtheit“ vor. Angesiedelt in der Düsseldorfer Geschäftsstelle lotst das Projekt-Team Ratsuchende durch Bestimmungen rund um die Prüfpflicht. Es gibt Hilfestellungen zur Auswahl von Prüfunternehmen und weiß Rat bei Unstimmigkeiten mit Handwerksbetrieben.

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

Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW: Mit Workshop zu Gast

Ganztagsschulen, die eine gesunde und schmackhafte Schulverpflegung einführen oder ihr Angebot optimieren wollen, finden bei der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW eine kompetente Anlaufstelle. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW bringt sie landesweit mögliche Partner zusammen und unterstützt die Verantwortlichen bei der praktischen Umsetzung.

So führte die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW in Dülmen unter dem Motto „Was gibt's zu essen? – Mittagsmahlzeiten in der Schule mit Genuss und Qualität“ Workshops für Interessierte durch, die in Schulen für die Mittagsverpflegung zuständig sind. Zentrale Themen waren: Wie kann der Qualitätsstandard für die Schulverpflegung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung in der Praxis umgesetzt werden? Wie können die Ansprüche einer Komplettmahlzeit mit dem Trend zum „Zwischendurch-Snack“ zusammengebracht werden? Wie kann das Speisenangebot optimiert werden? Mit praxisorientierten Tipps wies die Expertin der Vernetzungsstelle während des Workshops den Weg zu Schulverpflegung mit Genuss und Qualität.

DÜLMEN IM BLICK

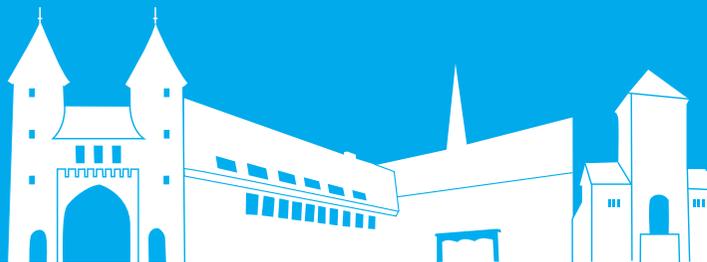
Umfrage zum Kaufrecht

„Kann ich nicht alles innerhalb von 14 Tagen zurückgeben?“ – diese ähnliche Fragen von Ratsuchenden waren für die Verbraucherzentrale Anlass, das Thema Umtausch in den Fokus zu nehmen. Die rechtliche Seite ist eindeutig: Ein Recht auf Umtausch mangelfreier Ware, die im Geschäft gekauft wurde, gibt es nicht.

Eine kleine Umfrage der Verbraucherzentrale hatte jedoch erbracht, dass 43 Prozent der Dülmener fälschlicherweise annehmen, alles innerhalb einer bestimmten Frist zurückgeben zu können.



Auf dem Wochenmarkt befragte Uli Mensing Besucher zum Thema Umtausch.



Parallel hatte eine Umfrage bei Händlern in Dülmen, Coesfeld und Lüdinghausen zwar zutage gebracht, dass diese in vielen Fällen freiwillig unversehrte Waren zurücknehmen, jedoch nicht immer gegen Erstattung des Kaufpreises, sondern gegen eine Gutschrift.

Allerdings: Möbel- und Mobilfunkhändler waren nicht befragt worden, weil in diesen Branchen Kundenwünsche nach einer kostenlosen Stornierung des Vertrags fast ausnahmslos abgelehnt werden. Darauf sowie auf die teilweise enorm hohen Stornierungskosten im Möbelhandel hat die Verbraucherzentrale daher ausdrücklich hingewiesen.

Tipps zu Pauschalreisen



Streik am Flughafen, Gepäck verschollen, Kakerlaken in der Unterkunft. Wenn der Traum vom Traumurlaub zum Alptraum wird, ist guter Rat gefragt. Mit einer sechsteiligen Serie in der lokalen Presse informierte die Verbraucherzentrale in Dülmen passend zur Urlaubszeit unter anderem darüber, welche Rechte Reisende haben und wie diese eingefordert werden müssen. Das Foto zeigt Berater Uli Mensing im Gespräch.

Kooperation mit der Dülmener Tafel e. V.



Die gemeinsam mit der Dülmener Tafel organisierte Buchtauschbörse fand hohen Zuspruch: Unter 2.600 abgegebenen Exemplaren war die Auswahl groß.

Die Dülmener Tafel e. V. wurde 2015 als neuer Kooperationspartner der Verbraucherzentrale gewonnen. Diese Zusammenarbeit bietet die Chance, auch Menschen mit Beratungs- und Informationsangeboten zu erreichen, die von sich aus nicht unbedingt den Weg in die Beratungsstelle finden. Bei drei Ausgabeterminen hatten die Beratungskräfte an Informationsständen Wissenwertes zu verschiedenen Verbrauchertemen parat. Und nutzten die Gelegenheit, das Beratungsangebot vorzustellen und auch erste Termine zur persönlichen Beratung zu vereinbaren.

Darüber hinaus wurde in Zusammenarbeit mit der Dülmener Tafel e. V. unter dem Motto „Nutzen statt verbrauchen“ eine Buchtauschbörse organisiert. Hier konnten Bücher abgegeben und an einem Stichtag gegen neue Lektüre eingetauscht werden. Lesestoff, der keine Abnehmer fand, wurde an die Besucher der Tafel weitergegeben.

Rat und Recht für Senioren

Ob an der Haustür, am Telefon oder auf Kaffeefahrten: Ungewollt abgeschlossene Verträge sind auch in Dülmen weiterhin ein Verbraucherärgernis. Häufig tappen Senioren angesichts trickreicher Überrumpelung und Anbahnung in die Vertragsfalle. Und zahlen dann vielfach aus Unkenntnis der Rechtslage und aus Sorge vor weiteren Repressalien. Um die Verbraucherzentrale in Dülmen als starken Partner gegen unseriöse Geschäftemacher vorzustellen, hatte sie die Seniorenbeiräte und -verbände zu einer Informationsveranstaltung eingeladen. Dabei wurden die Beratungsangebote erläutert, das Themenspektrum abgesteckt und der Weg zu Rat & Recht gezeigt.

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, 2016. 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!

