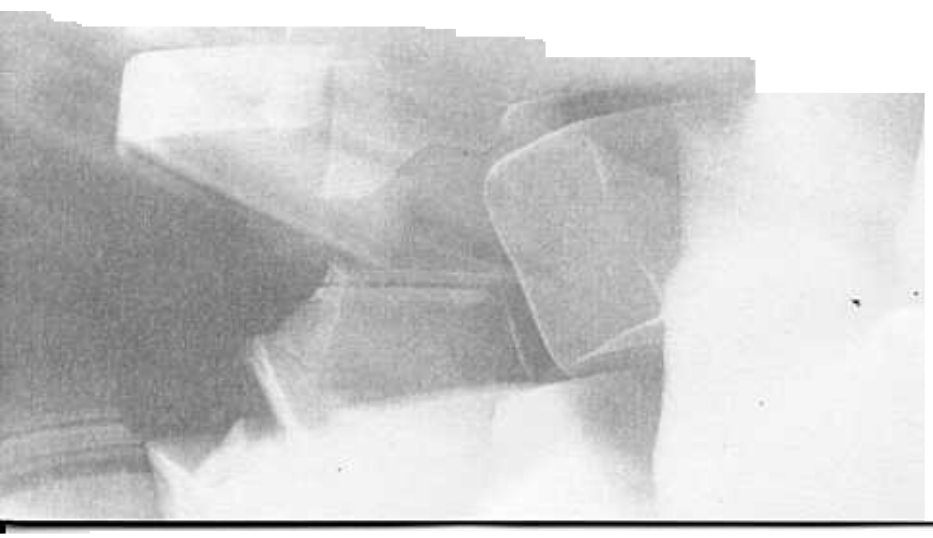
verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Das Jahr 2009

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12

Beratungsstelle Rheine



Das Jahr im Überblick

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

4 Weltverbrauchertag: Wie packen Haushalte die Krise?
4 Rechtsvertretung: Bürgernahe Dienstleistung als Erfolgsmodell
4 Gewinnspielwerbung: Botschaft mit trügerischem Schein
5 Internetabzocke: Ahnungslose Nutzer mit Tricks geködert
5 Unitymedia: Sendepause für Verbraucherinteressen?
5 Energiepreise: Intransparente Tarife erschweren den Durchblick
5 Mission Stromsparen: Mehr Licht für weniger Geld
6 Rechtsberatung im Gesundheitswesen: Heilende Wirkung
6 Rezeptfreie Arzneimittel in Rheiner Apotheken: Wettbewerb meist Fehlanzeige
7 Lotse, Anwalt und Frühwarnsystem im Gesundheitsmarkt: Festvortrag von Minister Laumann zum 30-jährigen Jubiläum
7 Stärkung von Finanzkompetenz junger Menschen: Unterrichtseinheiten machen Schule
8 Sparen ist machbar, Herr Nachbar: Vor-Ort-Energieberatung
8 Bundesgeförderte Energieberatung: Gefragte Adresse für Energiesparer
8 Kooperation »Stromspar-Check«: Stromsparhelfer
9 Klimaschutz schmeckt: Klima-gesundes Essen und Einkaufen
9 Gewicht im Griff: Ernährungsprogramm zum Abnehmen
9 Joschi hat's drauf. Nicht vergessen. Gutes Essen
9 Ausblick 2010
10 Zahlen, Zahlen, Zahlen
12 Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Rheine
12 Impressum

Verbraucherzentrale in Rheine: Hochkonjunktur in Krisenzeiten

Eine historische Rezession, Kurzarbeit in vielen Branchen und vielerorts wachsende Arbeitslosigkeit – die Wirtschaftsdaten des Jahres 2009 schlugen sich unmittelbar in der Beratungsnachfrage der Verbraucherzentrale in Rheine nieder. »Wie packen Privathaushalte die Krise?« war nicht nur zum Weltverbrauchertag zentrales Thema, sondern prägte die Anfragen über das ganze Jahr. Auskommen mit eingeschränktem Einkommen – viele Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt suchten hierzu Rat und Hilfestellung bei der Geld- und Kreditberatung. Da waren Spartipps und Hinweise zum Einnahmen- und Ausgabenmanagement ebenso gefragt wie eine Unterstützung bei der Existenzsicherung und der rechtlichen Überprüfung von Kreditverträgen.

21.210 Ratsuchende nutzten 2009 die Angebote der Verbraucherzentrale in Rheine. Ob Gewinnspielwerbung in unberechtigten Kontoabbuchungen mündet, sich undurchsichtige Internetangebote als kostenträchtige Abos entpuppen oder kryptische Klauseln in Strom- und Gaslieferverträgen Preiserhöhungen begründen – rechtlicher Rat war zu vielen Themenfeldern gefragt. Liberalisierung, Privatisierung und Globalisierung haben in einigen Wirtschaftsbereichen mehr Wettbewerb, neue Anbieter und diversifizierte Produkt- und Dienstleistungsangebote gebracht. Für Verbraucherinnen und Verbraucher birgt das die Chance, neue Angebote zu nutzen – aber auch die Gefahr, Fehlentscheidungen zu treffen. Verträge weisen heute so viele Produktvariationen auf, dass immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher die persönliche Rechtsberatung der Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen. Angesichts der komplexen Zusammenhänge reichen Rechtsauskünfte oder Musterbriefe als »Hilfe zur Selbsthilfe« vielfach nicht aus, Verbraucherrechte wirkungsvoll durchzusetzen. So überrascht es nicht, dass sich 2009 die Zahl der Rechtsberatungen und -vertretungen auf weiterhin hohem Niveau bewegte.

Neben der Wirtschaftskrise und ihren Auswirkungen für Privathaushalte prägte das Stichwort »Klimawandel« 2009 die Schlagzeilen: Beim Klimagipfel in Kopenhagen waren Anstrengungen für den Klimaschutz in den Blick der Weltöffentlichkeit gerückt. Im Rahmen des bundesweiten Projekts »für mich. für dich. fürs klima.« hat die Verbraucherzentrale im Kreis Steinfurt – mit finanzieller Unterstützung des Bundesumweltministeriums – mit vielfältigen Aktivitäten Klimafreundlichkeit rund um die Themen Konsum und Mobilität für den Verbraucheralltag übersetzt.

Engagiert zeigte sich die Verbraucherzentrale in Rheine auch, als im Herbst 2009 das EU-weite Aus für die 100-Watt-Glühlampe eingeläutet wurde. Die Kampagne »Mission Stromsparen« informierte über das kleine Einmaleins der Energiesparlampe und gab Hinweise zur sachgerechten Entsorgung. Mit einer praktischen Rechenhilfe erfuhren Ratsuchende, wie viel Geld und Energie sie beim Ersatz einer herkömmlichen Glühlampe sparen.

»Entwicklungen und Verbraucherschutz im Gesundheitsmarkt: Vom Arzt zum Kaufmann – vom Patient zum Kunden« – unter diesem Titel hatte die Verbraucherzentrale am 20. November 2009 zum Festakt in den Falkenhof geladen: 30 Jahre Verbraucherzentrale in Rheine galt es zu feiern. Mehr als 450.000 Ratsuchende haben in dieser Zeit persönlich, schriftlich, telefonisch oder bei Veranstaltungen Kontakt zu ihrer Verbraucherzentrale gesucht. Die Dienstleistung »Verbraucherberatung« kann bei den Menschen im Kreis Steinfurt auf hohe Wertschätzung zählen. Zentrale Voraussetzung dafür war und ist die anbieterunabhängige, kompetente und vertrauenswürdige Beratung bei allen Fragen und Problemen des Verbraucheralltags – so der übereinstimmende Tenor bei den Festgästen.

Kehrseite der stetig steigenden Nachfrage: Ratsuchende müssen sich in der Verbraucherzentrale in Rheine oft geduldig in eine Warteschlange einreihen, um gewünschte Auskünfte und Beratungen zu erhalten. Und auch am Telefon treffen sie viel zu oft nur auf ein Besetztzeichen statt auf kompetente Ansprechpartner. Hintergrund: Das Team der Zweipersonen-Beratungsstelle arbeitet weit über seine Kapazitätsgrenze. Hier, im Interesse von Bürgerinnen und Bürgern im Kreis Steinfurt, in Gesprächen mit Politik und Verwaltung für eine dauerhafte Verstärkung zu sorgen – das hat sich die Verbraucherzentrale in Rheine für 2010 zum Ziel gesteckt.

Unsere Aktivitäten, die wir in »Das Jahr 2009 – Unsere Arbeit für Sie« bilanzieren, waren nur möglich durch die vielfältige Unterstützung der Stadt Rheine und des Kreises Steinfurt, durch die begleitende Berichterstattung in den lokalen Medien sowie die konstruktive Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern. Dafür bedankt sich das Team der Verbraucherzentrale in Rheine mit engagiertem Einsatz. Was die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konkret für die Bürgerinnen und Bürger getan haben, darüber informiert dieser Bericht.

Wir wünschen Ihnen eine anregende und informative Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

Verbraucherzentrale in Rheine Aktuelle Verbraucherthemen

Weltverbrauchertag: Wie packen Verbraucherhaushalte die Krise?

Bankenkrise und Firmenpleiten, Kurzarbeit und Stellenabbau – die Auswirkungen des Konjunktureinbruchs sind bei Verbraucherinnen und Verbrauchern angekommen. Auch Haushalte mit regelmäßigem Einkommen suchen immer öfter nach Kostenbremsen, um keine roten Zahlen zu schreiben. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale in Rheine unter dem Motto »Wie packen Verbraucherhaushalte die Krise?« nicht nur die zunehmend bedrohliche Finanzsituation privater Haushalte thematisiert, sondern auch ihr Spar- und Problemlösungspaket zum »Krisenmanagement« vorgestellt. Dies reicht von allgemeinen Empfehlungen zum Führen eines Haushaltsbuchs und dem Ausloten von individuellen Einsparpotenzialen über die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen bis hin zur Rechtsberatung und -vertretung, um etwa aus unwirksamen oder überteuerten Verträgen auszusteigen. Weiteres Plus des Beratungsangebots: Auch anbieterunabhängige Versicherungs- und Energieberatung gibt es hier »unter einem Dach«, um die Ausgaben des gesamten Unternehmens Haushalt auf den Prüfstand stellen zu können. Der ganzheitliche Ansatz wird – neben der persönlichen Beratung – durch vielfältige Materialien, die Hilfe zur Selbsthilfe bieten, begleitet: Vom Ratgeber »Haushaltsbuch« über Listen zu stromsparenden Haushaltsgeräten bis hin zu Energiepreisrechnern reicht dabei die Palette. Das Team der Verbraucherzentrale für den Kreis Steinfurt hat Auswirkungen der Krise und Beratungsangebote hierzu rund um den Weltverbrauchertag öffentlichkeitswirksam aufgegriffen.

Landrat Thomas Kubendorff (rechts) warb mit Mitarbeiterinnen (von links: Beate Hollands-Lohölter, Margret Esters-Gardeweg und Ingrid Waltring) und Kunden für die Arbeit der Verbraucherzentrale in Krisenzeiten.
Foto: Westfälische Nachrichten

Landrat Thomas Kubendorff nahm den Weltverbrauchertag 2009 zum Anlass, der Verbraucherzentrale einen Besuch abzustatten. »Die Verbraucherzentrale entlastet die Schuldner-, Sucht- und Arbeitsberatung des Kreises und unterbricht die Eskalationskette«, lobte er die Arbeit des Beratungsteams in Krisenzeiten. Wie so etwas in der Praxis funktioniert, berichteten zwei Betroffene, die durch die Beratung in der Verbraucherzentrale jeweils mehrere 100 Euro Einsparungen erzielt hatten.

Rechtsvertretung: Bürgernahe Dienstleistung als Erfolgsmodell

Die Statistikzahlen dokumentieren es eindrucksvoll: Die Verbraucherzentrale in Rheine verzeichnete 2009 immer komplexere Verbraucheranfragen mit rechtlichem Hintergrund.

Während bisher viele gleichartige Anfragen durch Rechtsauskünfte und mit Musterbriefen als »Hilfe zur Selbsthilfe« bearbeitet werden konnten, wandelte sich die Nachfragestruktur nachhaltig: Rat und Unterstützung bei individuellen Problemstellungen in vielschichtigen rechtlichen Zusammenhängen waren gefragt. Die Zahl der Rechtsvertretungen steigerte sich gegenüber 2008 deutlich. Der Zugang zum Recht bedarf zunehmend kompetenter Unterstützung, um bei Anbietern durch Schriftwechsel oder in Verhandlungen die Einhaltung von Verbraucherrechten einzufordern und berechtigte Ansprüche von Kunden auch durchzusetzen

Insbesondere die Anbieter der Telekommunikationsbranche nehmen Reklamationen und Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht ernst. Erst nach Einschaltung oder nach einer rechtlichen Vertretung durch die Verbraucherzentrale in Rheine wurden die Probleme lösungsorientiert bearbeitet.

Gewinnspielwerbung: Botschaft mit trügerischem Schein

Auch 2009 bekamen viele Bürgerinnen und Bürger in Rheine einen überraschenden Anruf: Immer mehr Firmen werben per Telefon mit dubiosen Angeboten für die Eintragung bei Gewinnspielen. Nicht selten ist den Anrufern bereits die Kontonummer der Verbraucher bekannt oder sie wird in diesem Rahmen abgeglichen, um einen Gewinn zu überweisen. Oft werden die Angerufenen auch mit Bandansagen aufgefordert, teure Sonderrufnummern anzurufen, um Einzelheiten über ihren angeblichen Gewinn

zu erfahren. Der Verdacht liegt nahe, dass hier auf illegalem Wege erworbene Daten genutzt werden. Häufig gipfeln solche Telefonate in unberechtigten Kontoabbuchungen von sogenannten Servicebeiträgen für behauptete Dienstleistungsverträge.

Die Verbraucherzentrale in Rheine klärte Ratsuchende über Fallstricke vermeintlicher Gewinnmitteilungen auf und gab Hilfestellung für die Rückbuchung der unberechtigten Kontoabbuchungen. Sie informierte über die Rechtsgrundlagen am Telefon abgeschlossener Verträge und übernahm häufig die rechtliche Auseinandersetzung mit den Anbietern. Durch intensive Öffentlichkeitsarbeit hat sie darüber hinaus den trügerischen Schein solcher überraschenden Gewinnbotschaften entlarvt.

Internetabzocke: Ahnungslose Nutzer mit miesen Tricks geködert

Im Internet locken Seiten mit angeblichen Nachrichten vom Nachbarn oder Frei-SMS, andere ködern mit Gratis-Downloads von Softwareprogrammen: Mit solch vermeintlich kostenlosen Web-Angeboten ziehen zweifelhafte Firmen neugierigen Nutzern das Geld aus der Tasche. Nach einer Umfrage der Verbraucherzentralen werden ahnungslose Surfer mit Forderungen von durchschnittlich 120 Euro konfrontiert. Jeder zehnte Befragte hat bezahlt, als eine Rechnung für den Besuch der zweifelhaften Seiten im E-Mail-Postfach landete. Wer die Zahlung verweigerte, der bekam Druck: 57 Prozent erhielten Mahnungen, in denen mit Klagen gedroht wurden; bei 31 Prozent wurden Inkassobüros, bei nahezu jedem Fünften ein Rechtsanwalt eingeschaltet.

Zu den miesen Drehs zählt auch, per Anruf zum Besuch einer solchen Internetseite zu locken oder eine vorherige Gratis-Mitgliedschaft kurzerhand in eine kostenpflichtige umzuwandeln. Bei der Verbraucherzentrale für den Kreis Steinfurt war rechtlicher Rat rund um die Maschen der Internetabzocke einmal mehr ein Bestseller.

Unitymedia: Sendepause für Verbraucherinteressen?

Mit teilweise haarsträubenden Vertriebsmethoden hat der Kabelnetzbetreiber Unitymedia Kunden die vermeintlichen Vorteile der digitalen Übertragungstechnik »nahe gebracht«. Vertragsanbahnung, -abwicklung und Kundenservice des Quasi-Monopolisten waren in der Verbraucherzentrale in Rheine Anlass für eine Vielzahl von Beschwerden. So setzten Werbekolonnen ältere Menschen an der Haustür mit der (falschen) Aussage unter Druck, dass das analoge Fernsehen bereits in Kürze abgeschaltet werde. Zudem beschwerten sich Ratsuchende über belästigende Telefonwerbung, unverständliche Rechnungen und eine Flut von Post- und Postwurfsendungen. Die Verbraucherzentrale in Rheine hat Kabelkunden vielfältige rechtliche Hilfestellung gegeben. Nicht zuletzt: In mehreren Klageverfahren hat die Verbraucherzentrale NRW erreicht, dass sich Unitymedia künftig bei Kundenwerbung und Vertragsgestaltung an gesetzliche Vorgaben halten muss.

Energiepreise: Intransparente Tarife erschweren den Durchblick

Eine uneinheitliche Preisentwicklung bei Heizöl und Erdgas im Verlauf des Jahres und ein schier unübersehbares Tarifangebot insbesondere der Stromanbieter in Verbindung mit intransparenten Energieabrechnungen machen es den Verbrauchern schwer, Entscheidungen über ihr Konsumverhalten und Wahl des richtigen Energieträgerangebotes vorzunehmen. Die zunehmende Zahl von Anbietern pro NRW-Gemeinde (bei Strom 60 bis 80, bei Gas acht bis 27) wirkt zwar generell preisdämpfend – gleichzeitig sind aber nicht alle Anbieter gleichermaßen seriös bzw. legen transparente Vertragsbedingungen vor oder verfügen über einen akzeptablen Service.

Wichtig für das örtliche Strom- und Gaspreisniveau sind die Grundversorgungsangebote der lokalen Versorger. Wie der Energiepreisatlas NRW der Verbraucherzentrale (www.vz-nrw.de/energiepreisatlas) verdeutlicht, liegen in einem landesweiten Vergleich die örtlichen Preisunterschiede jedoch bei Strom bis zu 23 Prozent (3.600 kWh/Jahr) und bei Gas bis zu 60 Prozent (20.000 kWh/Jahr) auseinander und bieten Spielraum für Verbraucher bei der Auswahl geeigneter Anbieter.

Für mehr Transparenz und Verbraucherschutz im Energiemarkt sorgte die Verbraucherzentrale in Rheine durch Tarifinformationen, Informationen zum Tarif- oder Anbieterwechsel, Hilfen bei Vertragsproblemen aber auch mit Aufzeichnen der Einsparpotenziale beim Energieverbrauch. Allein im Monat April machten sich 30 Haushalte über das Festpreisangebot der Stadtwerke Rheine und über die Vor- und Nachteile dieser Kundenbindung sachkundig.

Mission Stromsparen: Mehr Licht für weniger Geld

Sparpotenziale im Haushalt zu nutzen – auch mit der »Mission Stromsparen« brachte die Verbraucherzentrale in Rheine hierbei Licht ins Dunkel. Unter diesem Motto zeigte sie im Herbst 2009 auf, wie mehr Licht für weniger Geld angeht. Aktueller Anlass:

Am Informations-Stand der Verbraucherzentrale in der Rheiner Fußgängerzone informierten Margret Esters-Gardeweg und Uli Mensing über energiesparende Alternativen zur Glühbirne.

Seit 1. September 2009 durften klare 100-Watt-Glühlampen und alle matten Glühlampen EU-weit nicht mehr in den Handel gebracht werden. Mit Blick auf Umwelt und Kosten ein richtiger Schritt. Denn tauscht ein Haushalt nur eine herkömmliche 100-Watt-Glühlampe gegen eine 20-Watt-Energiesparlampe mit gleicher Lichtausbeute aus, spart er – auf die durchschnittliche Lebensdauer von 10.000 Stunden gerechnet – rund 175 Euro an Stromkosten. Und die Umwelt wird mit rund 400 Kilogramm Kohlendioxid weniger belastet. Allerdings: Ein unübersichtliches Angebot vielfältiger Beleuchtungsalternativen lässt Lampenkäufer bei der Suche nach energiesparenden Lichtspendern im Dunkeln tappen. Der viel gefragte Einkaufsplaner »Mission Stromsparen – Mehr Licht für weniger Geld« der Verbraucherzentrale NRW hatte hierzu Erhellendes parat. Er informierte über gesetzliche Grundlagen, verschaffte Durchblick bei Halogenlampen, LEDs und Energiesparlampen und gab Antwort auf gängige Fragen – von der Lichtfarbe über Lichtausbeute bis hin zur Entsorgung.

Am Info-Stand der Verbraucherzentrale in der Rheiner Fußgängerzone fanden leidenschaftliche Diskussionen mit Bürgerinnen und Bürgern darüber statt, dass die Glühlampe vor dem Aus steht. Und mit ebenso viel Herzblut ging es um das Für und Wider der Alternativen zur Glühlampe.

Wie gut werden Verbraucher im örtlichen Handel beim Lampenkauf beraten? – Dieser Frage ging die Verbraucherzentrale in Rheine im August auf die Spur. Beim Beratungstest in sieben Geschäften wurde im Verkaufsgespräch der Umstieg auf energiesparende Leuchtmittel inszeniert. Ahnungslose Kunden wollten dabei wissen, welche Angaben Aufschluss geben, dass die vorgeschlagene Energiesparlampe adäquaten Ersatz für das Auslaufmodell 100-Watt-Glühbirne biete.

Mehr Schatten als Licht gab es bei der Frage, wie viel Watt eine Energiesparlampe mindestens haben müsse, um eine 100-Watt-Glühlampe zu ersetzen: Hier patzten vier Geschäfte. Und auch Fragen zur Entsorgung der ausgedienten Energiesparlampen wurden im Handel falsch beantwortet. Der Beratungstest der Verbraucherzentrale in Rheine zeigte, dass bei der Kundeninformation nachgelegt werden muss, damit das richtige Licht fürs Energiesparen aufgeht.

Rechtsberatung im Gesundheitswesen: Heilende Wirkung gefragt

Mehr Eigenverantwortung ist von Bürgerinnen und Bürgern rund ums Gesundheitswesen gefragt. Doch nur wer sich einen Überblick über den Gesundheitsmarkt verschafft und seine Rechte kennt, kann seiner Rolle als »Kunde Patient« gerecht werden und Vorsorge sinnvoll betreiben. Als eine von landesweit 20 Beratungsstellen bietet auch die Verbraucherzentrale in Rheine seit 2006 Rechtsberatung im Gesundheitswesen an. Ob Fragen zu Leistungen, Beitragsberechnungen oder Bonusprogrammen gesetzlicher Krankenkassen – die Rechtsberatung war eine gefragte Anlaufstelle. Besonders die zahlreichen Neuerungen der Gesundheitsreform sorgten für Nachfrage. Auch bei Ärgernissen nach dem Arztbesuch wurde rechtlicher Rat gesucht. Zudem waren die Abrechnungen bei individuellen Gesundheitsleistungen, die mit dem Arzt privat vereinbart wurden, Thema vieler Beratungsgespräche. Ratsuchende konnten dabei nicht nur auf rechtliche Beratung, sondern in komplizierten Fällen auch auf die außergerichtliche Rechtsvertretung durch einen Honoraranwalt zählen, um ihre berechtigten Interessen gegenüber Krankenkassen oder Ärzten durchzusetzen.

Welche Rezepte bei fehlerhaften Zahnarztabrechnungen oder zu unrecht erhobenen Praxisgebühren wirken und welche Risiken und Nebenwirkungen beim Medikamentenkauf in Versandapotheken oder mit dem Verkauf individueller Gesundheitsleistungen in der Arztpraxis einhergehen – darüber informiert der Vortrag »Gesundheitskosten unter die Lupe nehmen«, der bei Seniorengemeinschaften und Selbsthilfegruppen auf großes Interesse stößt.

Rezeptfreie Arzneimittel in Rheiner Apotheken: Wettbewerb meist Fehlanzeige

Auch fünf Jahre nach Aufhebung der Preisbindung findet Wettbewerb beim Verkauf von nicht verschreibungspflichtigen Arzneimitteln in Rheine kaum statt. Dies hat ein Testkauf von zwei Schmerzmitteln in 19 örtlichen Apotheken gezeigt. Kunden mussten meist immer noch den Preis der unverbindlichen Herstellerempfehlung (UVP) zahlen, obwohl die Apotheker an diese Vorgabe längst nicht mehr gebunden sind.

Mit finanzieller Unterstützung des Ministeriums für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat die Verbraucherzentrale in Rheine gecheckt, inwieweit Kunden inzwischen Preisvorteile bei rezeptfreien Arzneimitteln nutzen können: In 19 Apotheken hat sie jeweils eine Packung Aspirin mit 20 Tabletten und eine 120-Gramm-Tube Voltaren Schmerzgel verlangt. Aus Kundensicht mit enttäuschendem Ergebnis: Die meisten Apotheken orientierten sich bei der Preisgestaltung für die georderten Medikamente immer noch an der unverbindlichen Preisempfehlung der Hersteller. Die Kosten der Packung Aspirin entsprach in 18 Apotheken dem UVP-Preis von 4,97 Euro. Alle 19 Rheiner Apotheken fühlten sich auch bei Voltaren an den Herstellertipp von 12,95 Euro gebunden.

Lotse, Anwalt und Frühwarnsystem im Gesundheitsmarkt: Festvortrag von Minister Laumann zum 30-jährigen Jubiläum

Bürgermeister, Bundes- und Landtagsabgeordnete, Mitglieder des Kreistages und des Rates der Stadt Rheine folgten der Einladung der Verbraucherzentrale zu ihrem 30-jährigen Jubiläum im Falkenhof. In seiner Festrede vor mehr als 80 Gästen lobte NRW-Gesundheitsminister Karl-Josef Laumann die Verbraucherzentrale in Rheine als erste Adresse im Konsum-Dschungel. Mit wachsender Intransparenz der Märkte habe die Verbraucherzentrale stark an Bedeutung gewonnen. Das Gesundheitssystem sei besonders durch mangelnde Transparenz gekennzeichnet:

Bürgermeister, Bundes- und Landtagsabgeordnete, Mitglieder des Kreistages und des Rates der Stadt Rheine folgten der Einladung der Verbraucherzentrale zu ihrem 30-jährigen Jubiläum im Falkenhof und hörten die Festrede von NRW-Gesundheitsminister Karl-Josef Laumann.
Foto: Westfälische Nachrichten

Kosten für Arztbesuche oder Krankenhausaufenthalte seien genauso wenig bekannt wie etwa Missstände in Pflegeheimen oder Qualitätsmerkmale und Leistungsbilanzen von anderen Leistungserbringern im Gesundheitswesen. Minister Laumann sprach sich für Wettbewerb im Gesundheitsmarkt aus. Gleichzeitig dürfe aber die soziale Komponente nicht aus den Augen verloren werden. Die Verbraucherzentrale übernehme hier eine wichtige Rolle als Lotse, Anwalt und Frühwarnsystem in punkto Patientenrechte. Grußworte von Bürgermeisterin Angelika Kordfelder und Landrat Bernhard Hembrock attestierten der Verbraucherzentrale, dass sie in den 30 Jahren zu einer unentbehrlichen Ansprechpartnerin im Kreis Steinfurt und zu einem unverzichtbaren Bestandteil der Sozialen Marktwirtschaft geworden sei.

Wie zufrieden auch die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt mit ihrer Verbraucherzentrale sind, darüber informierte die Präsentation »30 Jahre Verbraucherzentrale in Rheine – Meinungsbilder«. Sie verlieh mit Stellungnahmen 60 Verbraucherinnen und Verbrauchern eine Stimme und fand über Monate als Plakatserie im Schaufenster der Beratungsstelle, Auf dem Thie 34, große Beachtung.

Stärkung von Finanzkompetenz junger Menschen: Unterrichtseinheiten machen Schule

Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale in Rheine zeigen: Immer mehr Jugendliche und junge Erwachsene überschätzen ihre finanziellen Möglichkeiten. Drohende Ver- oder gar Überschuldung im Erwachsenenalter sind die Konsequenz.

Geld ist ein Tabuthema. Durch fehlende oder unzureichende Finanzerziehung ergeben sich oft ein allzu sorgloser Umgang mit Geld sowie ein unreflektiertes Konsumverhalten. Gleichzeitig verfügt die junge Zielgruppe vielfach über eine erhebliche Kaufkraft und steht außerdem im Fokus ausgeklügelter Marketingstrategien. Genau hier setzen die Unterreichtseinheiten der Verbraucherzentrale zur Stärkung von Finanzkompetenz junger Zielgruppen an und greifen Themen wie Gefahren im Internet, Umgang mit Geld und Rechtsgeschäfte des Alltages auf.

17 Schulklassen mit 235 Schülerinnen und Schülern wurden 2009 mit jugendgerechten Angeboten erreicht und haben sich dem Tabuthema Geld gestellt. Elternabende zu den Themen rundeten das Angebot ab – ein eindrucksvoller Beweis für die Leistungsfähigkeit des speziellen Angebotes der Verbraucherzentrale zur Stärkung der Finanzkompetenz junger Menschen.

Die Nachfrage von Schulen zur Gestaltung von Unterrichtseinheiten zur Förderung der finanziellen Allgemeinbildung kann bei weitem nicht durch das Beratungsteam gedeckt werden, das hier weit über seine Belastungsgrenze arbeitet und schließlich Anfra-

gen abweisen musste. Hoffnung auf eine personelle Verstärkung für diesen wichtigen präventiven Arbeitsansatz versprach der Kreisgesundheitsausschuss, der sich im September 2009 dafür aussprach, die Verbraucherzentrale mit in das Konzept zur Förderung der Schuldenprävention im Kreis Steinfurt aufzunehmen. Mit dem entsprechenden Kreistagsbeschluss im Dezember wurde schließlich die bisherige Vorleistung der Verbraucherzentrale honoriert, und es rückte die Finanzierung von zusätzlichen Präventionsmaßnahmen für die Verbraucherzentrale in greifbare Nähe.

Sparen ist machbar, Herr Nachbar: Vor-Ort-Energieberatung gestartet

Steigende Energiepreise, Auswirkungen des Klimawandels im Blick der Weltöffentlichkeit, Weichenstellungen der Politik, Anstrengungen zur Verbesserung der Energieeffizienz mit finanziellen Anreizen zu belohnen – auch bei der Verbraucherzentrale im Kreis Steinfurt spiegelten sich diese aktuellen Rahmenbedingungen verstärkt in der Beratungsnachfrage wider. Seit Februar können Bürgerinnen und Bürger nun auf ein maßgeschneidertes Angebot bauen, wenn sie energetische Modernisierungen vornehmen wollen: »Sparen ist machbar, Herr Nachbar« – unter diesem Motto hat die Verbraucherzentrale NRW nun auch im Kreis Steinfurt ein Angebot zur Energieberatung beim Ratsuchenden zu Hause gestartet. Beim Ortstermin wird das Wohngebäude auf Herz und Nieren auf energetische Schwachstellen abgeklopft, der wärmetechnische Standard der Gebäudehülle gecheckt, Heizkessel und Kaminanlage werden unter die Lupe genommen und Möglichkeiten zur Nutzung von erneuerbaren Energien ausgelotet. Sanierungswillige bekommen darüber hinaus Informationen über voraussichtliche Kosten der vorgeschlagenen Maßnahmen, über Förderkonditionen und zu erzielende Einsparungen. Ein ausführliches Beratungsprotokoll mit detaillierten Empfehlungen zur Modernisierung des Gebäudes rundet die 90-minütigen Beratungen ab. »Sparen ist machbar« wird gefördert durch Mittel des Ministeriums für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes NRW und der Europäischen Union.

Bundesgeförderte Energieberatung: Gefragte Adresse für Energiesparer

Ob der Neubau eines energiesparenden Hauses geplant wird, der Altbau energetisch fit gemacht werden soll oder Mieter beim Heizen die Kostenbremse ziehen wollen – die Energieberatung der Verbraucherzentrale in der Beratungsstelle in Rheine sowie in den Energiestützpunkten in Greven, Ibbenbüren und Lengerich berät zu allen Fragen rund um die Themen Heizen, Wärmedämmung, Strom sparen, energieeffiziente Geräte und erneuerbare Energiequellen. Gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie hilft das halbstündige Beratungsgespräch, eine erste Einschätzung persönlicher Einsparpotenziale vorzunehmen.

Im Jahr 2009 standen hier einmal mehr Fragen rund um Einsparmöglichkeiten beim Strom- und Wärmeverbrauch obenan. Daneben waren – angesichts der aktuellen Heizkostenentwicklung – Empfehlungen für sinnvolle Maßnahmen zur energetischen Gebäudesanierung gefragt. Hausbesitzer und Bauherren suchten aber auch Hilfestellungen, um Angebote zur Installation von Wärmepumpen zu überprüfen. Anhand einer Checkliste ermittelte der Energieberater den genauen Bedarf, glich vorliegende Angebote damit ab und bot Unterstützung, um garantierte Ertragszahlen vertraglich festzuschreiben.

305 Ratsuchende nutzten 2009 die Energieberatung der Verbraucherzentrale in der Beratungsstelle in Rheine und in den drei Energiestützpunkten Lengerich, Greven und Ibbenbüren.

In neun Städten und Gemeinden im Kreis Steinfurt wurden Informationsveranstaltungen rund um Thermographie und Energiesparen unter Beteiligung der Energieberatung der Verbraucherzentrale durchgeführt. Rund 500 Ratsuchende nutzen dieses Angebot, das in einer Zusammenarbeit mit dem Verein Haus im Glück, dem Klimaservice der Stadt Rheine sowie den Umweltbeauftragten in den Kommunen und der Verbraucherzentrale zustande kam.

Kooperation »Stromspar-Check«: Stromsparhelfer beim Hausbesuch

Seit Anfang 2009 kooperiert die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Rheine mit dem deutschen Caritasverband und dem Verein der Energie-Agenturen Deutschland, die im Rahmen des bundesweiten Projekts »Stromspar-Check« Langzeitarbeitslose zu Stromsparhelfern schulen. Beim Hausbesuch geben diese Haushalten, die Transferleistungen beziehen, erste Nutzertipps zum Energiesparen. Werden vor Ort Probleme entdeckt, die über das reine Nutzerverhalten hinausgehen, verweist der Stromsparhelfer auf die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Rheine – und übergibt den Haushalten einen Gutschein, mit dem die Energieberatung kostenlos in Anspruch genommen werden kann.

In Rheine führen Absprachen mit den Ausbildungswerkstätten und dem Sozialkaufhaus des Caritasverbandes für kurze Wege in Sachen Stromspar-Check und Energiesparen.

Aber auch in Emsdetten und Ochtrup nutzten rund 190 Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei Vorträgen der Verbraucherzentrale die Gelegenheit, sich rund ums Stromsparen im Haushalt zu informieren.

Ernährungsthemen

Klimaschutz schmeckt: Klima-gesundes Essen und Einkaufen

Landwirtschaft und Ernährung tragen hierzulande etwa zu einem Fünftel zum Treibhauseffekt bei. Und obwohl Klimaschutz auch in 2009 in aller Munde war, hinterfragt kaum jemand den Griff zu Lebensmitteln klimakritisch. Dabei ist Fakt, dass die Erzeugung von Fleisch das Klima um ein Vielfaches mehr belastet als die Produktion pflanzlicher Lebensmittel. Von der Südhalbkugel eingeflogene Erdbeeren verbrauchen rund 200 Mal mehr Erdöl als saisonal geerntete Erdbeeren aus der Region. Durch die bewusste Auswahl und den regionalen Einkauf von Lebensmitteln können Verbraucherinnen und Verbraucher also die eigene Klimabilanz deutlich verbessern. Dass es weder schwierig noch teuer und obendrein gesund und lecker ist, das Klima auch in punkto Essen zu schützen, zeigte die Verbraucherzentrale in Rheine in einer Info-Ecke: Anschauliche Beispiele für Klima schonende Alternativen und kostenlose Infos zum Mitnehmen gaben Verbraucherinnen und Verbrauchern Anregungen, künftig beim Einkaufen und Essen zugleich Klima und die eigene Gesundheit zu schützen. Die Ausstellung traf auf großes Interesse einer Kreisdelegation von Bündnis 90/DIE GRÜNEN, die die Verbraucherzentrale Ende August besuchte.

Gewicht im Griff: Ernährungsprogramm zum Abnehmen

13 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben in einem zehnwöchigen Kurs bei der Verbraucherzentrale in Rheine erfahren, wie sie dauerhaft abnehmen können. Im Mittelpunkt stand dabei, sich kritisch mit den eigenen Essgewohnheiten auseinander zu setzen und neue Ernährungsgewohnheiten einzuüben. In der Gruppe wurde – unter Berücksichtigung aktueller ernährungswissenschaftlicher Erkenntnisse – ein alltagstaugliches und wirkungsvolles Ernährungsprogramm vorgestellt und ausprobiert. Einfache Ernährungspläne erleichterten dabei die Auswahl gesunder Lebensmittel und das Abnehmen. Informationen, welche Rolle Bewegung beim Abnehmen spielt sowie Tipps zum Meistern von Problemsituationen rundeten das Programm ab.

Aktionsprogramm für Kindertagesstätten: Joschi hat's drauf. Nicht vergessen. Gutes Essen

Im Rahmen eines bundesweiten Aktionsprogramms für Kindertagesstätten mit einem hohen Anteil an Kindern aus sozial benachteiligten Familien oder mit Migrationshintergrund hat die Verbraucherzentrale NRW in Ochtrup die pädagogischen Mitarbeiter des Kindergartens St. Marien in Ochtrup fit in Sachen Ernährung gemacht. Dabei galt es, nicht nur Ernährungswissen zu vermitteln, sondern auch Aktivitäten rund ums gesunde Essen gemeinsam in den Kitas umzusetzen. Unterstützt von Maskottchen »Joschi« erlebten die Kinder Essen und Trinken mit allen Sinnen: Gemeinsam zu frühstücken, Haferflocken selbst herzustellen, Brötchen zu backen, Milchshakes zu mixen oder Obstsalate zu schnibbeln stand dabei auf dem Programm. Darüber hinaus wurden Eltern bei Informationstischen und eigenen Aktionen angeregt, Essgewohnheiten zu Hause unter die Lupe zu nehmen und schrittweise zu verbessern.

In Ochtrup wurde der Kindergarten St. Marien rund ein halbes Jahr lang durch eine Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale NRW bei Aktivitäten rund ums gesunde Essen erfolgreich betreut. Weitere Nachahmer sind willkommen: Interessierte Kindertagesstätten können über die Verbraucherzentrale in Rheine Joschis Aktionsprogramm weiterhin buchen.

Ausblick 2010

Mehr als 30 Jahre ist die Verbraucherzentrale in Rheine erste Adresse für anbieterunabhängige, kompetente und praxisnahe Information und Beratung rund um den privaten Haushalt im Kreis Steinfurt. An neuen Themen und Aufgaben wird es der Verbraucherzentrale auch zukünftig nicht mangeln. Für 2010 hat sie sich vorgenommen,

- wieder mehr als 20.000 Ratsuchende zu informieren und zu beraten
- durch Rechtsbesorgung Probleme mit der digitalen Welt abzuwenden
- Sparpotentiale für Haushalte in der Wirtschaftskrise aufzuzeigen
- Überblick im Gesundheitsmarkt zu verschaffen
- die Wahl der richtigen Finanzprodukte zu erleichtern
- durch Energieberatung das Klima und den Geldbeutel zu schonen
- präventiv Jugendliche und junge Familien vor Verschuldung zu schützen
- ein neues Beratungsangebot rund um Rundfunkgebühren zu schaffen
- den eigenen Service durch ein modernes Termin- und Kundenmanagement zu verbessern.

Verbraucherzentrale in Rheine – Erfolgsmodell für Ratsuchende und Kommunen

Die Verbraucherzentrale im Kreis Steinfurt war auch 2009 ein Erfolgsmodell für Ratsuchende und Kommunen: Die Beratungsstelle in Rheine, Auf dem Thie 34, zeigte sich einmal mehr als erste Anlaufstelle, wenn Bürgerinnen und Bürger zu den vielen Fragen des Verbraucheralltags anbieterunabhängige Information oder bei Verbraucherproblemen kompetente rechtliche Hilfestellungen suchten. Der bürgernahe Zugang zum Recht hat sich im Dienstleistungsangebot des Kreises Steinfurt als ein Erfolgsmodell erwiesen.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

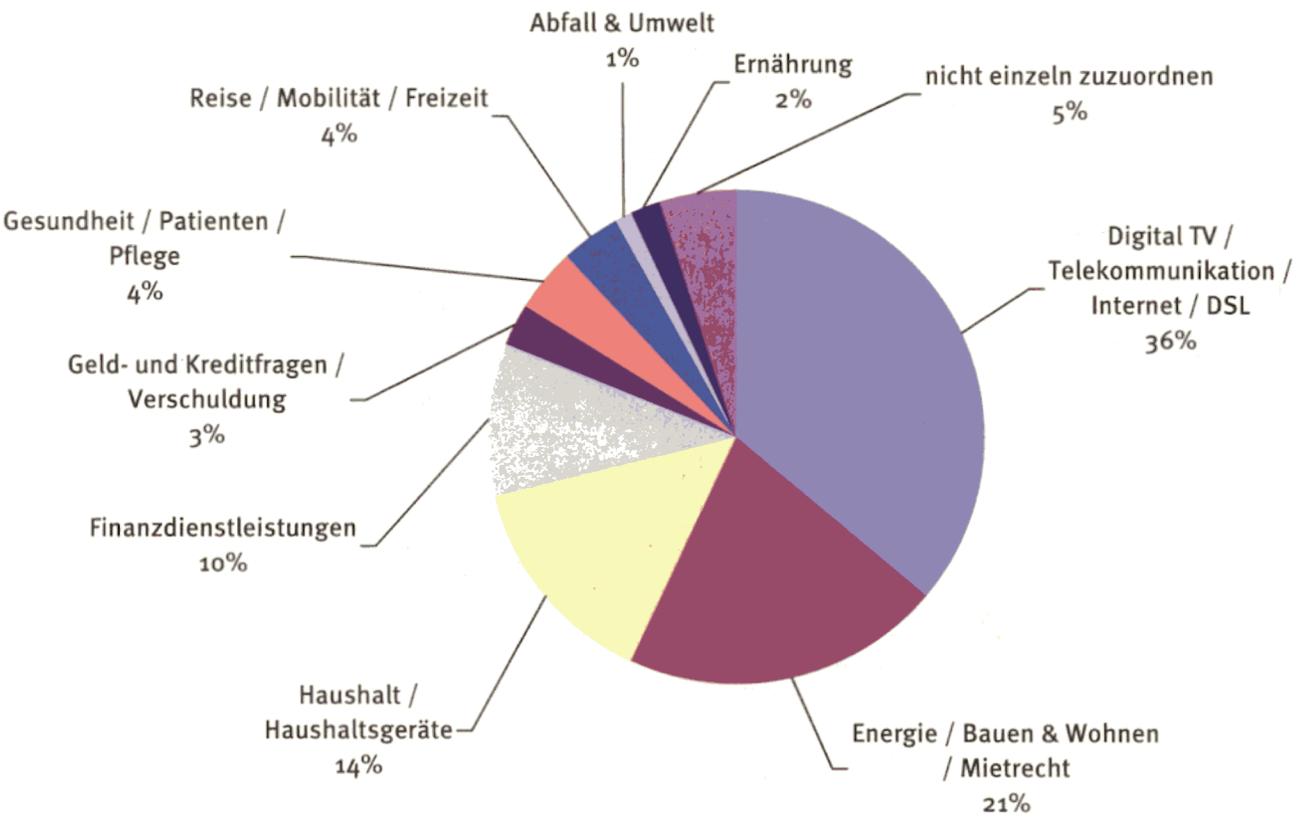
	2008	2009
Einzelkontakte	18.567	18.459
davon persönlich	*9.343*	*9.180*
davon telefonisch	*8.637*	*8.733*
davon schriftlich	*587*	*546*
Veranstaltungskontakte	1.709	2.751
Gesamtkontakte	20.276	21.210

Fußangeln bei vermeintlichen Gewinnbenachrichtigungen und unberechtigte Kontoabbuchungen, unwirksame Klauseln bei Gaspreiserhöhungen, fragwürdige Internetangebote, die ahnungslose Surfer nach vermeintlichen Vertragsabschlüssen mit dreisten Mahnungen bedrängten – das waren die Dauerärgernisse, die 2009 die Nachfrage in der Verbraucherzentrale in Rheine prägten. Aber auch zu undurchsichtigen Vertragsgestaltungen des Kabelnetzbetreibers Unitymedia und untergeschobenen Verträgen an Haustür und Telefon wurde zuhauf Rat gesucht.

Intransparente Tarife bei Strom und Gas waren für viele Bürgerinnen und Bürger Anlass, sich zu informieren als auch eine Beratung über mögliche Einsparpotenziale beim Strom- und Wärmeverbrauch in Anspruch zu nehmen. Rund um die »Mission Stromsparen« gab es in der Verbraucherzentrale in Rheine ein umfassendes Informationspaket.

Zudem ist die wirtschaftliche Rezession bei den Haushalten angekommen: Zunehmend fragten auch Ratsuchende, die über regelmäßiges Einkommen verfügen, nach Möglichkeiten, Einnahmen und Ausgaben ins Gleichgewicht zu bringen. »Wie packen private Haushalte die Krise?« war nicht nur zentrales Thema beim Weltverbrauchertag, sondern Geld- und Kreditprobleme prägten die Verbrauchernachfrage des gesamten Jahres 2009. Gefragt vor allem: Unterstützung bei der Existenzsicherung oder Hilfestellung bei der rechtlichen Überprüfung von Kreditverträgen.

Anfrageninhalte in der Beratungsstelle



Allgemeine Rechtsberatung/Rechtsvertretung

Beratung bzw. Vertretung inkl. Folgetermine	1.523

Zahlen der Spezialberatungen

Auch bei Beratungen oder Seminaren zu den Themenbereichen Energie, Versicherungen, Baufinanzierung, Grauer Kapitalmarkt, Rechtsberatung im Gesundheitswesen, Ernährungstrainings oder Mietrecht bilanziert die Verbraucherzentrale in Rheine ausgebuchte Termine und Veranstaltungen. Mit diesen Angeboten durch spezialisierte Beratungs- und Honorarkräfte trifft sie den Informations- und Beratungsbedarf vieler Ratsuchender.

Einzelberatungen

Rechtsbesorgung durch Anwalt	796
Versicherungsberatung	111
Mietrechtsberatung	196
Rechtsberatung zum Grauen Kapitalmarkt	19
Rechtsberatung im Gesundheitswesen	61

Energieberatung in der Beratungsstelle Rheine	99
Energieberatung in den Energiestützpunkten	
Ibbenbüren	121
Lengerich	52
Greven	33

Teilnehmer an Seminaren/Kursen

Baufinanzierungsseminar	30
Ernährungstraining	13

Medienkontakte der gesamten Verbraucherberatung

Printmedien	142
Hörfunk	15
Fernsehen	4

Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Rheine

Margret Esters-Gardeweg
Leiterin, Dipl. Oecotroph., 1,0 Planstelle
(zurzeit reduziert um 0,25 Planstelle)
Astrid Niehaus-Busch
Beraterin, Dipl. Oecotroph., 0,5 Planstelle
Ingrid Waltring
Beraterin, Dipl. Oecotroph., 0,5 Planstelle
Christiane Kauschke
Beraterin, Dipl. Oecotroph., 0,25 Planstelle, befristet
Hildegard Feltel
Büro und Verwaltung, Schreibkraft,
24 Stunden pro Monat
Silke Müller
Bürokraft, 0,5 Planstelle

Honorarmitarbeiter/innen
Frank Kittel, Rechtsanwalt
H.-Jürgen Janning, Energieberater
Alexander Ponick, Energieberater im Stützpunkt Greven
Ralf Siegmund, Energieberater im Stützpunkt Lengerich
Andreas Holtgrave, Energieberater im Stützpunkt Ibbenbüren
Helge Peters, Versicherungsberater
Holger Neubert, Versicherungsberater
Andreas Hestert, Rechtsanwalt im Gesundheitswesen
Hubert Berning, Rechtsanwalt im Mietrecht
Barbara Rück, Seminarleiterin für Altersvorsorge, Geldanlage und Baufinanzierung

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Rheine
Auf dem Thie 34
48431 Rheine
Tel. (05971) 101 00
Fax (05971) 120 90
E-Mail rheine@vz-nrw.de
www.vz-nrw.de/rheine

Öffnungszeiten

Montag	8.30–12 und 13–17 Uhr
Dienstag	8.30–12 und 13–15.30 Uhr
Donnerstag	8.30–12 und 13–17 Uhr
Freitag	8.30–14.30 Uhr
sowie nach Vereinbarung	

Energieberatung
nach Terminvereinbarung Fr

Versicherungsberatung
nach Terminvereinbarung Fr/Sa

Mietrechtsberatung
nach Terminvereinbarung Mo

Baufinanzierungsseminar
zweimal pro Jahr Fr

Geldanlageseminar
zweimal pro Jahr Fr

Altersvorsorgeseminar
zweimal pro Jahr Fr

Impressum

Herausgeber: **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**
(Anschrift siehe links)

Gestaltung und Produktion: **HPPR Werbeagentur,** Neuss, www.hppr.de

© Fotos: **Frédéric Cirou,** Paris: Titel
HPPR Werbeagentur, Neuss
Verbraucherzentrale NRW

Druck: **marketingserviceköln GmbH,** Köln
gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2010
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!