

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig 14

Beratungsstelle Rheine





Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Rheine

Auf dem Thie 34
48431 Rheine
Tel.: (0 59 71) 8 69 70-01
Fax: (0 59 71) 8 69 70-07
E-Mail: rheine@vz-nrw.de

→ www.vz-nrw.de/rheine

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Margret Esters-Gardeweg - Leiterin
Astrid Niehaus-Busch - Beraterin
Ingrid Waltring - Beraterin
Anja Dobros - Bürokräft

Weitere Spezialberatungen

H.-Jürgen Janning - Energieberater in der Beratungsstelle in Rheine und im Stützpunkt in Ochtrup
Alexander Ponick - Energieberater im Stützpunkt Greven
Ralf Siegmund - Energieberater im Stützpunkt Lengerich
Andreas Holtgrave - Energieberater im Stützpunkt Ibbenbüren
Holger Neubert - Versicherungsberater
Karine Guillaume-Ucar - Rechtsanwältin für Schadensfall Kapitalanlage
Andreas Hestert - Rechtsanwalt im Gesundheitswesen und für Urheberrecht
Hubert Berning - Rechtsanwalt im Mietrecht
Carsten Strathmann - Rechtsanwalt für Urheberrecht und Schadensfall Versicherungen

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberaterinnen	2,00
Bürokräft	0,50

2014 IM ÜBERBLICK

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW sind ein unverzichtbarer Baustein im Dienstleistungsangebot der Kommunen: In fast der Hälfte der 60 Städte und Kreise mit einer Anlaufstelle für Verbraucherfragen wurden 2014 neue Verträge geschlossen. Die zumeist einstimmigen Entscheidungen der Räte und Kreistage für eine Vertragsverlängerung zeigen, dass das Angebot rund um „Rat & Recht“ in Verbraucherfragen landesweit und parteiübergreifend anerkannt ist.

Der unmittelbare Nutzen der Arbeit für Ratsuchende, die präventive Wirkung von Bildungsangeboten und die intensive Öffentlichkeitsarbeit – das werden auch die zentralen Argumente für die Verbraucherzentrale in Rheine sein, die 2015 Vertragsverhandlungen mit der Stadt Rheine und dem Kreis Steinfurt führt. Dabei wird sie transparent und nachvollziehbar darlegen, wie sie die zur Verfügung gestellten Mittel für die Menschen in Rheine und im Kreis Steinfurt einsetzt.

Erfolgreich hat die Verbraucherzentrale 2014 an Serviceverbesserungen gearbeitet: In sechs Beratungsstellen wurde das Termintelefon erprobt. Wer künftig einen Termin für eine Beratung zu Energie- oder Finanzthemen vereinbaren möchte, wird dort direkt vermittelt. Ein wichtiger Schritt, damit Anrufer künftig nicht mehr wegen einer Terminvereinbarung in der Warteschleife des überlasteten Beratungstelefon hängen bleiben müssen.

Mit Bekanntwerden, dass Banken bei 75 Prozent aller Baukredite fehlerhaft über das Widerrufsrecht belehrt haben, schwappte eine Nachfragewelle rund um die Überprüfung von Widerrufsbelehrungen von Immobiliendarlehensverträgen in die Beratungsstelle. Innerhalb kürzester Zeit wurden Beratungszeiten erheblich ausgeweitet sowie eine Beratung per Brief auf den Weg gebracht.

Bei vielen weiteren Aktivitäten konnten wir auf unsere Kooperationspartner vor Ort zählen – ihnen gilt unser Dank ebenso wie Politik und Verwaltung. Die breite Unterstützung werden wir mit weiterhin engagierter Arbeit zurückzahlen!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine



Verbraucherzentrale in Rheine: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	8.296
Veranstaltungskontakte	1.687
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	5.397

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Finanzen	24 %
Telefon und Internet	17 %
Allgemeine Dienstleistungen	17 %
Konsumgüter	12 %
Energie	9 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

→ www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen

Dubiose Forderungen, unseriöse Geschäftsmodelle, irreführende Versprechungen – verbraucherrechtliche Beratung war auch 2014 ein Bestseller.

Zahlungsaufforderung mit Drohkulisse

Mit Mahnschreiben und Zwangsvollstreckung drohte die Europa Inkasso GmbH mit Sitz in Berlin: Angeschriebene sollten für die vermeintliche Bestellung eines Anrufblockers der Firma SBASS Telekommunikation GmbH umgehend die ausstehenden 119 Euro für diese Sendung per Nachnahme bezahlen. Mit einer Sprachaufzeichnung könne die telefonische Bestellung bestätigt werden. Im deutschen Rechtsdienstleistungsregister war die Europa Inkasso GmbH nicht zu finden. Unzählige Mahnbriefe mit gleichem Text und Datum, eine bulgarische Steuernummer, Einzahlungen auf ein Konto in Bulgarien waren weitere Hinweise auf zweifelhafte Machenschaften.

Flirtfallen im Internet

Bei der Partnersuche im Internet fanden Ratsuchende anstatt des erhofften Glücks in der Liebe nur enttäuschende Vertragsbeziehungen. Wer zum Beispiel für 1,99 Euro Test-Abos bei Internetflirtportalen, Singlebörsen oder Partnervermittlungen nutzte oder Flirt-Gutscheine einlösen wollte, sah sich nicht selten in den Fängen langfristiger Abonnements – mit sehr viel teureren Bindungen als beim Partnersuche-Test. Widerrufsrechte waren dann angeblich erloschen, Kündigungen wurden nicht akzeptiert. Die Verbraucherzentrale informierte über den korrekten Widerruf. Außerdem gab sie Empfehlungen, was zu tun ist, wenn Partnersuchende mit Mahn- und Inkassobriefen überschüttet werden.



Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	966
Telefon/Internet	35 %
Allgemeine Dienstleistungen	21 %
Konsumgüter	15 %
Finanzen	10 %
Energie	10 %
Freizeit	4 %
weitere Themen*	5 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

→ www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen



Kalt erwischt am Telefon

Scheinbar lukrative Geldanlagen, günstige Telefonatarife oder gewinnträchtige Lotteriespiele: Trotz ausdrücklichen Verbots und verschärfter Sanktionen wurden Verbraucher per Telefonanruf weiterhin mit unerwünschter Werbung bombardiert. Mal mehr oder weniger professionelle Verkaufsstrategen drängten Kalterwischte im Gespräch dann zum Abschluss unüberlegter Verträge. Die Verbraucherzentrale verzeichnet noch immer zahlreiche Beschwerden über solche unerlaubten Werbeanrufe. Mit einer Langzeit-Umfrage im Internet hat sie einen Seismograph für aktuell grassierende Praktiken online. Erfahrungen mit belästigender Telefonwerbung können hier geschildert werden.

→ www.vz-nrw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe



Astrid Niehaus-Busch und Margret Esters-Gardeweg (v.l.) von der Verbraucherzentrale sowie Martina Hinnah und Guido Wilke von der Kreispolizeibehörde gaben zum Weltverbrauchertag Tipps zu Tricks von Schlüsseldiensten.

Schlüsseldienste: Teure Retter in der Not

Zum Weltverbrauchertag schoben Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt unlauterer Geschäftemacherei in Notlagen einen Riegel vor. Denn es sind keineswegs Einzelfälle, dass gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur gegen sofortige Barzahlung und zu übersteuerten Preisen wieder Zugang zur Wohnung verschaffen. Statt zwischen 50 und 100 Euro verlangen dubiose Dienste bisweilen das Sechsfache. Wer sich sperrt, wird nicht selten unter massivem Druck zur Zahlung genötigt. Das Beratungsteam prüft Zuschläge und Rechnungen und empfahl bei den Polizeidienststellen Anzeige zu erstatten, wenn der professionelle Türöffner darauf pocht, den Rechnungsbetrag sofort zu kassieren.

Verbraucherrechten bei Pauschal- und Individualreisen hat die Verbraucherzentrale seit Mitte 2014 neu im Angebot.

Nicht zuletzt angesichts der erfolgreichen Klagen der Verbraucherschützer gegen die Anzahlungspraxis von Reiseveranstaltern und Fluggesellschaften aufmerksam geworden, suchten schon viele Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt den Weg zum Recht auf Reisen in der Beratungsstelle in Rheine.

Sturmtief beschert Nachfragehoch

Schaden von insgesamt 650 Millionen Euro an privaten Gebäuden und Kraftfahrzeugen hatte „Ela“ zu Pfingsten angerichtet – vor allem auch in Nordrhein-Westfalen hatte das Sturmtief gewütet. Und der Versicherungsberatung einen Ansturm an Anfragen beschert: Denn wenn Dächer neu gedeckt

Mit einem Faltblatt inklusive einer Check-Karte mit Notfallnummern lieferte die Verbraucherzentrale den „Steckbrief“, um teuren Rettern in der Not einen Riegel vorzuschieben.

Höhenflug: Beratung zum Reiserecht

Wie hoch darf die Anzahlung beim Buchen einer Pauschalreise sein? Welche Zusatzgebühren darf ein Billigflieger verlangen? Wie schnell müssen Mängel am Urlaubsort reklamiert werden? Beratung zu

oder demolierte Autos repariert werden mussten, war Rat zu Haftungsfragen, Deckungszusagen oder Regulierungsmodalitäten gefragt. Manchmal brannten auch existenzielle Fragen auf den Nägeln, etwa wenn das Haus durch die Unwetterfront unbewohnbar geworden war.

In Rheine ließen sich 177 Ratsuchende rund um das Thema Versicherungen in ausführlichen Beratungsgesprächen sachkundig machen. 23 nutzten das Rechtsberatungsangebot bei Versicherungsschäden, mit dem die Beratungsstelle 2014 erstmals an den Start ging.

Mails mit gefälschten Rechnungen

Massenhaft waren wieder gefälschte E-Mails – getarnt als Rechnung namhafter Unternehmen – im Umlauf. Ob von Amazon, PayPal, von einer Bank oder Telefongesellschaft: Die täuschend echt aussehenden Zahlungsaufforderungen sollten zum Öffnen der angehängten Datei oder zum Klick auf einen Link verleiten.

Dabei wurde dann ein Trojaner verbreitet, der unbemerkt Passwörter fürs Onlinebanking abgreifen kann. Durch die persönliche Adressierung mit korrektem Vor- und Zunamen nahmen die Cyberkriminellen eine neue Stufe arglistiger Täuschung. Bis zu drei Anfragen täglich erreichten die Beratungsstelle zum Thema Phishing. Die Verbraucherzentrale gab Tipps, um Daten-Dieben nicht ins Netz zu gehen und riet, auch kleinste Details von E-Mails noch wachsamer anzuschauen.

→ www.vz-nrw.de/phishing



Kostenfallen bei Ärzten und Krankenkassen

Viele gesetzlich Krankenversicherte sahen sich 2014 mit Beitragsnachforderungen konfrontiert: Hat die Krankenkasse die ausstehenden Beitragsschulden richtig berechnet? Darf eine insolvente Krankenkasse noch Zusatzbeiträge eintreiben? Müssen auch nach Jahren noch Beiträge nachgezahlt werden, nur weil die Krankenkasse einen geänderten Versichertenstatus unberücksichtigt ließ? So liest sich der Auszug aus dem Fragenkatalog, zu dem rechtlicher Rat gefragt war.

Insbesondere in neuen Lebenssituationen – nach dem Studium, während eines Auslandsaufenthalts, bei der Familiengründung oder wenn es in den Ruhestand geht – suchten Ratsuchende Klarheit, unter welchen Bedingungen der gesetzliche Krankenversicherungsschutz gilt. Freiwillig Versicherte fragten zudem verstärkt nach, welche Einkommensarten für die Krankenversicherung herangezogen werden dürfen.

Weil Ärzte, Krankengymnasten und Osteopathen immer öfter Ausfallhonorare verlangen, wenn Patienten einen Termin versäumen, erwarteten Ratsuchende auch hierbei verstärkt rechtliche Hilfestellungen. Die Verbraucherzentrale hatte dazu eine „Verordnung“ parat, wann und wie eine Terminabsage ohne kostenträchtige Risiken und Nebenwirkungen bleibt.



Mit dem Internetportal www.vz-nrw.de/igel-aerger hat die Verbraucherzentrale NRW seit Mitte 2014 ein Beschwerdeportal online, in dem Ärger über kostenpflichtige Extras bei Ärzten und Krankenhäusern Luft gemacht werden kann.

Das Dickicht von Tarifen, Komplettpaketen und Serviceangeboten der Telekommunikationsbranche barg wieder manche Stolperfälle.

Per Zwangsumstellung ins digitale Zeitalter

Die Zeiten des analogen Festnetzes neigen sich dem Ende zu - bis 2018 will die Telekom ihr gesamtes Telefonnetz auf Internet-Telefonie umgestellt haben. So drohte das Unternehmen im Laufe des Jahres 2014 Kunden, die noch wie eh und je über einen analogen Festnetz- oder ISDN-Anschluss der Telekom telefonieren, mit der Zwangsumstellung auf die „Voice over Internet Protocol (VoIP)-Technik“. Bestandskunden stellte es in seinen Schreiben vor die Wahl, ob sie umstellen oder ihren Anschluss ganz verlieren wollen. Weil die Telekom (genau wie ihre Kunden) nach Ablauf der Vertragslaufzeit das Recht auf ordentliche Kündigung hat, blieb Betroffenen nur, sich entweder für einen neuen Tarif zu entscheiden oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln.

Die Beratungsstelle informierte, dass wesentliche Eigenschaften des herkömmlichen Anschlusses bei der Umstellung wegfallen. Bei einem Stromausfall ist auch die Telefonleitung automatisch unterbrochen - was dann auch die Hausnotrufsysteme abschalten lässt. Zudem können Kosten für Miete oder Kauf eines neuen Routers anfallen. Auch sind neue Verkabelungen notwendig, die sich Ältere oder Laien vielfach nicht zutrauen und die deshalb auf den kostenpflichtigen Installationsservice der Telekom zurückgreifen müssen.

Weil Analog-Kunden umstellen müssen, um die Kündigung zu vermeiden, forderte die Verbraucherzentrale die kostenfreie Installation durch die Telekom.



gehabt: Unternehmen weisen sich auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es beim Anbieterwechsel hakt.

Die Verbraucherzentrale hat in der Rechtsberatung und -vertretung vielfältige Hilfestellungen rund um die Probleme mit Telekommunikationsanbietern gegeben.



Am Infostand in der Rheiner Fußgängerzone beantwortete Beraterin Astrid Niehaus-Busch Fragen zum Rundfunkbeitragservice.

Rundfunkbeitrag: Sendeschluss für Übergangsregelungen

„Eine Wohnung – ein Beitrag“, so der Slogan, der die Neuregelung zur Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks seit Anfang 2013 beschreibt.

Unabhängig davon, wie viele oder ob überhaupt Rundfunkgeräte vorhanden sind, ist der Beitrag seither pro Wohnung zu zahlen. Zum Jahresende 2014 war dann Sendeschluss für alle bisherigen Übergangsregelungen: Auf Grundlage des einmalig zulässigen Abgleichs mit den Daten der Einwohnermeldeämter meldete der Beitragsservice Bürgerinnen und Bürger an, die dies bisher für ihre Wohnungen versäumt hatten.

Wo zum Beispiel in Wohngemeinschaften doppelt bezahlt wurde, konnte noch bis zum Jahresende eine Rückerstattung eingefordert werden. In der Beratung zur Rundfunkbeitragspflicht wurde umfassend über die Übergangsregelungen und über die Anmeldepflicht informiert.

Wurde mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, konnte häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden. Die Rechtsanfragen zum Rundfunkbeitrag haben sich mit 120 Beratungen im Jahr 2014 nahezu verdoppelt.

→ www.vz-nrw.de/rundfunkbeitrag

Kostenloser E-Mail-Account oft nicht umsonst

Viele Verbraucher suchten Rechtsrat, weil ihnen für ihren bislang kostenlosen E-Mail-Account Entgelte von monatlich 5 Euro berechnet wurden. Ihnen war entgangen, dass sie unbedacht Werbeseiten des Internetproviders nicht aktiv umgangen hatten. Da die sogenannten Premiumvarianten des E-Mail-Dienstes meist mit einer kostenlosen Testphase starteten und erst danach Kosten verursachten, wähten sich viele Verbraucher in Sicherheit und fühlten sich getäuscht, wenn Monate später eine Rechnung kam. Zahlten Verbraucher nicht, wurde zügig ein kostentreibendes Inkassoverfahren oder gar ein gerichtlicher Mahnbescheid in die Wege geleitet.

Rechte in der Warteschleife

Das Telekommunikationsgesetz bescherte Verbrauchern 2012 mehr Rechte beim Umzug. Der Beratungsalltag zeigt jedoch, dass Internet- und Telefonkunden daraus auch 2014 noch immer wenig praktischen Nutzen ziehen können. Denn geplätzte Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter waren einmal mehr an der Tagesordnung. Wie

Bezahlen für Papierrechnung

Immer mehr Anbieter gehen dazu über, ihren Kunden die Telefonrechnung nicht mehr per Post, sondern allein übers Internet zur Verfügung zu stellen. Wer weiterhin eine postalische Rechnung haben möchte, soll dafür dann extra bezahlen. Diese Praxis ist nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs unzulässig, wenn der Vertrag nicht allein über das Internet abgeschlossen werden kann. Schließlich ist bislang nicht davon auszugehen, dass jeder Verbraucher über einen Internetanschluss verfügt oder diesen nutzt. Wer einen Mobilfunkvertrag im Laden abschließt, hat somit Anspruch auf eine kostenfreie Papierrechnung.

Die Verbraucherzentrale half, zu Unrecht gezahlte Entgelte für Papierrechnungen zurückzufordern. Darüber hinaus gab sie die Empfehlung mit auf den Weg, die monatliche Mobilfunkrechnung stets sofort nach Eingang zu kontrollieren. Denn neben den Kosten für Telefonate und SMS können darüber heute auch zahlreiche zusätzliche Dienste wie Apps oder Musiktitel bezahlt werden – deren Abrechnung auf Richtigkeit geprüft werden sollte.

Konsumieren will gelernt sein: Angebote zur Verbraucherbildung standen auch 2014 im Aktionsfahrplan der Verbraucherzentrale. Übrigens nicht nur für die Zielgruppe der jungen Konsumenten.

Ausbildungsmesse: Fit für den Berufsstart



Basiswissen für den Konsumalltag vermittelte die Verbraucherzentrale zwei Tage lang an einem Infostand auf der Ausbildungsmesse.

Ob Tücken beim Surfen im Internet, Rechte und Pflichten eines Kaufvertrags, Kostenfallen bei der Handynutzung, Wissenswertes zum Mieten der ersten eigenen Wohnung oder notwendige Versicherungen – die Jugendlichen konnten ihr Finanz- und Konsumwissen testen.

Vortragsreigen: Von Geldanlage bis Internetsicherheit

Mit einer Reihe von Vorträgen hat die Verbraucherzentrale in Rheine auch 2014 Verbraucherwissen an Mann und Frau gebracht. Als „Sicherheit im Internet“ auf dem Programm stand, wurden Tücken beim Surfen ebenso beleuchtet wie Fallstricke bei der Angabe persönlicher Daten. „Finden Sie den günstigsten Stromanbieter. Aber sicher!“ – unter diesem Motto klärte die Verbraucherzentrale – wegen der großen Resonanz – in

fünf Vorträgen über Verbraucherrechte im Energiemarkt auf. Zu „Klimafreundlichen Geldanlagen“ (siehe Foto) war in einer Vortragsveranstaltung zu erfahren, was der Markt derzeit an Finanzprodukten mit nachhaltigen Faktoren offeriert.



Lernort Sozialpunkt und Familienzentrum

Die Angebote der Verbraucherzentrale in Rheine vorstellen – bei vier Veranstaltungen für die Multiplikatoren von Familienzentren und Sozialpunkten gab die Beratungsstelle hierzu ihre „Visitenkarte“ ab. Hintergrund: Je besser die Ansprechpartner in Quartieren über Dienstleistungen der Verbraucherzentrale informiert sind, desto konkreter können sie ihre Klientel bei Bedarf dorthin verweisen.

Beratung zur Existenzsicherung, Abzockefallen für Senioren, Wissenswertes zu Versicherungen für junge Familien, Kosteneinsparungen bei Energie, Gesundheit und Telekommunikation – praktische Fragen und Probleme aus der Lebenswelt der jeweiligen Zielgruppe standen im Mittelpunkt der Veranstaltungen. In einem Faltblatt gab es alle Informationen zum Portfolio der Verbraucherzentrale im Kreis Steinfurt kompakt zusammengefasst.

Unzulässige Bearbeitungsentgelte für Verbraucherdarlehen können zurückverlangt werden. Massenhaft enthalten Immobiliendarlehensverträge unzureichende Widerrufsbelehrungen. Geldschneiderei von Inkassobüros wurde per Gesetz ein Riegel vorgeschoben. 2014 verzeichnete die Verbraucherzentrale zum Thema „Verbraucherfinanzen“ einen Nachfrageboom.

Entgelte für Kreditbearbeitung unzulässig

Für die Bearbeitung von Krediten dürfen Banken keine Entgelte verlangen. Und ungerechtfertigte Bearbeitungsentgelte können Kunden bis zu zehn Jahre rückwirkend zurückfordern. So hat der Bundesgerichtshof im Oktober 2014 verbraucherfreundlich entschieden. Mit Musterbriefen hat die Verbraucherzentrale auf die Nachfragewelle zu den Rückforderungsmodalitäten reagiert. Insbesondere wurde persönlicher Rat gesucht, weil Geldinstitute die Erstattungen mit unterschiedlichen Begründungen massenhaft abwimmeln. Die Materialien im Internet gaben erste Orientierung, doch über 300 Betroffene wünschten sich Ende des Jahres in der Beratungsstelle in Rheine Informationen über verjährungshemmende Maßnahmen, weil sie als Offliner nicht auf die Informationen im Netz zurückgreifen konnten.

→ www.vz-nrw.de/bearbeitungsgebuehr-1

Ewiger Widerruf bei falscher Belehrung

Die Widerrufsbelehrungen von rund 75 Prozent aller Baukredite sind fehlerhaft. Das haben Verbraucherzentralen und Anwälte bei Prüfung von mehr als 6.000 Verträgen herausgefunden. Denn nicht immer haben Banken die zahlreichen Änderungen der Musterwiderrufsbelehrungen beachtet oder



Finanzdienstleistungen standen auch beim Gespräch mit Anja Karliczek, Mitglied im Finanzausschuss des Deutschen Bundestages (links, mit Regionalleiterin Beate Hollands-Lohölter und Beratungsstellenleiterin Margret Esters-Gardeweg) im Mittelpunkt. Insbesondere die geplante Gesetzesänderung zu den Bewertungsreserven von Lebens- und Rentenversicherungen verunsicherte im ersten Halbjahr 2014 viele Verbraucher.

deren Inhalt selbst geändert. Wurden Wohnungskäufer oder Bauherren falsch über das Widerrufsrecht belehrt, können sie den Darlehnsvertrag unter Umständen noch „ewig“ widerrufen. Von der vorzeitigen Auflösung profitieren Kreditnehmer, die nach der Kündigung ihres Immobiliendarlehens eine Vorfälligkeitsentschädigung zahlen mussten oder noch sollen. Denn sie müssen nicht kündigen, sondern können den Kreditvertrag widerrufen und sparen so diese von der Bank geforderte Entschädigung. Allerdings: Die Kreditinstitute wehren sich und akzeptieren den Widerruf nur in Ausnahmefällen sofort. Trotz vieler Zusatztermine waren die Termine für das Beratungsangebot zum Schadensfall Kapitalanlage ausgebucht. 67-mal überprüfte der Anwalt Widerrufsbelehrungen von Immobilienfinanzierungen. Ratsuchende, die keinen der begehrten Termine ergatterten, nutzten ein schriftliches Beratungsangebot.

→ www.vz-nrw.de/schadensfall-kapitalanlage

Abwenden existenzieller Notlagen

Ob Zwangsvollstreckungsmaßnahmen drohten oder wenn es Probleme mit der Kontopfändung gab: Die Verbraucherzentrale bot unbürokratisch Hilfe, wenn Ratsuchende in existenziellen Notlagen nach Unterstützung suchten. Diese umfasste zum einen die Geld- und Kreditberatung, um Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen, zum anderen auch die rechtliche Prüfung von Stromsperrern oder die Kündigung des Girokontos durch Banken. Die Verbraucherzentrale unterstützte unbürokratisch, weil viele Verbraucher häufig schon eine oft unzumutbare und letztlich erfolglose Odyssee hinter sich gebracht haben.

Unseriöse Inkassobüros machen Kasse

Nach wie vor viele Anfragen erreichten die Verbraucherzentrale zur Frage, wie hoch Inkassoforderungen sein dürfen. Hoffnungen, dass das im Oktober 2013 verkündete „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ hier Klarheit bringt, haben sich nicht erfüllt. Im Gegenteil: Viele Inkassobüros sehen sich angesichts der Neuregelungen, was ein Schuldner an Inkassogebühren zahlen muss, in ihrer bisherigen Praxis nur bestärkt. Denn sie berechnen weiterhin jeweils so hohe Gebühren wie sie auch ein Anwalt üblicherweise für die Übernahme einer Rechtsangelegenheit verlangt. In der Rechtsberatung wurde die Rechtmäßigkeit von Forderungen überprüft und es wurden Hilfestellungen beim Widerspruch gegeben.

Auch 2015 hat die Verbraucherzentrale NRW die Berechnung überhöhter Inkassokosten im Blick – und wird unseriös agierende Inkassobüros auch abmahnen, um solche Geschäftspraktiken dauerhaft zu unterbinden.

Muss der Energieversorger Guthaben aus Jahresabrechnungen sofort auszahlen? Worauf ist beim Strompreisvergleich zu achten? Wie kann ich eine Immobilie mit guter Energieeffizienz erkennen? Auch 2014 war die Verbraucherzentrale Garant für Durchblick im Energiemarkt.



Stromkunden ermunterte die Verbraucherzentrale, ihre Kosten schnell und einfach zu senken: „Finden Sie den richtigen Stromtarif – aber sicher!“

Ausgestattet mit aktuellen Datenbanken und dem Wissen über gängige Lieferkonditionen und Vertragsfallen halfen die Beratungskräfte bei der Suche nach günstigen und sicheren Tarifen. Je nach Verbrauch kann dadurch viel Geld gespart werden. Denn wer noch nie gewechselt hat, ist Kunde der Grundversorgung – und die ist in der Regel der teuerste Tarif vor Ort.

Dass Energieversorger die vorhandenen Spielräume für Preissenkungen in diesem Tarif bislang meist noch nicht genutzt haben, hatte die Verbraucherzentrale NRW in ihrer landesweiten Strompreisuntersuchung gezeigt.

→ www.vz-nrw.de/wechsel-des-energieversorgers

Wegweiser für Verbraucherrechte

Die Energierechtsberatung war einmal mehr gefragte Anlaufstelle, wenn es beim Anbieterwechsel hakte oder Versorger versuchten, ihre Kunden mit unzulässigem Geschäftsgebaren zu übervorteilen. Dauerergebnis 2014: Neukunden von Billigstromanbietern wurden zunächst Bonuszahlungen versprochen, diese dann aber mit fadenscheinigen Argumenten verweigert. Weiterer Anlass für Verbraucherärger waren Billigstromanbieter, die Kunden Guthaben aus Jahresrechnungen nicht wie vorgeschrieben sofort auszahlten, sondern erst sukzessive mit den nächsten Abschlägen verrechneten. Außerdem wurden zu hohe Abschlagsforderungen verlangt, die sich nicht am tatsächlichen Verbrauch des Kunden orientierten. Auch hier war die Verbraucherzentrale „Lotse zum Recht“.

Vierter Energiestützpunkt im Kreis Steinfurt eröffnet

Im Januar wurde in Ochtrup der vierte Energiestützpunkt im Kreis Steinfurt eröffnet. Neben den Anlaufstellen zur Energieberatung in den Rathäusern in Greven, Ibbenbüren und Lengerich sowie in der Beratungsstelle in Rheine bietet der neue Stützpunkt sachkundige Beratung über Heizungsanlagen, Wärmedämmung, erneuerbare Energien und Stromkosten sowie über staatliche Förderungen – ohne lange Anfahrtswege.

Energieausweise richtig deuten

Der Energieausweis für Wohngebäude soll Mietern und Kaufinteressenten bei der Suche nach einer passenden Immobilie helfen. Denn mit seiner Hilfe kann verglichen werden, welche



Beratungsstellenleiterin Margret Esters-Gardeweg und Kerstin Ramsauer, Klimaexpertin der Verbraucherzentrale, zeigen, worauf es beim Energieausweis wirklich ankommt.
Foto: Achim Giersberg, Westfälische Nachrichten

Heizkosten bei den einzelnen Objekten ungefähr zu erwarten sind.

Doch wie man die dort angegebenen Werte deuten muss, ist für viele noch ein Buch mit sieben Siegeln. Und obwohl seit Mai 2014 gesetzlich vorgeschrieben, sind die Daten des Energieausweises längst nicht in allen Immobilienanzeigen angegeben – diese Ergebnisse hatten Erhebungen der Verbraucherzentrale in Rheine zutage gebracht. Unter dem Motto „Energieausweise richtig verstehen“ hat sie deshalb ein Informationspaket zur Ausweiskunde geschnürt.

→ www.vz-nrw.de/energieausweis



**Kita
gesund
& lecker**



Mittagessen in der Kita – gesund und lecker

Wie Kinder in der Kita gesund und lecker essen – das stand bei einem Workshop auf dem Programm, den die Verbraucherzentrale im Rahmen des landesweiten Projekts „Kita gesund & lecker“ auch in Rheine durchführte. Wie soll die Verpflegung in der Kita aussehen, damit Kinder ein gesundes Essverhalten entwickeln? Was und wie viel müssen Kinder in welchem Alter essen? Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Kitas in Rheine konnten zu diesen Fragen viele Informationen mitnehmen. Außerdem ging's beim Speiseplan-Check der eigenen Kita um ganz praktische Anregungen für deren Umsetzung.

Das Projekt „Kita gesund & lecker“ bietet Kindertagesstätten und ihren Trägern neben Workshops auch ein kostenloses Beratungstelefon sowie umfangreiche Informationen im Internet. Gefördert wird das Angebot vom Verbraucherschutzministerium des Landes NRW.

→ www.kitaverpflegung.nrw.de



Die Verbraucherzentrale in Rheine berät nicht nur Ratsuchende, die in die Beratungsstelle kommen oder anrufen, sie geht auch aktiv auf die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt zu. Damit erreicht

sie diejenigen, die die Beratungsstelle noch nicht kennen, und macht aufmerksam auf neue Marktentwicklungen und Anbieterstrategien. Wichtig: Ergänzend zur oft reaktiven Einzelberatung wirken diese Maßnahmen präventiv.



Verkehrssicherheitstag: Vorfahrt für Fahrgastwissen

In einer Kooperation mit dem Familienbeirat der Stadt Rheine beteiligten sich die Verbraucherzentrale in Rheine sowie die Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale am Verkehrssicherheitstag in Rheine. Zentrale Themen: die Rechte im öffentlichen Personennahverkehr – zum Beispiel bei überfüllten Zügen und Bussen, bei Verspätungen oder bei Fahrpreisnacherhebungen.

2.500 Schülerinnen und Schüler nutzten die vielfältigen Angebote der teilnehmenden Einrichtungen wie Polizei, Verkehrsclubs, Krankenkassen und TÜV.



Rest(e)los genießen

„Lebensmittel – zu wertvoll für den Müll“ lautete das Motto des Infostandes der Verbraucherzentrale beim klimafreundlichen Stadtgeburtstag im Juni in Rheine. Sie machte darauf aufmerksam, dass statistisch gesehen im Kreis Steinfurt 34.758 Tonnen Lebensmittel pro Jahr in der Tonne landen. Abgesehen von ethischen Aspekten belastet der Energie- und Ressourcenaufwand, der zur Herstellung dieser Lebensmittel nötig ist, Umwelt und Klima. Mit der richtigen Planung sind Lebensmittelabfälle zum größten Teil vermeidbar – so die Botschaft, die Aktionsbegleiterin Margarete Michel-Puckert (l.) und Praktikantin Alina Becks am Aktionsstand mit auf den Weg gaben.



Sonnige Aussichten für Hausbesitzer

Wie die Sonnenseite der Immobilie zur Stromerzeugung genutzt werden kann – darüber informierte die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Rheine-Dorenkamp zur „Woche der Sonne“. Auf Einladung der Leitstelle Klimaschutz ließen Energieberater Hans-Jürgen Janning und Leiterin Margret Esters-Gardeweg am

Infostand unter dem Motto „Meine Sonne – mein Strom – meine Entscheidung“ sonnige Aussichten erwarten. Denn Interessierte konnten raten und ausprobieren, wie und wann sie ihren selbst erzeugten Strom am besten verbrauchen.

Impressum

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

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

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2015. 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!

