

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 16

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@verbraucherzentrale.nrw

→ www.verbraucherzentrale.nrw/rheine

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Margret Esters-Gardeweg - Leiterin

Astrid Niehaus-Busch - Verbraucherberaterin

Ingrid Waltring - Verbraucherberaterin

Anja Dobros - Bürokräft

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Bürokräft	0,50

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Andreas Hestert - Gesundheitswesen, Urheberrecht

Carsten Strathmann - Urheberrecht, Schadensfall Versicherung und Energierecht

Karine Guillaume-Ucar - Bank- und Kapitalmarkt

H.-Jürgen Janning - Energie (Rheine und Stützpunkt Ochtrup)

Wolfgang Baans - Energie (Stützpunkt Ibbenbüren)

Helmut Neugebauer - Energie (Stützpunkt Steinfurt)

Ralf Siegmund - Energie (Stützpunkt Lengerich und Greven)

Holger Neubert - Versicherung

Hubert Berning - Mietrecht

2016 IM ÜBERBLICK

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

Eingebettet in das Netzwerk unserer lokalen Kooperationspartner haben wir viel mehr als „nur Beratung“ auf den Weg gebracht. Durch die Mitarbeit im Netzwerk für Flüchtlingsengagement und mit Vorträgen für Flüchtlingshelfer in Rheine, Emsdetten, Steinfurt und Ibbenbüren haben wir uns den Herausforderungen gestellt, die das Verbraucherleben in einer fremden Wirtschaftsordnung mit sich bringt.

Die Verbraucherzentrale hat „Schule gemacht“ und Rüstzeug für den Konsumalltag vermittelt. Mit der Polizeidienststelle haben wir Fake-Shops enttarnt. Und gegen App-Abzocke via Smartphone wirkungsvolle Sicherungen voreingestellt. Öffentlichkeitswirksam haben wir den richtigen Dreh mitgegeben, um Heizkosten mit Thermostatventilen runterzuregulieren. Mit Wissenswertem zum neuen „Konto für alle“ wurde der praktische Zugang für jedermann erklärt. Mit vielen Aktivitäten war die Verbraucherzentrale ein wichtiges „Add-on“ der Daseinsvorsorge in unserem Kreis.

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

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine



Verbraucherzentrale in Rheine: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	7.453	Die häufigsten Verbraucherprobleme:	
Veranstaltungskontakte	2.354	Telefon und Internet	20 %
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	3.421	Allgemeine Dienstleistungen	18 %
		Finanzen	17 %
		Konsumgüter	12 %
		Energie	8 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

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

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

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

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

Selbst für Experten ist kaum auf den ersten Blick auszumachen, ob beim Online-Anbieter alles echt oder nur täuschend echt ist. Denn durch professionelles Kopieren oder Fälschen von Produktbildern und Informationen aus realen Internetseiten gleicht der Fake fast dem Original.

Am Infostand in der Emsgalerie gaben Beratungskräfte vorbeugende Tipps und prüften rechtliche Schritte gegen Fake-Shops. Die Polizei nahm Strafanzeigen wegen Betrugs entgegen.



Schulterschluss zwischen Verbraucherzentrale und Polizei (von links): Leiterin Margret Esters-Gardeweg, Verbraucherberaterin Astrid Niehaus-Busch und Guido Wilke von der Polizei.

Abzocke per Smartphone Unbemerkt Kasse gemacht

Ein unbedachter Klick aufs Schließen-Fenster – und die Kostenfalle beim Smartphone schlug zu. Denn bei Anwendungen wie Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos, Service oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das arglose Tippen auf ein Werbebanner oder auf eine sich öffnende Internetseite, um unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abo zu aktivieren. Die automatische Übermittlung der Rufnummer des Nutzers hatte den Abzockern die Identifizierung des Mobilfunkanbieters ermöglicht und so die Abrechnung über diesen ausgelöst. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale über die grassierende Smartphone-Abzocke aufgeklärt. Crux hierbei: die für Rückforderungen und Beanstandungen dringend benötigten Kontaktdaten des Abo-Anbieters bleiben auf der Telefonrechnung im Dunkeln, weil dieser sich fürs Inkasso meist eines weiteren Dienstleisters bedient. Wie dafür mit der Einrichtung der Drittanbietersperre technisch ein-

wandfrei Hand angelegt werden kann, haben die Beratungskräfte auch ganz praktisch gezeigt. Daneben hatten sie Musterbriefe parat, um die Drittfirmen im Hintergrund ausfindig zu machen und unklaren Forderungen aus Telefonrechnungen zu widersprechen. Denn auch hier gilt: Wirksam zustande kommt ein Vertrag erst dann, wenn Handybesitzer den Abschluss eines kostenpflichtigen Abos ausdrücklich durch den Druck auf einen deutlich erkennbaren Bestell-Button, der die Zahlungspflicht deutlich macht, bestätigt haben.



Klären bei einem Aktionstag über Abzocke per Smartphone auf: Verbraucherberaterin Astrid Niehaus-Busch und Leiterin Margret Esters-Gardeweg (rechts).



Ausgekochte Abzocke

Mit mehr als 20.000 Rezepten machte die Internetseite www.profi-kochrezepte.de Appetit. Wer danach backen, kochen oder braten will, muss zuvor unter der Angabe persönlicher Daten einen „Zugang erwerben“. Doch den Button „Jetzt anmelden“ zu drücken, kam teuer zu stehen: Der Betreiber der Seite, eine B2B Web Consulting GmbH, verschickte Rechnungen über fast 240 Euro. Und im folgenden Jahr wollte die Firma den Betrag noch einmal kassieren. In einem von der Verbraucherzentrale NRW angestregten Verfahren hat das Oberlandesgericht Hamm der Abzocke Anfang 2017 einen Riegel vorgeschoben: Nach einem nun rechtskräftigen Urteil (Az. 12 U 52/16) hat das Unternehmen gesetzliche Informationspflichten nicht erfüllt – wie zum Beispiel die klare und verständliche Angabe des Preises. Dazu gehört auch, einen eindeutigen „Kaufen“-Button zu präsentieren. Außerdem hätten Verbraucher über das bei Online-Verträgen zustehende Widerrufsrecht informiert werden müssen. Dieses Beispiel zeigt, wie Rechtsberatung im Einzelfall und Aktivitäten zum generalisierenden rechtlichen Verbraucherschutz wirkungsvoll Hand in Hand gehen.

Mit der Tür ins Haus gefallen

Ein Duo des Verbraucherärgers hat sich auch 2016 wieder vieltimmig zu Wort gemeldet: Drückerkolonnen an der Haustür sowie ungebetene Werber am Telefon. Zeitschriften, Versicherungs- und Finanzprodukte, Energieliefer- oder Telekommunikationsverträge. Abos für den Bezug von Nahrungsergänzungsmitteln oder Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen.

Schier unerschöpflich scheint der Fundus, mit dem professionellen Verkaufsstrategen ihre Überrumpelungsversuche starteten. Vor allem ältere Kabelkunden waren Zielgruppe von Werbern für Produkte der Unitymedia NRW GmbH: Bei ihren Besuchen schürten sie an der Wohnungstür Ängste im Hinblick auf die Einstellung des analogen TV-Programms am 30. Juni 2017. Dadurch verunsichert, wurden dann unüberlegt oft überflüssige und teure Verträge für Telefonie und Internet oder zusätzliche kostenpflichtige TV-Angebote abgeschlossen. Die Werber hatten dabei auf Unkenntnis gesetzt. Denn dass für die anstehende Umstellung von analogem auf digitalen Kabel-Empfang keine neuen Verträge notwendig sind – das hatten sie natürlich nicht verraten.

In der Rechtsberatung und -vertretung wurden Widerrufsmöglichkeiten für an der Haustür Überrumpelte ausgelotet. Außerdem: Mit der Geschäftsführung von Unitymedia hat die Verbraucherzentrale NRW Gespräche geführt, um unlautere Kundenwerbung abzustellen.

Strom und Gas: Windige Geschäfte an Haustür und Telefon

Sie klingelten an der Haustür unter dem Vorwand, über neue Preise informieren, eine Energieberatung durchführen oder auch Vertragsdaten abgleichen zu wollen. Dabei ging es doch stets um den Abschluss neuer Lieferverträge. Bisweilen meldeten sie sich unaufgefordert am Telefon und überraschten mit der Nachricht, dass angesichts der anstehenden Gas- oder Strompreiserhöhung der Stadtwerke ein Anbieterwechsel schnell und sorgenfrei echte Ersparnis bringt. Mit solchen unlauteren Anbahnungsmaschen waren unseriöse Direktvertriebler und Telefonwerber im Einsatz, um Strom- und Gaskunden neue Verträge aufzudrängen. Doch nicht nur zu Energielieferverträgen an Haustür und Telefon, sondern auch wenn Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Ar-

gumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten: Für 105 Ratsuchende war die Verbraucherzentrale 2016 gefragte Anlaufstelle zu den vielfältigen energierechtlichen Problemen sowie bei Fragen zum Anbieterwechsel.

Partnervermittlung: Ein Herz für Lockvögel?

Millionen Singles suchen nach einem Partner. Aber ob sich einsame Herzen beim Aufspüren von Traummann oder -frau Online-Portalen oder Partnervermittlungsinstituten anvertrauten – statt im erhofften Glück in der Liebe endeten die Anbahnungsbemühungen vielfach in enttäuschenden Vertragsbeziehungen.

Die Verbraucherzentrale zeigte bei den komplizierten Vertragskonstellationen von Partnervermittlern den Weg zum Recht. Übrigens auch, wenn sich Ratsuchende bei Internetflirtportalen oder Singlebörsen in den Fängen langfristiger Abonnements wiederfanden und anstatt Liebesbriefen Mahn- und Inkassoforderungen im Postkasten landeten.

Kunden in der Warteschleife

Geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander. Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt. Verbraucher verharren derweil oft machtlos in der „Warteschleife“. Und das, obwohl der Anschluss – so will es das Telekommunikationsgesetz seit 2012 – maximal einen Tag lang tot sein darf.



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

Flugverspätungen: Absturz beim Ausgleich

Wenn der Flieger mit Verspätung abhebt, haben Pauschalurlauber sowohl Ansprüche gegen die Fluggesellschaft als auch gegen den Reiseveranstalter. Gleichwohl Verspätungen von über vier Stunden regelmäßig als Reisemangel betrachtet werden, bedeutete dies in der Praxis noch längst nicht, dass der Urlauber die ihm zustehenden Zahlungen auch erhielt. Wo gemeinhin für jede Stunde zusätzlichen Wartens fünf Prozent des Tagesreisepreises zugestanden werden und auch eventuelle zusätzliche Kosten – zum Beispiel für ein Taxi – vom Reiseveranstalter zu übernehmen sind, zeigten sich diese vielfach nur zögerlich, Ansprüche auch abzugelten. Und nicht selten wurde versucht, die Rückerstattungen runterzurechnen und nur Teilbeträge zu zahlen.

Gesundheitskosten deckeln

„Zuzahlen“ heißt es für gesetzlich Krankenversicherte, wenn der Arzt Medikamente sowie Heil- und Hilfsmittel verschreibt oder fürs Kurieren ein Krankenhausaufenthalt angeordnet wird. Der Gesetzgeber hat jedoch nicht nur die Höhe der Zuzahlungen, sondern auch Belastungsgrenzen festgeschrieben, die das per-

sönliche Budget für die Gesundheitskosten limitieren. Allerdings sind die Regeln auf dem Weg zur Befreiung durch die Krankenkasse vielfach unbekannt. Die Verbraucherzentrale hat deshalb bei einer Aktionswoche ein „Rezept“ mit Rechenhilfen zur Ermittlung von Einkommen, Freibeträgen und individueller Zuzahlungsmarge an die Hand gegeben, um Haushaltsbudgets gegen übermäßige Ausgaben zu „impfen“. Wie die Belastungsgrenze ermittelt wird, was für chronisch Kranke oder Empfänger von Arbeitslosengeld II gilt – das Informationspaket wurde mit praktischen Hinweisen fürs Sammeln von Zuzahlungs-Quittungen und Belegen abgerundet.

Nicht nur „Zuzahlung“, sondern auch „Individuelle Gesundheitsleistungen“ und „Krankenkassenwechsel“ waren Themen für Vorträge von Selbsthilfegruppen, Seniorengemeinschaften, Vereinen und Co.



Foto: Nienhaus

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	986
Telefon/Internet	31 %
Allgemeine Dienstleistungen	23 %
Finanzen	13 %
Konsumgüter	13 %
Energie	9 %
Freizeit	4 %
weitere Themen*	7 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

Onlineshopping Datenschutz im Warenkorb

Dank Preissuchmaschine das günstigste Smartphone gefunden. Bequem innerhalb von 24 Stunden nach Hause geliefert – kostenlose Rücksendung bei Nichtgefallen garantiert. Immer mehr Konsumenten wissen die Vorzüge beim Onlineshopping zu schätzen. Doch wo Klickfallen oder Sicherheitslücken lauern können oder unerlaubter Datensammelei beim Befüllen des Warenkorbs die Tür geöffnet wird – damit kennen sich viele Onlinekäufer nicht aus. Mit einem Beratungs- und Informationsangebot zum „Datenschutz“ nimmt die Beratungsstelle Fragen und Probleme rund um die Digitalisierung des Verbraucheralltags gezielt in den Blick. Ein zentraler Baustein dabei: Interessierte in Vorträgen am Beispiel des sicheren Einkaufens durch das World Wide Web zu lotsen.

Ankommen im Verbraucheralltag – über Flüchtlingshelfer wurde hierzu eine Brücke geschlagen. Mit Unterrichtseinheiten vielerorts Schule gemacht: Mit Klicks für digitalen Datenschutz bis zu Kosten für die eigene Wohnung.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 18 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module. Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten zu den Kosten der ersten eigenen Wohnung – doch einmal mehr wurde das Angebot zum sicheren Umgang mit internetfähigen Handys am häufigsten gebucht.

2016 neu im Baukasten der „Durchblick-Module“: eine Einheit zum digitalen Datenschutz. Dabei stand im „Lehrplan“, dass „kostenlos“ nicht unbedingt umsonst bedeuten muss, dass auch mit Daten „bezahlt“ und wie Datenklau abgewendet werden kann.



In Trainingseinheiten wird jungen Menschen Durchblick im Konsumalltag verschafft (von links): Verbraucherberaterin Ingrid Waltring, Bildungstrainer Maik Böhme und Leiterin Margret Esters-Gardeweg.

Fallstricke für Flüchtlinge

Die Verbindung zu Freunden und Verwandten in der Heimat nicht abreißen zu lassen – dieses Bedürfnis der hier angekommenen Flüchtlinge rief windige Vertreter auf den Plan: Diese jubelten den in unserem Wirtschaftsleben Unerfahrenen in Vertriebsfilialen, in Unterkünften oder an der Haustür kostenträchtige Telefonverträge unter. Nicht zuletzt fehlende oder nur geringe Sprachkenntnisse hatten es leicht gemacht, tatsächliche Vertragsinhalte und die Tragweite von -abschlüssen unausgesprochen zu lassen. Aber auch die Tarifvielfalt im Telekommunikationsmarkt oder wie sich die Modelle Prepaid oder Vertrag unterscheiden – für Flüchtlinge vielfach alles Neuland.

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

Die Verbraucherzentrale hatte kommunale Ansprechpartner, Verbände, Vereine und Zusammenschlüsse ehrenamtlicher Helfer in der Flüchtlingshilfe zielgerichtet über ihre Angebote für das „Ankommen im Verbraucheralltag“ informiert.

Mit Vorträgen für Flüchtlingshelfer in Rheine, Emsdetten, Steinfurt und Ibbenbüren in Kooperation mit dem Kommunalen Integrationszentrum Kreis Steinfurt und durch die Mitarbeit im Netzwerk für Flüchtlingsengagement in Rheine hat die Verbraucherzentrale Starthilfe gegeben, damit die Neankömmlinge in unserem Kreis auch im Verbraucheralltag Fuß fassen können.

Basiskonto für alle und Geldanlage im Zinstief. Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen abwehren. Auf dem Parkett der Finanzgeschäfte war die Verbraucherzentrale eine gefragte Anlaufstelle.

Finanzen in Schieflage? Beratungsangebot als Rettungsanker

Beim Blick auf den Kontostand schrillen die Alarmglocken, der Dispo ist längst ausgeschöpft. Die Autoreparatur lässt sich ohne einen weiteren Kredit nicht stemmen. Weil Überstunden wegfallen, geraten Ratenzahlungen ins Stocken. Dubiose Geschäftemacher versuchen, mit Drohkulissen aus der Armut Profit zu schlagen. Die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen war für viele Haushalte Rettungsanker in existenziellen Notlagen, wenn zum Beispiel Stromsperren drohten oder Kontopfändungen schnelle Schutzmaßnahmen erforderten. Eine frühzeitige Intervention hilft auch dabei, den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren. Von der Einrichtung des Basiskontos bis zur Umwandlung eines bestehenden in ein Pfändungsschutz-Konto – die Verbraucherzentrale ebnete den Weg zum „Konto für alle“.

Inkassobüros Aufgeblähte Forderungen

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

Auch 2016 war es beim Gros der Inkassounternehmen gängige Praxis, die Ratenzahlungsvereinbarung zu nutzen, um Verbrauchern eine Vielzahl benachteiligender Zusatzvereinbarungen unterzuschieben. Da wurden zum Teil weitere Erklärungen mit weitreichender rechtlicher Bedeutung wie zum Beispiel Anerkenntnisse, Verjährungsverzicht oder sogar Lohnabtretungen entlockt, deren Tragweite den Betroffenen oftmals gar nicht bewusst war.

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

Versicherungsinventur Schutz auf dem Prüfstand

Mehr als 2.000 Euro geben Bundesbürger im Schnitt pro Jahr für Versicherungen aus. Dennoch sind viele keineswegs gegen Schäden oder Einbußen gut gewappnet. Denn sie haben sich, unerfahren oder schlecht beraten, falsch beziehungsweise bei zu teuren Gesellschaften abgesichert. Nicht viele Policen in der Schublade zu haben, sondern den Versicherungsschutz regelmäßig zu überprüfen und an sich ändernde Lebenssituationen anzupassen, deckt existenzielle Risiken wirkungsvoll ab.

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

138 Ratsuchende verschafften sich mit der Versicherungsberatung Klarheit über ihre Policen.

Sparen im Zinstief

Für alle Anlagen gilt: Wer überhaupt noch Zinsen bekommen will, muss ins Risiko gehen. Umgekehrt heißt das: Wenn jemand derzeit attraktive Zinsen bietet, ist zu hinterfragen, was dahintersteckt. So zum Beispiel bei der Werbung mit renditestarken Beteiligungen an Wind- und Solarparks, am Bau von Gewerbeimmobilien, an Schiffsfonds oder an Waldinvestments. In der Beratung wurde aufgezeigt, dass hohe Renditen nur für riskante Geldanlagen zu haben sind, bei denen im schlimmsten Fall sogar der Verlust des gesamten angelegten Geldes droht oder Anleger noch frisches Geld nachschießen müssen. Die Schwelle zum Risikoreichen oder sogar Unseriösen ist genauso gesunken wie das Zinsniveau. 75 Ratsuchende nutzten das Angebot, um sich in Sachen Falschberatung am Bankschalter und dubiose Geldanlageprodukte kundig zu machen.



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

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

Ein Plus fürs Energiesparen

Auch zu Themen rund um die Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale informiert. In Vorträgen, an Aktionsständen und natürlich in persönlichen Beratungsgesprächen klärten sie auf und gaben individuelle Tipps. Zum Stromsparen etwa, zur planvollen Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Ertragschancen einer Photovoltaikanlage auf dem Eigenheim. Vertiefend oder alternativ nahmen die Verbraucher Beratungen bei sich zu Hause in Anspruch, in die die konkreten Rahmenbedingungen in Haus oder Wohnung unmittelbar einfließen.

Thermostat-Check Energiesparender Dreh

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



Machten sich für den Thermostat-Check im Kreis Steinfurt stark (von links): Energieberater Hans-Jürgen Janning, Leiterin Margret Esters-Gardeweg und Hubert Berning, Mieterverein.

Bei Infoständen und Vorträgen in Rheine, Steinfurt und Ibbenbüren fanden Interessierte heraus, welche Lösung am besten zu ihren Bedürfnissen passt. Die einfachen Handgriffe für den energiesparenden Austausch konnten am Aktionsstand direkt an einem echten Thermostat ausprobiert werden.

Auch im Internet gab es einen Online-Thermostat-Check – und wer einen Austausch oder Umstieg plante, fand dort auch eine Anleitung mit Do-it-yourself-Video.

Mehr Wert fairschenkt. Rezepte für Kochen mit fairen Früchten. Appetit auf's Essen in der Schule gemacht.

Mehr Wert schenken

Mehr Wert schenken – unter diesem Motto warb die Verbraucherzentrale im Dezember im Kreis Steinfurt für mehr Nachhaltigkeit in der Weihnachtszeit.

Im Mittelpunkt standen leicht umzusetzende Tipps, wie jeder mit Freude schenken und feiern und zugleich Umwelt und Klima etwas Gutes tun kann. Die ökologisch verträglicheren Alternativen sind dabei zumeist auch besser für Gesundheit und Geldbeutel.



Leiterin Margret Esters-Gardeweg und Verbraucherberaterinnen Ingrid Waltring und Astrid Niehaus-Busch (von links) gaben Tipps für eine nachhaltige Weihnachtszeit.

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

Fairer Handel Keineswegs völlig Banane



Bei ihrem Besuch während der „Fairen Woche“ lobte die Bundestagsabgeordnete Ingrid Arndt-Brauer (Mitte) die Verbraucherzentrale wegen ihres Engagements, anschaulich Appetit auf Produkte mit dem fairen Label zu machen. links: Verbraucherberaterin Ingrid Waltring, rechts: Ulrike Schell, Verbraucherzentrale NRW.

Zur Fairen Woche Mitte September hatte die Beratungsstelle einen Korb gepackt: voll mit fairen Bananen und Informationen zu den verschiedenen Labeln, die Verbraucher auf den Früchten finden. Wer zu Bananen mit Fair-Trade-Siegel greift, sichert den hier angeschlossenen Produzenten für ihre Ware einen Mindestpreis und eine Fair-Trade-Prämie. Damit werden Bildungs- und Gesundheitsprojekte, aber auch Infrastrukturmaßnahmen finanziert. Außerdem: Durch langfristige Lieferverträge erhalten Bananen-Bauern Planungssicherheit.

In der Beratungsstelle gab es Informationen rund um das beliebte Obst, Probierstücke sowie ein Rezeptheft, damit das Kochen mit den fairen Früchten gelingt.

So schmeckt der Schultag

Grundschulen, die am EU-Schulobst- und -gemüse-Programm teilnehmen, hatte die Verbraucherzentrale in Rheine zu einem Workshop unter dem Motto „So schmeckt der Schultag“ eingeladen: Lehr- und pädagogischen Kräften wurde hierbei aufgezeigt, wie gesundheitsfördernde und nachhaltige Konsumkompetenzen gefördert werden können. Besonders im Fokus: Zu vermitteln, dass dies besonders gut gelingt, wenn Schulverpflegung und Ernährungsbildung als Handlungsfelder im Schulalltag miteinander verzahnt werden.

Der Workshop „So schmeckt der Schultag“ lieferte somit einen Baukasten, wie das Zusammenspiel von EU-Schulobst- und -gemüse-Programm, ausgewogener Mittagsverpflegung sowie Ernährungsbildung mit dem aid-Ernährungsführerschein das Essverhalten der Primarstufenschüler anhaltend prägen kann.

Vernetzte Hilfe im Verbraucheralltag

Mit vielen Aktivitäten ist die Verbraucherzentrale ein wichtiges „Add-on“ der Daseinsvorsorge im Kreis Steinfurt. Mit Infoständen, bei Vorträgen, in Bildungsveranstaltungen und bei Aktionstagen war sie auch 2016 im Kreis Steinfurt „vor Ort“. Denn nicht nur Information und Beratung im Einzelfall, sondern auch Prävention und verbraucherbildnerische Angebote gehören zu ihrem Portfolio.

So war die Verbraucherzentrale bei Engagierten in der Flüchtlingshilfe, Schulden- und Insolvenzberatern, Ehrenamtlichen in der Schuldenprävention und in Sozialpunkten der Kirchengemeinden sowie bei Lehrkräften mit Informationsveranstaltungen zu Gast.



Verbraucherberaterin Ingrid Waltring am Infostand auf der Ausbildungsmesse in Rheine.



Diesen Multiplikatoren wurde ein Überblick über die Beratungsangebote gegeben, damit sie zielgerichtet an die Verbraucherzentrale verweisen können, wenn sie bei ihren Schützlingen Unterstützungsbedarf im Verbraucheralltag feststellen. Zugleich wurde aber auch deutlich gemacht, dass sich etwa die Maßnahmen zur Existenzsicherung in echtem Nutzwert für Betroffene wie für die Leistungsträger in der Kommune niederschlagen.

Zudem haben sich die Mitarbeiterinnen kreisweit als Interessenvertretung in Arbeitskreisen, Netzwerken und Beiräten eingebracht. Diese Foren boten einen kontinuierlichen Austausch, gegenseitige Information und eine wirkungsvolle Vernetzung.

Austausch mit Politik und Verwaltung



Bei der Vorstellung des Jahresberichts erläuterte Margret Esters-Gardeweg Bürgermeister Dr. Peter Lüttmann die Schwerpunkte ihrer Arbeit.
Foto: Hövelmann.

Den engen Austausch mit Politik und Verwaltung im Kreis Steinfurt fördert die Verbraucherzentrale in Rheine auf vielfältige Weise: Ob im Haupt- und Finanzausschuss der Stadt Rheine, bei der Bürgermeisterkonferenz im Kreis Steinfurt oder im politischen Beirat – die Berichterstattung aus der Verbraucherzentrale war auch 2016 als Information geschätzt. Damit wurde belegt, welche Verbraucherprobleme aktuell auf den Nägeln brennen und wie vor Ort Lösungen aussehen können.



Anlässlich der Präsentation des Jahresberichts im Kreishaus bedankte sich Landrat Dr. Klaus Effing bei Leiterin Margret Esters-Gardeweg für die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale im Kreis Steinfurt: Sie ermögliche es, schnell und unbürokratisch Wege und Lösungen in oftmals schwierigen Lebenssituationen zu finden – so sein Resümee.
Foto: Böing

Politik zu Gast

Mit der Landtagsabgeordneten Christina Schulze Föcking wurden die Möglichkeiten zur Stärkung des Verbraucherschutzes im ländlichen Bereich ausgelotet. Der Gast aus Düsseldorf plädierte dafür, Verbraucherbildung in Schulen zu verankern und so jungen Menschen Finanz- und Konsumkompetenz zu vermitteln. Wie Verbraucherbildung aussehen kann, dafür gab es eine praktische „Lehrstunde“: Christine Schulze Föcking hospitierte, als die Verbraucherzentrale für eine Klasse angehender Hauswirtschafterinnen vom Berufskolleg Rheine Themen des rechtlichen Verbraucherschutzes auf den Stundenplan gesetzt hatte.



Sprachen sich für zusätzliche Beratungsmöglichkeiten im Nordkreis aus (von rechts): Landtagsabgeordnete Christina Schulze Föcking, Dr. Iris van Eik, Verbraucherzentrale NRW, und Margret Esters-Gardeweg, Leiterin der Verbraucherzentrale in Rheine.

Impressum

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

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

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

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

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

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

