

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig¹⁷

Beratungsstelle Rheine





WIR ARBEITEN FÜR SIE

Leitung und Verbraucherberatung: Margret Esters-Gardeweg
Astrid Niehaus-Busch
Ingrid Waltring
Bürokraft: Anja Dobros

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung: 2,00
Bürokraft: 0,50

Zudem werden stundenweise weitere Spezialberatungen und Bildungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen vorgehalten, die den Bürgern vor Ort unabhängig von einer kommunalen Förderung zugutekommen.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

Anfragen von Ratsuchenden	7.329
Veranstaltungskontakte	2.518
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	3.184

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl der Anfragen
7.329



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

UNSERE THEMEN IM BLICK

Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe – die großen politischen Themenfelder aus 2017 kennzeichneten auch die zentralen Aufgabenstellungen unserer Arbeit.

Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Wenn Bezahlungsfunktionen via Smartphone Tücken bergen oder Reise-Vergleichsportale es mit der Preisangabe nicht so genau nehmen, sind Information und Beratung rund um den digitalen Verbraucheralltag gefragt. Geflüchtete, aber auch junge Menschen, die in den Kommunen in eine eigene Wohnung ziehen, brauchen Orientierung und Unterstützung angesichts der komplexen Anforderungen des Konsumentendaseins.

Und nicht zuletzt: Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen, täuschen oder deren Unkenntnis ausnutzen, war ein wichtiger Baustein kommunaler Daseinsvorsorge. Denn dieses Angebot der Beratungsstelle hilft nicht nur im Einzelfall, sondern vermittelt auch, dass es vor Ort eine offene Anlaufstelle gibt, die die Probleme der Menschen in die Hand nimmt. Die Stadt Ibbenbüren und der Kreis Steinfurt haben Ende 2017 eine Stärkung des ländlichen Raums in Sachen Verbraucherschutz beschlossen. Mit dem Angebot eines Beratungstags im Rathaus in Ibbenbüren wurde dazu ein Anfang gemacht.

Dass wir kommunale sowie Landes- und Projektmittel bei unserer Arbeit sparsam und gezielt einsetzen, zeigt auch dieser Jahresbericht: Mit einem gestrafften Layout haben wir bei Umfang und Kosten, aber nicht an einem informativen Überblick gespart. Überzeugen Sie sich selbst!

Verbunden mit dem Dank für Ihre Unterstützung wünschen wir eine interessante Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

MARKT UND RECHT

Gratisspiele-Apps, die mit Abbuchungen auf der Telefonrechnung überraschten. Unseriöse Werber für digitalen Fernsehempfang. Und auch die Klassiker unter den Abzockern tauchten 2017 in der Rechtsberatung wieder auf.

Free to P(l)ay: Tücken kostenloser Spiele-Apps

Goldtaler, Diamanten oder Herzen sind in Free-to-Play-Spielen für Handy oder Tablet die Währung, um Siedlungen zu bauen, Gärten anzulegen oder Gegner zu besiegen. Doch wenn das geschenkte Kapital, Leben oder die sonstigen Ressourcen verspielt sind, müssen Spieler regelmäßig unangenehme Wartezeiten in Kauf nehmen. Es sei denn, sie zahlen fürs schnellere Weiterkommen zwischen 99 Cent und bis zu 99 Euro, um etwa Spielbeschleuniger oder weitere Komponenten kaufen zu können. Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-Play-Games hat die Beratungsstelle daher zum Weltverbrauchertag am 15. März unter die Lupe genommen.

Damit Nutzer im Auge behalten können, was da per Abbuchung über Mobilfunkrechnung oder via Kreditkarte für den beschleunigten Spielespaß fällig wird, forderte die Verbraucherzentrale eine dezidierte Hinweispflicht. Anbieter von Onlinespielen müssten detaillierte Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen und für jeden Kauf genaue Euro-Preise angeben.



Von links: Beraterin Ingrid Waltring, Bildungstrainer Maik Böhme und Beratungsstellenleiterin Margret Esters-Gardeweg klärten zum Weltverbrauchertag über Fallstricke bei Onlinespielen auf.

Abmahnung und Abo: Abzocke im Netz

Betrüger verschickten über WhatsApp, Facebook oder auch per SMS Kettenbriefe, in denen Einkaufsgutscheine im Wert von 250 Euro versprochen wurden. Doch nach dem Klick auf den Gutschrift-Link mussten persönliche Nutzerdaten ein- und die Nachricht an zehn weitere Kontakte weitergegeben werden. Anstatt danach wie versprochen den Gutschein per Post zu erhalten, wurde die Datenweitergabe mit lästigen Werbeanrufen und Spam belohnt – auch Abofallen oder Identitätsdiebstahl waren nicht ausgeschlossen.

Kunden von GMX und web.de beschwerten sich über ungewollte Abschlüsse auf Aktionsseiten dieser E-Mail-Dienste. Deren Gestaltung hatte sie über eingeblendete Werbeseiten auf dem Weg zum Postfach in Verträge für Abos von Zusatzdiensten klicken lassen.

Die Beratungsstelle informierte über grassierende Abzockmaschinen und zeigte in der Rechtsberatung Wege auf, um ungewollte Abos zu widerrufen oder zu kündigen oder Forderungen zu widersprechen.

Digitales Fernsehen: Unseriöse Werber im Stand-by

Als Fernsehen per DVB-T Ende März auch in den ersten Regionen in NRW abgeschaltet wurde, nutzten unseriöse Vertreter die Verwirrung und versuchten, Kabel- oder IPTV-Verträge an Mann und Frau zu bringen. Völlig außer Acht blieb dabei bisweilen die Prüfung, ob der jeweilige Fernsehhaushalt von der Umstellung überhaupt betroffen war. Mal wurden mit Hinweisen auf die DVB-T-Abschaltung teure Kabelverträge als Ersatz angeboten, mal gaukelten Anbieter in amtlich aufgemachten Postwurfsendungen dringenden Handlungsbedarf vor. Und boten Fernsehen via Internet (IPTV) als passendes Programm gegen schwarze Bildschirme an.

Die Verbraucherzentrale brachte in der Beratung sowie durch Informationen Licht in den Technik-Dschungel und entlarvte, dass es für das neue Fernsehzeitalter in der Regel keine neuen Verträge braucht. In der Rechtsberatung und -vertretung wurden Widerspruchsmöglichkeiten für an der Haustür Überrumpelte ausgelotet.

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Aus für Aufschläge: Roam like at home

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdross. In der Beratungsstelle landeten dann zuhauf Fragen, ob die für die grenzüberschreitende Kommunikation berechneten Entgelte rechtmäßig seien. Seit dem 15. Juni 2017 war damit dann (fast) Schluss: „Roam like at home“ galt fortan in den 28 EU-Mitgliedsstaaten; die Aufschläge für die Handynutzung im Ausland wurden weitgehend abgeschafft. Einfacher und preiswerter bedeutete aber keineswegs ohne Limit und Ausnahmen. Die Beratungsstelle informierte etwa, dass Telefonieren in Ländern, die wie die Türkei oder die Schweiz jedoch nicht zur Europäischen Union gehören,

weiterhin sehr schnell ins Geld gehen kann. In die Kostenfalle tappen kann aber auch, wer es im EU-Ausland bei der angemessenen Datennutzung übertreibt: der sogenannte „Fair Use“ erlaubt es Mobilfunkunternehmen, den Umfang der Datennutzung im EU-Ausland einzuschränken. Aber auch bei einer Kreuzfahrt oder während eines Flugzeug-Trips können die Kosten fürs Surfen und Simsen weiterhin schnell explodieren, wenn sich das Handy über einen Satelliten ins Mobilfunknetz einwählt.

Wenn fürs mobile Telefonieren und Surfen im Ausland Extra-Kosten berechnet worden waren, prüfte die Beratungsstelle die Mobilfunkrechnung und unterstützte, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Ping-Anrufe: Ansage gegen Abzocke

Das Handy hatte oft nur kurz geklingelt und einen Anruf in Abwesenheit angezeigt. Oder Angerufene hatten das Gespräch angenommen, aber nichts gehört. Unter dem Hinweis „Anruf in Abwesenheit“ war dann auf dem Display stets eine Nummer zu sehen, die auf den ersten Blick wie eine lokale Vorwahl aussah. Bei der 2017 grassierenden Masche solcher Ping-Anrufe versuchten Betrüger, durch das kurze Klingeln Rückrufe zu provozieren. Die landeten dann aber nicht bei den vermeintlichen Vorwahlen deutscher Städte, sondern bei ähnlich aussehenden Ländervorwahlen. Die Betrüger versuchten dann, die Anrufer möglichst lang mit Bandansagen in der Leitung zu halten, wofür dann bis zu drei Euro pro Minute fällig werden konnten. An den hohen Telefongebühren verdienten die Verursacher der Rückrufe mit. Die Beratungsstelle warnte nicht nur vor der Ping-Anruf-Masche, sondern zeigte auch Wege, um diese Kosten auf der Telefonrechnung nicht bezahlen zu müssen. Außerdem: Bei der Bundesnetzagentur konnte der Rufnummernmissbrauch gemeldet werden. Seit 15. Januar 2018 hat die Bundesnetzagentur für bestimmte internationale Vorwahlen in Mobilfunknetzen auch die Schaltung einer kostenlosen Preisansage angeordnet.



Erbe aus dem Internet?

Vorsorge für digitalen Nachlass

Digitales Zeitungs-Abo, Musik-Flatrate vom Streamingdienst, Bilder in der Cloud, Facebook-Profil, E-Mail-Account oder eigene Website – für die meisten Menschen gehört das inzwischen zum Alltag. Wenn Nutzer jedoch nicht regeln, wie mit dem „digitalen Nachlass“ verfahren werden soll, bleiben diese Konten, Daten und Profile auch im Todesfall weiter online. Und auch die Rechte und Pflichten aus der digitalen Vertrags-Welt gehen auf die Erben über. Sie müssen etwa die laufenden Kosten für ein Spiele-Abo im Internet übernehmen oder auch die schon online gebuchte Reise stornieren. Crux dabei: Ohne Zugangsdaten und Passwörter kommen Hinterbliebene an die Online-Konten nicht ran. Die Beratungsstelle zeigte, wie das Erbe in der digitalen Welt selbstbestimmt und für Angehörige praktikabel geregelt wird.

Mit dem Beratungs- und Informationsangebot zum Datenschutz weist die Beratungsstelle den Weg, um Datenschutzrechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen. Sie unterstützt zum Beispiel, um Einwilligungen zur Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten zu widerrufen. Aber auch bei Auskunftersuchen zu gespeicherten Daten oder bei Anträgen zu deren Löschung oder zur Sperrung von Profilen gibt sie Hilfestellungen.

Auf den Zahn gefühlt: Aktionstag rund um Zahnersatz

Für blendenden Zahnersatz zahlen gesetzlich Versicherte häufig bis zu mehreren 1.000 Euro aus ihrer privaten Schatulle zu. Was Zahnärzte an Kronen, Brücken und Implantaten im Angebot haben, ist für Patienten verwirrend – und die Abrechnung ohnehin kompliziert. Bei einem Aktionstag rund ums Thema Zahnersatz hatte die Beratungsstelle deshalb Informationen zu bohrenden Fragen parat: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgung? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Die Fachleute der Verbraucherzentrale gaben Hilfestellungen, um sich für Behandlungsgespräche zu wappnen, erklärten Ansprüche auf Kassenleistungen und die Regeln bei privat zu zahlenden Zusatzleistungen. Außerdem wurde über das Recht auf eine kostenlose Zweitmeinung sowie über Einsparmöglichkeiten mittels Bonusheft oder Härtefallregelung informiert.



Am Tag der offenen Türen der Thiegemeinschaft in Rheine war der Slogan „Alles gesund auf dem Thie“ Programm und die Beratungsstelle mit von der Partie. Sie gab fachliche Informationen am Infostand und erläuterte in Vorträgen zum Thema „Gesunde Zähne – teures Vergnügen?“ Kosten und Rechte bei zahnärztlichen Extras.

In der Rechtsberatung im Gesundheitswesen, aber auch im Beschwerdeportal www.verbraucherzentrale.nrw/kostenfalle-zahn.de werden immer wieder Probleme mit Abrechnungsmodalitäten rund um zahnärztliche Leistungen geschildert. Weiterhin rangieren Fragen zu individuellen Gesundheitsleistungen sowie zum Krankenkassenwechsel ganz oben in der Anfragenstatistik.

VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete für den Konsumalltag fit gemacht. Und in Unterrichtseinheiten Schule gemacht: bei Trainings in Sachen Geld.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 25 Veranstaltungen in Rheine, Ibbenbüren, Ochtrup und Hörstel 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 Umgang mit Geld am häufigsten gebucht. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Was leisten dabei Haushaltsbuch oder Apps? – mit praktischen Hinweisen wurde da Starthilfe für das Finanzmanagement gegeben. Nicht zuletzt wurden die Einheiten zu internetfähigen Handys mit Wissenswertem zu Kostenfallen und Apps gern gebucht.

2017 neu im Baukasten der „Durchblick-Module“: eine Einheit zum Thema Konto und Zahlungsverkehr. Was beim bargeldlosen Zahlungsverkehr zu beachten ist, welche Sicherheitsvorkehrungen beim Onlinebanking unverzichtbar sind und wo sich Tücken eines Dispo-Kredits auftun – so lauteten dabei die Themen.

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



Get in: Verbraucherwissen für Geflüchtete kompakt

Dass sich Handyverträge automatisch verlängern, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit gekündigt werden – für viele Geflüchtete aus Syrien und Afghanistan ist dies Neuland im hiesigen Verbraucherdasein. Auch dass beim Strom nur Abschläge entrichtet werden und eine Jahresendabrechnung mit Guthaben oder Nachzahlungsforderungen folgt, ist in vielen Heimatländern der Geflüchteten ein unbekanntes Verfahren. Das Projekt „Get in“ der Verbraucherzentrale lotete in Bildungseinheiten durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags. In Integrations- und Sprachkursen oder in Vorträgen für Multiplikatoren gab es dazu kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Strom-

kosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert und durch Anschauungs- und Bildmaterial unterstützt. Nicht zuletzt wurde Teilnehmenden die Verbraucherzentrale mit ihren Informations- und Beratungsangeboten der Beratungsstelle in Rheine vorgestellt. Das Ankommen im Verbraucheralltag erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – war die Zielsetzung in den 17 Veranstaltungen, die die Bildungstrainerin seit Mai im Kreis Steinfurt durchgeführt hat, und zwar in Mettingen, Wetringen, Greven, Metelen, Emsdetten, Ochtrup, Altenberge, Ibbenbüren und Steinfurt. Bei den Bildungseinheiten arbeitete sie eng mit dem Kommunalen Integrationszentrum des Kreises Steinfurt zusammen.

VERBRAUCHERFINANZEN

Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abwehren. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.

Aufgeblähte Inkassoforderungen gekappt

Eine nicht eingelöste Lastschrift, weil Gehalt oder Sozialleistung noch nicht auf dem Konto waren. Ein Zahlendreher bei der Überweisung oder eine Rechnung, die wegen verspäteter Zustellung erst beglichen wurde, als das Zahlungsziel schon verstrichen war. 4,99 Euro für ein Spiele-App-Abo im Internet, bei dem die Zahlungsaufforderung im E-Mail-Postfach übersehen wurde. So verschieden die Ursachen für nicht beglichene Forderungen, so gängig die Praxis bei vielen Inkassoforderungen: Auch 2017 wurden wieder massenhaft nicht nur hohe, sondern häufig auch doppelte Entgelte für das Einschalten von Inkassobüro und Anwalt in Rechnung gestellt. Immer wieder hatten sich Ratsuchende auch in der Beratungsstelle beschwert, dass die Ursprungsforderung in der Obhut von Inkassobüros auf das Mehrfache in die Höhe geschneit war. In der Rechtsberatung unterstützten die Beratungskräfte, um unberechtigten Forderungen zu widersprechen.

Kreditkarte ohne Schufa?: Versprechen teuer erkaufte

Mal winkte sie für die Teilnahme an Gewinnspielen, mal wurde sie bei unerbetenen Telefonanrufen offeriert oder auf Internetseiten als Schlüssel zum schnellen Geld angepriesen: Eine Kreditkarte, die ohne Schufa-Auskunft ausgegeben wird. Eine Quelle fürs Bezahlen winkte also, selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch wer sich damit Hoffnung auf einen



Kredit machte, sah sich mit hohen Kosten konfrontiert: Denn tatsächlich handelte es sich um sogenannte Prepaid-Kreditkarten – bei denen Nutzer erst selbst Geld „aufladen“ mussten.

Wer sich etwa bei den am Telefon avisierten Karten zur Abholung wie vorgegeben auf den Weg zu Post machte, musste zunächst 100 Euro an Gebühren berappen. Wer die nicht zahlte, sah sich schnell mit Inkasso-Schreiben und Forderungen von 300 Euro konfrontiert.

Die Verbraucherzentrale riet, solchen unseriösen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen und niemals vorab Zahlungen zu leisten. Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund waren auf die Werbeversprechen hereingefallen.

Bausparverträge: Bundesgerichtshof kippt unzulässige Kontogebühren

Für Bausparverträge in der Darlehensphase dürfen keine Kontogebühren erhoben werden. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) im Mai 2017 nach einer Klage der Verbraucherzentrale NRW entschieden. Denn damit ließen sich Institute nach Ansicht der Rich-

ter eine Tätigkeit vergüten, die sie im eigenen Interesse vornähmen. Die Entgeltregelung weiche vom gesetzlichen Leitbild eines Darlehensvertrages ab und benachteilige den Kunden unangemessen. Geklagt hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen Deutsche Bausparkasse Badenia AG, die in der Darlehensphase bis dato 9,48 Euro pro Jahr an Kontogebühren verlangt hatte. Die unzulässigen Entgelte können Bausparer zurückfordern, wobei von dem Urteil auch Kunden anderer Bausparkassen profitierten. Die Beratungsstelle half Ratsuchenden mit einem kostenlosen Musterbrief und gab Hinweise zur Verjährung von Ansprüchen. Wenn Bausparkassen Erstattungen verweigerten, wurde über Möglichkeiten informiert, den jeweiligen Ombudsmann einzuschalten.

Run-off bei Lebensversicherungen Kick off für Altersvorsorge-Check-up

Im Herbst hatten verschiedene Versicherer angekündigt, künftig keine klassischen Lebensversicherungen mehr anbieten zu wollen. Laufende Verträge sollten teilweise ausgegliedert und an andere Versicherungsgesellschaften weitergegeben werden. Die Ankündigung dieser als Run-off bezeichneten Bestandsübertragung sorgte in der Versicherungsberatung für zahlreiche Anfragen. Ob und was Versicherungsnehmer tun müssen, welche Folgen die Übernahme durch einen neuen Versicherer haben kann und was das für Garantien und Überschussbeteiligungen bedeutet – so lauteten dabei die drängendsten Fragen. Dass ein Run-off kein Anlass für überstürzte Kündigungen ist und Verträge unverändert weiterlaufen, lautete dabei die grundsätzliche Empfehlung. Versprochene Garantien und zugesicherte Überschussbeteiligungen bleiben Versicherungsnehmern auch beim neuen Versicherer erhalten. Zudem ist der Verkauf von Verträgen ins Ausland ausgeschlossen, sodass die Sicherheitseinrichtungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht für hiesige Lebensversicherer weiter gelten.

ENERGIE

Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach und vom Fenster bis zur Dusche ausgelotet. Und das Kleingedruckte von Energielieferverträgen ins Lot gebracht.

Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale insgesamt 166 Beratungen durchgeführt. Vor Ort bei den Menschen zu Hause oder in der Beratungsstelle gaben sie zum Beispiel Tipps zum Stromsparen, zur Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Chancen von Solarstrom und Solarwärme. Wichtigste Maßgaben waren dabei neben dem Klimaschutz immer die Wünsche und Ziele sowie das individuelle Budget der Beratenen.

Wegweiser für Einsparung und Erstattung

Vermeintliche „Energieberater“ hatten unangekündigt an der Haustür geklingelt und angeboten, nach Einsparpotenzialen durch einen Wechsel des Strom- und Gasversorgers fahnden zu wollen. Misstrauisch angesichts der versprochenen Beträge wurde dann in der Beratungsstelle nach anbieterunabhängigem Rat rund um den Anbieterwechsel gesucht. Aber auch wenn die eigene Energierechnung auf den Prüfstand kam, Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten, war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.



Duschkosten waren im Herbst das Thema der Aktion „Dreh auf und spart!“. Im Mittelpunkt standen dabei einfache Tipps, die den Energieverbrauch unter der heißen Brause senken, ohne das Duschvergnügen zu schmälern. Neben dem Sparduschkopf war vor allem die richtige Einstellung am Durchlauferhitzer Thema. Welchen Effekt diese Maßnahmen haben, zeigte der digitale Duschrechner: Mit ihm konnten Interessierte ermitteln, wie viel die tägliche Dusche tatsächlich kostet und wie sich zum Beispiel der geringere Wasserdurchfluss eines Sparduschkopfes auswirkt. An Aktionsständen konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden. Ebenfalls vor Ort und online gab es auch Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells.

Übrigens: Einmal mehr hat die Verbraucherzentrale NRW Probleme im Energiemarkt gerichtlich klären lassen. So hatte der Bundesgerichtshof im Juli 2017 auf ihre Klage gegen die Stromio GmbH entschieden, dass Kunden grundsätzlich ein Sonderkündigungsrecht zusteht, wenn Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen einseitig erhöhen. Klauseln im Kleingedruckten, die kein entsprechendes Kündigungsrecht vorsehen, erklärten die Richter für unwirksam. Kunden konnten Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf solche unzulässigen Klauseln stützten, zurückverlangen. Auch dabei wies die Energierechtsberatung den Weg zur Erstattung.

UMWELT UND ERNÄHRUNG

Reparieren – einfach gemacht. Und Informationen zu Kaffee aus fairem Handel aufgebrüht. Die Beratungsstelle hat viele Anstöße für nachhaltigen Konsum gegeben.

NRW repariert Flottmachen statt ausrangieren

Liebingsstücke retten, Klima und Rohstoffe schonen und den eigenen Geldbeutel entlasten – all das sind Gründe, Produkte länger zu nutzen und zum Beispiel kaputte Elektrogeräte zu reparieren anstatt sie zu entsorgen. „NRW repariert“ lautete daher das Motto, mit dem das Projekt Mehrwert NRW in Rheine fürs wieder Flottmachen von defekten Gegenständen warb. Im Handwerkskasten dabei: Praktische Hinweise, woran reparaturfreundliche Gegenstände schon beim Kauf zu erkennen sind, wer beim Reparieren hilft und worauf man dabei achten sollte.

Durch eine Kooperation der Verbraucherzentrale mit dem Repair-Cafe und der Anti-Rost-Initiative in Rheine wurden Verbraucher unterstützt, Produkte nach einem Defekt einfach und kostengünstig zu reparieren oder wieder instand setzen zu lassen.



Fair ist besser: Wachmacher mit Bohnen aus fairem Handel

Kaffee ist mehr als nur ein morgendlicher Wachmacher: 162 Liter trank jeder Deutsche im Jahr 2016. Das einstige Luxusprodukt ist inzwischen Alltagsgetränk. Allerdings werden nur vier von 100 Tassen mit fairem Kaffee gefüllt. Zur Fairen Woche vom 15. bis 29. September zeigte sich die Verbraucherzentrale deshalb als Wachmacher für Kaffeebohnen aus fairem Handel.

Bohnen und Pulver mit fairem Label, das Produzenten gerechte Entlohnung und langfristige Abnahmen sichert, sind inzwischen

fast überall im Angebot. Weil der Begriff „fair“ jedoch gesetzlich nicht geschützt ist und immer mehr Produkte mit solchen Labels auf dem Markt sind, wird der faire Genuss oft zum Lesen im Kaffeesatz. Daher gab die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps, damit es beim fairen Wachmacher kein böses Erwachen gibt. Wer sich an einem Quiz beteiligte, erhielt nicht nur nützliche Informationen, sondern das Beratungsteam brühte für die Teilnehmenden beim Coffee-Fair-Day auch viele Probiertässchen mit fairen Bohnen auf.

Infoschau zur Rheiner Business-City Fragen Sie einfach die Verbraucherzentrale

Parallel zu Street-Acts und Angeboten für Kinder am Familientag der Rheiner Business-City machte die Verbraucherzentrale mit einer Infoschau auf die Angebote in der Beratungsstelle aufmerksam. Dabei wurde das Motto „Fragen Sie einfach die Verbraucherzentrale“ spruchreif umgesetzt. Typische Anfragen aus dem Beratungsalltag wurden aufgegriffen und Antworten und Lösungsvorschläge, die schon vielen weitergeholfen haben, von den Experten der Verbraucherzentrale präsentiert. 100-fach wurde die Gelegenheit zu Gesprächen mit den Verbraucherschützern gesucht. Wer sich an einem Quiz beteiligte, konnte nicht nur sein Verbraucherswissen testen, sondern auch etwas gewinnen. „Gut, dass es Sie gibt“ – war ein vielfach gehörtes Statement der Passanten bei der Infoschau am Familientag.



Verbraucherinformationen auf dem Rheiner Herbst

Unter dem Motto „Besser Leben, Schöner Wohnen“ präsentierte sich der Wirtschaftsraum Rheine auf der Open Air Messe Rheiner Herbst – und auch die Verbraucherzentrale war mit dabei. An ihrem Infostand drehte sich alles um die Warmwasserbereitung und die damit verbundenen Kosten. Sparduschkopf nutzen, Warmwassertemperatur vorwählen, Durchlauferhitzer ersetzen – das sind nur einige der Tipps und Empfehlungen, die interaktiv am Messestand vermittelt wurden. Was Verbraucher sonst noch für Klima, Komfort und Konto tun können, erläuterten die Beratungskräfte an den beiden Messetagen einem großen Publikum.



Bei der Ausbildungsmesse im Juni informierte das Beratungsteam, hier Bildungstrainer Maik Böhme, junge Menschen zum Umgang mit Geld.

Rheiner Ausbildungsmesse: Fit für den Berufsstart

Schon traditionell beteiligt sich die Verbraucherzentrale an der Rheiner Ausbildungsmesse in Kooperation mit der EWG. Dort vermittelte das Beratungsteam zwei Tage lang an einem Infostand Basiswissen für den Konsumalltag. Ob Tücken beim Surfen im Internet, Rechte und Pflichten eines Kaufvertrags, Kostenfallen beim Smartphone, Wissenswerte zum Mieten der ersten eigenen Wohnung oder notwendige Versicherungen für den Berufsstart – die Jugendlichen konnten ihr Finanz- und Konsumwissen testen und Wissenslücken schließen, damit der Start in die neue Lebensphase gelingt.



Die Solarkampagne des Kreises Steinfurt hatte viele Unterstützer: Mareike Busskamp, Verein „Haus im Glück“, Prof. Konrad Mertens, FH Münster, Dr. Klaus Effing, Landrat des Kreises Steinfurt, Hans-Jürgen Janning, Energieberater der Verbraucherzentrale, Ulrich Ahlke, Leiter des Amtes für Klimaschutz und Nachhaltigkeit, und Margret Esters-Gardeweg, Leiterin der Beratungsstelle.

Foto: Christina Gärtner, Kreis Steinfurt

Kreisweite Solarkampagne: Win-win für Hausbesitzer

Mit einer Solaranlage und einem Batteriespeicher können Hauseigentümer tagsüber Energie sammeln, um damit nach Feierabend Laptop, Fernseher, Küchenmaschine und Co. zu betreiben. Im Rahmen der kreisweiten „Woche der Sonne“ hat die Verbraucherzentrale gezeigt, welche Chancen die Speichertechnik bietet und was zu beachten ist. Die Verbraucherzentrale unterstützt die Solarkampagne des Kreises Steinfurt bei dem Ziel, bis zum Jahre 2050 energieautark zu werden.

Mit Vorträgen, Solarberatungstagen und Info-Ständen in Recke, Emsdetten, Ibbenbüren und Lengerich zeigte sich die Verbraucherzentrale als anbieterunabhängige Expertin in Fragen zu Solarthermie, Photovoltaik und Batteriespeicher. Während der „Woche der Sonne“ übernahm der Verein „Haus im Glück“ im Gegenzug die Kosten für 62 Solarstrom-Checks. Bei diesen Beratungen vor Ort im Werte von jeweils 60 Euro konnten Hausbesitzer von dem Energieexperten der Verbraucherzentrale prüfen lassen, ob sich ihr Eigenheim für die Investition in Photovoltaik eignet und was bei der Umsetzung zu beachten ist. Die Ratsuchenden gingen anschließend gut gerüstet in die Gespräche mit Architekten und Handwerkern über Angebote und Ausstattungen.

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

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, 2018. 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!

