

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*



Das Jahr

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

2006

Beratungsstelle

Rheine



Das Jahr im Überblick



Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

Über den Umzug in große helle Räume freuen sich nicht nur Ratsuchende, sondern auch das Beratungsteam.

- 4 Telefonwerbung boomt: Kein Abschluss unter dieser Nummer
- 4 Dauerbrenner Gaspreise
- 4 Rechtsberatung: Mit uns geschieht Ihnen Recht
- 5 Weltverbrauchertag: Fit werden als Verbraucher
- 5 Netzwerk Finanzkompetenz NRW: Umgang mit Geld macht Schule
- 5 Frei verkäufliche Medikamente in Rheiner Apotheken – Wettbewerb Fehlanzeige
- 6 Neues Domizil sorgt für kräftiges Nachfrage-Plus
- 6 Wegweiser durchs Gesundheitswesen
- 6 HDTV kommt – aber ganz langsam
- 7 Finanzen im Alltag: Basiswissen zahlt sich aus
- 7 Schuldenwoche – Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten
- 8 Mach den Boxenstopp! Bring leere Batterien zurück!
- 8 Dach für Gebäudesanierung: Mein Haus spart
- 8 Faire Woche: Fairness verbindet
- 9 Gewicht im Griff: Ernährungsprogramm zum Wohlfühlen
- 9 »Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT.«
- 9 MachBar-Tour
- 9 Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?
- 10 Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick
- 12 Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Rheine
- 12 Impressum

Während die Wirtschaft für 2006 eine eher verhaltene Verbrauchernachfrage bilanziert, haben die 54 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW erneut »Hochkonjunktur« zu vermelden: Über eine Million Ratsuchende haben hier persönlich, schriftlich oder telefonisch Rat und Hilfe zu den vielfältigen Fragen und Problemen des Verbraucheralltags gesucht. Eine eindrucksvolle Zahl – die unterstreicht, dass Ratsuchende ihre Verbraucherzentrale vor Ort als unabhängige und kompetente Ansprechpartnerin schätzen. Jedoch: Hohe Akzeptanz und Wertschätzung bei den Kunden müssen Tag für Tag aufs Neue erarbeitet und bestätigt werden. Eine Herausforderung, die die Verbraucherzentrale NRW auch 2006 angenommen hat – und mit dem Aufgreifen aktueller Themen, mit bürgernahen Dienstleistungen, mit fachlicher Kompetenz und effizientem Wissensmanagement einmal mehr zur Zufriedenheit der Ratsuchenden im Kreis Steinfurt gemeistert hat.

Eindrucksvolles Beispiel hierfür: Bei einer landesweiten Evaluation der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW haben 96 % der 405 Befragten erklärt, dass sie hier kompetente Hilfestellungen und unkomplizierten Zugang zum Recht gefunden hätten, wenn sie sich als Kunde übervorteilt fühlten oder Verbraucherrechte im Kleingedruckten missachtet sahen. Als Schwerpunktthemen wurden ausgemacht: rechtliche Probleme mit Telekommunikationsanbietern und unseriöse Geschäfte im Internet. 99 % haben erklärt, das Angebot der Rechtsberatung uneingeschränkt weiterempfehlen zu können.

Als unverzichtbare Dienstleistung im Kanon der kommunalen Daseinsvorsorge sind die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW auch bei Politik und Verwaltung anerkannt: Trotz schwieriger Finanzlagen konnten in einigen Kommunen mehrjährige Folgeverträge zur Fortführung der Beratungsstellen geschlossen werden. Das Beratungsstellennetz in Nordrhein-Westfalen blieb auch 2006 intakt!

Mehr noch: Die Verbraucherzentrale in Rheine konnte ihr Standing als Anziehungspunkt für alle Verbraucherinnen und Verbraucher im Kreis Steinfurt durch den nach 27 Jahren längst überfälligen Umzug aus der 1. Etage sogar noch verbessern. Barrierefrei, offen und kundenfreundlich präsentiert sie sich seit Herbst 2006 Auf dem Thie 34. Entsprechend positiv fiel die Resonanz der Ratsuchenden aus: Sie geben sich die Klinke in die Hand und loben die nutzerfreundliche Raumaufteilung.

Unerlaubte Telefonwerbung, Gaspreise und Internetabzocke – bei diesen zentralen Themen setzte die Verbraucherzentrale in Rheine besondere Akzente zur Verbraucherinformation und -beratung.

Finanziell gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz läutete sie unter dem Motto »Kein Abschluss unter dieser Nummer« viel beachtete öffentlichkeitswirksame Aktivitäten zu ungebetenen Werbeanrufen ein oder zeigte mit Musterbriefen Wege auf, wie sich Kunden gegen Gaspreiserhöhungen wehren können. Zudem gab sie praktische Hilfestellungen an die Hand, damit Verbraucherinnen und Verbraucher nicht unseriösen Anbietern im Internet auf den Leim gehen.

Weiterer Schwerpunkt im Jahr 2006: Aktivitäten für und mit Kindern und Jugendlichen. Fit werden als Verbraucher beim Weltverbrauchertag, Einladungen an Schulklassen zum Handyführerschein und, gefördert durch das Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Unterrichtseinheiten zum Umgang mit Geld waren hierbei nur einige der Bausteine, um jungen Verbrauchern Märkte transparent zu machen, sie in ihrer Rolle als Konsumenten zu stärken und ihnen das kleine Einmaleins der Geldgeschäfte nahe zu bringen. Denn mangelnde »finanzielle Allgemeinbildung« ist vielfach Auslöser für Ver- und Überschuldung – was eindrucksvoll die Notwendigkeit unterstreicht, frühzeitig das Management von Einnahmen und Ausgaben zu lernen. Unter dem Stichwort »Finanzkompetenz stärken« wird die Verbraucherzentrale NRW – auch über die junge Zielgruppe hinaus – hierzu künftig einen weiteren Schwerpunkt setzen. Nicht zuletzt, weil vor dem Hintergrund der aktuellen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen immer mehr Haushalte mit immer weniger Einkommen auskommen müssen. Und was die Ratsuchenden-Zahlen auch 2006 zeigen: Existenzsicherungsberatung und Kurzberatungen zum Thema Schulden sind Angebote mit erneut steigender Nachfrage.

Ermöglicht wurden unsere Aktivitäten für die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt durch die finanzielle Unterstützung durch die Stadt Rheine und den Kreis Steinfurt, die Bereitschaft der Medien, unsere Arbeit zu begleiten und vor allem durch die konstruktive Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern. Hierfür bedankt sich das Team der Verbraucherzentrale in Rheine – mit weiterhin engagiertem Einsatz und einer an Problemlagen und Interessen der Kunden unserer Beratungsstelle ausgerichteten Verbraucherarbeit.

**Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre von
»Das Jahr 2006 – Unsere Arbeit für Sie!«**

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

Verbraucherzentrale in Rheine – Aktuelle Verbraucherthemen

Telefonwerbung boomt Kein Abschluss unter dieser Nummer

Obwohl seit zwei Jahren strikt verboten, boomt die unerwünschte Werbung per Telefon. Mehr als 12.000 Ratsuchende beschwerten sich jährlich bei der Verbraucherzentrale NRW über ungebetene Anrufe von Firmen, die ihnen so Produkte oder Dienstleistungen anbieten. Weil Werbung und Anbahnung nur erlaubt sind, wenn Angerufene hierzu vorab ihre Zustimmung erteilt haben, hat auch die Verbraucherzentrale in Rheine im Rahmen einer landesweiten Aktion – finanziell gefördert durch



das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz – die Verursacher des unzulässigen Telefonerrands aufgespürt. Verbraucherinnen und Verbraucher waren aufgerufen zu melden, wenn sie beim so genannten »cold calling« kalt erwisch worden waren. Mehr als 2.000 Beschwerden sind NRW-weit in nur acht Wochen eingegangen – auf vorbereiteten Postkarten, per E-Mail oder Brief. Telekommunikationsunternehmen, Gewinnspiel- und Lottofirmen konnten dabei als Spitzenreiter der gesetzeswidrigen Werbung per Telefon ermittelt werden.

Mit einem Forderungskatalog an den Gesetzgeber hat die Verbraucherzentrale Wege aufgezeigt, um unerlaubte Werbeanrufe künftig wirkungsvoll einzudämmen. Kernstück hierbei: die Forderung nach

wirksamen Sanktionen gegen gesetzeswidrig agierenden Anbietern sowie die Aufhebung der Vertragsbindung bei unzulässiger Werbung.

Durch intensive Öffentlichkeitsarbeit via Interviews bei RADIO RST und der Presse, einem Info-Stand auf dem Rheiner Wochenmarkt und einer Kooperation mit Safe&Co wurden praktische Hinweise gestreut, wie man sich gegen unseriöse Telefonwerbung wehren kann.

Dauerbrenner Gaspreise

Höhe und Angemessenheit von Gaspreisen – im Jahr 2006 angesichts mehrerer Preisrunden der Versorger ein Dauerbrenner der Beratungsnachfrage. Kann der Erhöhung widersprochen werden? Kann ein Nachweis verlangt werden, dass die Preisanhebung tatsächlich angemessen war? – so nur ein kleiner Auszug aus dem Fragenkatalog. Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat die Verbraucherzentrale NRW ein Informationspaket rund ums Thema Gaspreise geschnürt. Kernstück hierbei: Eine Mappe mit umfangreichen Materialien, die nicht nur Antworten auf die vielfältigen Fragen rund um den Gaspreis gibt, sondern mit vier Muster-schreiben auch konkrete Hilfestellungen enthält, um sich gegen Gaspreiserhöhungen zu wehren. In ihrer Rechtsberatung hat die Verbraucherzentrale in Rheine zudem mögliche Konsequenzen bei Zahlungsverweigerung oder bei Zahlung unter Vorbehalt aufgezeigt. Außerdem: Mit einer Musterklage gegen überhöhte Gaspreise will die Verbraucherzentrale NRW die Rechtsgrundlagen für eine Preiserhöhung klären lassen und für mehr Transparenz bei den Preisanpassungsklauseln sorgen.

Rechtsberatung Mit uns geschieht Ihnen Recht

Deutlich mehr Ratsuchende vertrauten im Kreis Steinfurt im Jahr 2006 auf die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale, wenn sie sich als Kunden übervorteilt fühlten oder Verbraucherrechte im Kleingedruckten missachtet sahen. Aktueller Schwerpunkt: Verträge mit Telekommunikationsanbietern sowie Geschäfte im Internet.

Bei einer landesweiten Erhebung durch die Fachhochschule Münster bestätigten 96 % der 405 Befragten, dass sie bei der Rechtsberatung kompetente Hilfestellungen und unkomplizierten Zugang zum Recht gefunden haben. Mehr als die Hälfte der Probanden ging davon aus, ihr verbraucherrechtliches Anliegen nun selbst lösen zu können, nur 26 % äußerten weiteren Unterstützungsbedarf. Erfreulich, dass 99 % angaben, die Rechtsberatung weiterempfehlen zu wollen: Verbraucherrechtliches Know-how, verständliche und freundliche Beratung sowie der unkomplizierte und preisgünstige Zugang zum Recht wurden hierbei als zentrale Begründungen angeführt. Auch der Preis für das Beratungsangebot wird von den Ratsuchenden durchweg akzeptiert.

Telekommunikationsverträge, von unseriösen Vermittlern tausendfach via Telefon oder an der Haustür untergeschoben, ließen Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt bei der Ver-

braucherzentrale in Rheine nach Rat und Hilfestellungen suchen. Rechtsberatungen rund um Telekommunikationsdienstleistungen rangierten daher in der Anfragenstatistik ganz oben.

Weltverbrauchertag Fit werden als Verbraucher

Kindern und Jugendlichen das notwendige Rüstzeug zu vermitteln, um als Verbraucher fit zu werden – das hatte sich die Verbraucherzentrale in Rheine beim Weltverbrauchertag am 15. März zum Ziel gesteckt. Wie man mit dem eigenen Taschengeld besser haushalten kann, welche Kostenfallen beim Handy lauern, wann Jugendliche erste Verträge abschließen dürfen oder wie mit gerecht produzierten Fußbällen mehr Fair Play ins Spiel kommt – so ein kleiner Auszug der Themen, die dabei für die Zielgruppe der 12- bis 18-Jährigen auf dem Programm standen.

Als Plattform für ihre Aktionen zum Weltverbrauchertag hatte sich die Verbraucherzentrale das Gymnasium Dionysianum ausgewählt. In der Pausenhalle war ein Infotisch mit Wissenswertem für junge Konsumenten stark umlagert, Schülerinnen und Schüler testeten ihr Verbraucherwissen an einem Glücksrad und für fünf Schulklassen wurden Unterrichtsstunden zum Verbraucherschutz gestaltet. Lehrerinnen und Lehrer, Verbraucherberaterinnen und die beiden Landtagsabgeordneten Josef Wilp (CDU) und Elisabeth Veldhues (SPD) waren sich in einer Gesprächsrunde einig, dass ein Aktionstag nicht ausreichen würde, um Jugendlichen das Rüstzeug für den Verbraucheralltag zu vermitteln.

Ihr Verbraucherwissen am Glücksrad testen konnten die Schülerinnen und Schüler des Gymnasiums Dionysianum in Rheine am Weltverbrauchertag. Ingrid Waltring stellte Fragen rund um Taschengeld, Geschäftsfähigkeit und Handy-Kosten.



Netzwerk Finanzkompetenz NRW Umgang mit Geld macht Schule

Immer mehr junge Erwachsene drücken Schulden. Schuldnerberater wissen aus dem Beratungsalltag, dass es bei vielen Betroffenen am kleinen Einmaleins im Umgang mit Geld mangelt. Unter dem Motto »Alles im Griff – Unterricht zum Umgang mit Geld« hat das Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz landesweit 500 Unterrichtseinheiten zur Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen gefördert. Auch die Verbraucherzentrale in Rheine hat sich in fünf Schulklassen der Jahrgangsstufen neun und zehn aufgemacht, um mit einer 90-minütigen Unterrichtseinheit mit den 15- bis 16-Jährigen den verantwortungsvollen Umgang mit Geld zu üben. Persönliche Haushaltsbücher wurden aufgestellt, um einen Überblick über Einnahmen an Taschengeld und Geldgeschenken sowie über Ausgaben zu bekommen. Dabei wurden Kostentreiber wie das Handy oder die geplante erste eigene Bude unter die Lupe genommen. Neben Hinweisen zur Budgetplanung gab es Informationen, um zum Beispiel Werbung oder Angebote richtig zu lesen. Eine Materialliste gab Anregungen, um das Thema im Unterricht zu vertiefen.

Frei verkäufliche Medikamente in Rheiner Apotheken – Wettbewerb Fehlanzeige

Seit Januar 2004 können Apotheken ihre Preise für rezeptfreie Medikamente selbst festlegen. Anhand von fünf ausgewählten Arzneimitteln hat die Verbraucherzentrale in Rheine im Rahmen einer bundesweiten Erhebung vor Ort gecheckt, ob die gesetzliche Neuerung tatsächlich zu Wettbewerb und sinkenden Preisen führt. 20 Apotheken wurden hierzu um Preis Auskunft zu den drei Antiallergika Zyrtec P, Cromo ratiopharm (Augentropfen) und Vividrin Kombipackung sowie zu den zwei gängigen Analgetika

Aspirin und Dolormin gebeten. Eine Nachfrage mit enttäuschendem Resultat: Fast alle Apotheken in Rheine hatten befremdet auf die Umfrage reagiert; lediglich 6 haben überhaupt Auskunft über ihre Preisgestaltung gegeben. Zudem: Die auskunftsbereiten Apotheken hielten sich bei den frei verkäuflichen Medikamenten immer an die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers.

Offenbar setzen Apotheken weiter auf die alte Festpreisregel statt auf Wettbewerb. Patienten, die auf nicht verschreibungspflichtige Medikamente angewiesen sind, empfiehlt die Verbraucherzentrale in Rheine daher, beim Apotheker nicht nur nach deren Risiken und

Nebenwirkungen, sondern auch nach Preisen fragen – und Angebote zum Beispiel mit billigeren Nachahmerpräparaten und Re-Importen zu vergleichen.

Neues Domizil sorgt für kräftiges Nachfrage-Plus

Größer, heller, kundenfreundlicher – so präsentiert sich die Beratungsstelle am neuen Standort Auf dem Thie 34 in Rheine seit Herbst 2006.

Der Umzug war dringend geboten: Jetzt haben auch Rollstuhlfahrer und Eltern mit Kinderwagen Zugang zum Angebot der Verbraucherzentrale. Es wurden räumliche Rückzugsmöglichkeiten für vertrauliche Gespräche geschaffen. Eine moderne bedarfsorientierte Raumaufteilung in Lese- und Beratungszonen verspricht ein ungestörtes Stöbern in Testberichten und Ratgebern genauso wie eine diskrete Atmosphäre bei Beratungsgesprächen.

Kamen bis zum Umzug Ratsuchende nur gezielt mit einem Anliegen in die erste Etage der Bahnhofstr. 14, sorgt die neue Lage der Beratungsstelle zu ebener Erde für zusätzliche Nachfrage durch Passanten, die ihren Stadtbummel in Rheine durch die Schau- fenster angeregt spontan mit einem Besuch der Verbraucherzentrale verbinden. Dass die Beratungsstelle im neuen Domizil von den Bürgerinnen und Bürgern gut angenommen wird, zeigen auch die Zahlen: 100 zusätzliche Kontakte pro Monat sorgten für einen steilen Anstieg der Ratsuchenden-Kurve im letzten Quartal des Jahres 2006.

Wegweiser durchs Gesundheitswesen

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 17 Beratungsstellen bietet auch die Verbraucherzentrale in Rheine seit Juni 2006 Rechtsberatung im Gesundheitswesen an. Ob Fragen zu Leistungen, Beitragsberechnungen oder Bonusprogrammen gesetzlicher Krankenkassen – die Rechtsberatung war eine gefragte Anlaufstelle. Auch bei Ärgernissen nach dem Arztbesuch wurde rechtlicher Rat gesucht: Insbesondere die komplizierten Heil- und Kostenpläne von Zahnärzten sorgten für Nachfrage. Zudem waren die Abrechnungen bei individuellen Gesundheitsleis-



Der gesundheitspolitische Sprecher der F.D.P.-Bundestagsfraktion, Daniel Bahr, besuchte in Begleitung weiterer Fachleute im Dezember die Beratungsstelle Rheine. Im Gespräch mit der Leiterin Margret Esters-Gardeweg und Wolfgang Schuldzinski, Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale, informierten sie sich über das neue Angebot »Rechtsberatung im Gesundheitswesen«

tungen, 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.

Nicht nur bei Patienten auch in der Politik fand das neue Angebot lobende Worte. Der gesundheitspolitische Sprecher der F.D.P.-Bundestagsfraktion, Daniel Bahr, sah bei einem Informationsgespräch in der Verbraucherzentrale im neuen Angebot eine Möglichkeit, das Wissensgefälle zwischen Leistungserbringern und Patienten abzubauen.

HDTV kommt – aber ganz langsam

In der Vorweihnachtszeit standen auf vielen Wunschzetteln flache Plasma- oder LCD-Fernseher mit HDTV (High DefinitionTV)-Technik ganz oben. Grund genug für die Verbraucherzentrale in Rheine durch Öffentlichkeitsarbeit auf den Unterschied zwischen Werbung und Wirklichkeit der meist mehrere Tausend Euro teuren Unterhaltungselektronik hinzuweisen. Denn bis auf weiteres ist das Angebot an HDTV-Sendungen sehr gering. Außerdem können Fernsehbilder in der Standardauflösung (PAL) auf



Während der Fußballweltmeisterschaft und in der Vorweihnachtszeit standen flache LCD- und Plasma-Fernseher ganz oben auf der Wunschliste. Entsprechend hoch war der Informationsbedarf am Info-Stand der Verbraucherzentrale.

hochauflösenden Bildschirmen mit unter weniger gut aussehen als auf konventionellen Röhrengeräten.

Ernüchternd fiel daher die Reaktion vieler Ratsuchenden am Info-Stand der Verbraucherzentrale im Dezember in der Rheiner Fußgängerzone aus, als sie sich nach Tipps für den Kauf der teuren Unterhaltungselektronik erkundigten. Fazit der Verbraucherzentrale: Es wird noch eine Weile dauern, bis ein Großteil der Sendungen im neuen HD-Glanz ausgestrahlt wird. Bis dahin kann die Wartezeit mit einem guten und preiswerten Röhren-Fernseher überbrückt werden.

Finanzen im Alltag Basiswissen zahlt sich aus

Finanzplanung ist für viele ein Buch mit sieben Siegeln. Weil das richtige Jonglieren mit Einnahmen und Ausgaben fürs Konsumieren, Sparen oder Vorsorgen kompliziert und aufwändig scheint, wird auf den Rat von Banken, Versicherungen oder von vermeintlichen Finanzvermittlern vertraut. Doch wer Angeboten ungeprüft den Zuschlag erteilt, läuft Gefahr, übervorteilt zu werden.

Mit dem Problem »hohe Ausgaben, aber trotzdem schlecht abgesichert«, wandte sich zum Beispiel auch die Familie B. Hilfe

suchend an die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale in Rheine. Beiträge in Höhe von fast 530 Euro pro Monat für 8 Lebensversicherungen, Unfallversicherungen für alle Familienmitglieder und eine Rechtsschutzversicherung verschlangen mehr als ein Drittel des Monatseinkommens. Die wichtigste Police, eine private Haftpflichtversicherung, fand sich jedoch nicht im Fundus der Vorsorgeverträge.

Mit dem Ziel, finanzielle Allgemeinbildung zu stärken, bietet die Verbraucherzentrale in Rheine vielerlei Unterstützung: Von Seminaren zur Geldanlage, Baufinanzierung und Altersvorsorge bis hin zu Schulklas-

senbesuche zum Thema »Taschengeldplanung« und »Handy und Kosten«. Einen neuen Weg hat die Verbraucherzentrale in Rheine mit der Schulung von Multiplikatoren beschritten. 34 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schuldnerberatung des SKF in Ibbenbüren und des Caritas Verbandes in Rheine wurden von der Verbraucherzentrale in Sachen Konto, Haushaltsführung und Versicherungen fit gemacht, so dass sie für die Betreuung und Begleitung verschuldeter Personen und Familien bestens präpariert waren.

Schuldenwoche – Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten

Zur bundesweiten Aktionswoche der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung lenkte die Verbraucherzentrale in Rheine den Blick auf das zunehmende Missverhältnis zwischen offenen Forderungen an Schuldner und auflaufenden Verzugskosten: Unter dem Motto »Der Kunde: Gestern König – heute Bettelmann. Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten« mahnte sie das Recht auf Schadensminderung auch für säumige Zahler an. An Fallbeispielen aus dem Beratungsalltag wurde aufgezeigt, dass König Kunde vor Vertragsabschluss kräftig umworben wird, dann aber oft als Bettelmann endet, wenn er den eingegangenen Verpflichtungen nicht nachkommen kann. Wesentliche Ursache hierfür: Anbieter wählen vielfach unverhältnismäßige Mittel, um ihre Außenstände einzutreiben. Keineswegs nur Einzelfälle, in denen sich durch Kosten für die Einschaltung eines Inkassobüros oder eines Anwalts, für Mahnbescheide oder Vollstreckungsmaßnahmen Forderungen verdoppeln.

Mach den Boxenstopp! Bring leere Batterien zurück!

Mit Aktivitäten unter dem Motto »Mach den Boxenstopp! – Bring leere Batterien zurück!« hat die Verbraucherzentrale NRW 2006 – unter Schirmherrschaft von Nordrhein-Westfalens Umwelt- und Verbraucherminister Eckhard Uhlenberg, des Vorstandes der Stiftung »Gemeinsames Rücknahmesystem Batterien« (GRS) und des Vorstandes der Verbraucherzentrale – eine weitere Runde eingeläutet, um die gezielte Entsorgung von ausgedienten Batterien zu verbessern.

Kinder sind nicht nur die Konsumenten von morgen, sondern zählen schon heute zu den Heavy-Usern von Batterien und Akkus. Umso wichtiger, ihnen den Weg zur umweltschonenden Entsorgung der ausgedienten Energiespeicher auf spannende Weise zu vermitteln. In Rheine hatte die Verbraucherzentrale deshalb Schülerinnen und Schüler der Ludgerus Grundschule zum »Boxenstopp« eingeladen. An bunt dekorierten Rennstrecken galt es dabei für Mitspieler-Teams, in der Boxengasse zum Wettwerfen von batterieähnlichem Wurfmaterial in die überdimensionale »Batt-Box« anzutreten. Als Lohn für die Teilnahme winkten ein praktischer Batterie-Tester sowie eine kleine Sammelbox – und ein kindgerechter Comic mit allem Wissenswerten zum Thema Batterien.

Energieberatung

Gab ein Durchschnittshaushalt vor 15 Jahren rund 850 Euro im Jahr für Strom- und Heizkosten aus, schlugen 2006 dafür fast 1.400 Euro zu Buche. Angesichts der angekündigten neuen Preisrunden dürfen Haushaltskassen auch künftig nicht auf Entlastung hoffen – was Ratsuchende bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Rheine einmal mehr nach Informationen und Hilfestellungen fragen ließ. Hinweise zum sparsamen Umgang mit Energie, zur energetischen Gebäudesanierung oder zur Nutzung unerschöpflicher Energiequellen waren gefragt, um wenigstens einen Teil der Kostensteigerungen wettmachen zu können. Stundenweise gab eine Honorarkraft der Verbraucherzentrale NRW im Rahmen eines durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderten Angebots in rund 100 persönlichen Beratungsgesprächen Hinweise zum Einsatz sparsamer Haustechnik, zu sinnvollen Dämm-Maßnahmen oder zu Möglichkeiten, Energie aus Sonnenkraft zu gewinnen. Dass Bürgerinnen und Bürger dieses Angebot zur anbieterunabhängigen Beratung schätzen, untermauern die Zahlen: Obwohl seit März 2006 für die zuvor kostenlose Beratung ein Entgelt von fünf Euro erhoben wird, blieben die Ratsuchenden-Zahlen auf konstant hohem Niveau.

Darüber hinaus hat der Honorar-Energieberater in vier Vorträgen rund 130 Teilnehmerinnen und Teilnehmern Wissenswertes in Sachen Altbausanierung und Energiesparen vorgestellt.

Zudem wurden mit vielfältigen Aktivitäten Wege zum Stromsparen aufgezeigt. Die Ausleihe von Strommess-Geräten, um den Energiefressern unter Kühlschranks & Co. auf die Spur zu kommen, war dabei ein zentrales Aktionselement. Bei einer Telefonaktion mit der Ibbenbürener Volkszeitung wurden darüber hinaus 40 Anrufer rund um Stromsparen, Wärmedämmung und Heiztechnik auf den neusten Stand gebracht.

Dach für Gebäudesanierung Mein Haus spart

Initiiert vom Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes NRW haben sich verschiedene Träger und Einrichtungen zusammengeschlossen, um mit der Aktion »Mein Haus spart« die energetische Sanierung von Gebäuden zu fördern. Als eine Kooperationspartnerin hat sich auch die Verbraucherzentrale NRW eingebracht, um über Möglichkeiten zur sinnvollen Energieverwendung zu informieren, Einsparpotenziale aufzuzeigen sowie Wege zu lohnenden Fördertöpfen zu weisen. Die Verbraucherzentrale in Rheine hat »Mein Haus spart« durch eine intensive Medienarbeit sowie viele Beratungsgespräche begleitet.

Faire Woche Fairness verbindet

Zur bundesweiten »Fairen Woche« präsentierte die Verbraucherzentrale in Rheine vom 18. bis 30. September faire Köstlichkeiten aus aller Welt: Dabei wurden Vorzüge und Vielfalt fair gehandelter Waren vorgestellt.

Mit vielen Materialien wurde aufgezeigt, dass der Faire Handel sowohl den Produzenten in den Entwicklungsländern als auch Verbrauchern hierzulande echten Gewinn bringt. Gerechte Entlohnung und sicheres Einkommen, Verbot von Kinderarbeit und umweltverträgliche Anbausysteme sind dabei das Plus für die Kleinbauern in den Entwicklungsländern. In der Beratungsstelle konnten sich Interessierte bei einer Tasse Kaffee oder Tee und fairer Schokolade vom guten Geschmack und von der erstklassigen Qualität der fair gehandelten Ware überzeugen.

Ernährungsthemen

Gewicht im Griff

Ernährungsprogramm zum Wohlfühlen

31 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben in drei zehnwöchigen Kursen bei der Verbraucherzentrale in Rheine erfahren, wie sie Essen und Trinken ohne Reue genießen und dabei dauerhaft abnehmen können. Im Mittelpunkt stand dabei, bisherige Essgewohnheiten zu beobachten, sich kritisch mit dem eigenen Körpergewicht auseinander zu setzen und neue Ernährungsgewohnheiten einzuüben. In einer Gruppe Gleichgesinnter wurde – unter Berücksichtigung aktueller ernährungswissenschaftlicher Erkenntnisse – ein alltagstaugliches und wirkungsvolles Ernährungsprogramm vorgestellt und ausprobiert. Ernährungspläne erleichterten dabei die Auswahl gesunder Lebensmittel. Informationen, welche Rolle Bewegung beim Abnehmen spielt, sowie Tipps zum Meistern von Problemsituationen rundeten das Programm ab.

Fortbildung

»Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT.«

Essen und Trinken mit allen Sinnen erleben – dazu lud die Verbraucherzentrale in Rheine im November Erzieherinnen aus Kindertageseinrichtungen ein. Unter dem Motto »Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT.« stand auf dem Fortbildungsplan, wie Vorschulkindern spielerisch der Zugang zu einer gesunden Ernährung vermittelt werden kann. Erlebnisorientiertes Handeln sowie Experimentieren und Erkunden, um die Sinne der Kids zu schulen – so lauteten dabei die Spielregeln, die sich Neugier und Forschungsdrang der Kinder zu Eigen machten. Vorgestellt wurden den 13 Teilnehmerinnen konkrete Beispiele für die Sinneswahrnehmung. Die in Rheine organisierten Fortbildungsveranstaltungen der Verbraucherzentrale für Erzieherinnen waren ein Baustein in der vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz initiierten Kampagne: »Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT.«

MachBar-Tour

Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?

Im Februar machte die MachBar-Tour in der Realschule der Stadt Hörstel Station: Unter dem Motto »Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?« bot diese interaktive Ausstellung 13- bis 17-jährigen Schülerinnen und Schülern Gelegenheit, Aufmachung und Mixturen von Fun- und Fitnessgetränken bei einer »Bar-Tour« auf die Spur zu kommen. Denn während peppige Werbung und

der Konsumdruck durch Altersgenossen den Durst auf Alcopops, Energydrinks und isotonische Fitnessgetränke anheizen, ist der Blick auf Marketingstrategien und Zusammensetzung ernüchternd: Stark gesüßte Mixgetränke werden mit erheblichem Aufwand kurzerhand zu Trendgetränken erklärt. Die in der Werbung versprochene Steigerung der Leistungs- und Konzentrationsfähigkeit jedoch ist wissenschaftlich nicht erwiesen – wohl aber die gesundheitlichen Gefahren eines unkontrollierten Konsums.

Das Projekt MachBar-Tour wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz im Rahmen der Kampagne »Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT.« finanziell gefördert. Seit Projektbeginn 2004 sind bundesweit knapp 30.000 Schülerinnen und Schüler bei der MachBar-Tour Trendgetränken auf die Spur gegangen. Bei der MachBar-Tour in Hörstel war der SPD-Bundestagsabgeordnete Reinold Hemker mit von der Partie und unterstützte die Verbraucherzentrale bei ihrer Aufklärungsarbeit.

Ausblick

Internetabzocke, steigende Gaspreise und unüberschaubare Multimedia-Märkte werden auch zukünftig Verbraucher fordern. Die Verbraucherzentrale in Rheine wird in lokalen Projekten dazu kompetente Beratung und Information anbieten, Verbraucherinteressen der Politik zu Gehör bringen und bei den Anbietern Ross und Reiter nennen.

Ihr besonderes Augenmerk gilt den Bürgerinnen und Bürgern, die durch fehlende Schul- und Berufsausbildung, Arbeitslosigkeit oder andere Gründe in erheblichem Maße am Markt benachteiligt sind. Mit neuen Ideen, neuen Zielgruppen und Kooperationspartnern sollen Veranstaltungen realisiert werden, um die finanzielle Allgemeinbildung zu verbessern. Geplant sind Projekte, die praktische Hinweise geben, um den Überblick über Ein- und Ausgaben zu behalten. Es soll das Rüstzeug vermittelt werden, um durch eine clevere Budgetplanung entweder ein finanzielles Polster aufzubauen oder dringende Anschaffungen finanzieren zu können, ohne dabei in die Schuldenfalle zu tappen. Fragen rund ums Konto werden ebenso behandelt, wie das kleine Einmaleins der Versicherungen und das Know-how zur Reduzierung der Energiekosten.

Zahlen, Zahlen, Zahlen

Verbraucherzentrale in Rheine – Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick

Die Verbraucherzentrale für den Kreis Steinfurt war auch 2006 eine gefragte Anlaufstelle: Für Bürgerinnen und Bürger waren wir erste Wahl, um sich zu den vielen Fragen des Verbraucheralltags anbieterunabhängig zu informieren oder bei Verbraucherproblemen bürgernah kompetente rechtliche Hilfestellung zu finden.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	2005	2006
Einzelkontakte	17.546	17.684
<i>davon persönlich</i>	9.631	9.692
<i>davon telefonisch</i>	7.448	7.496
<i>davon schriftlich</i>	467	496
Veranstaltungskontakte	2.018	2.524
Gesamtkontakte	19.564	20.208

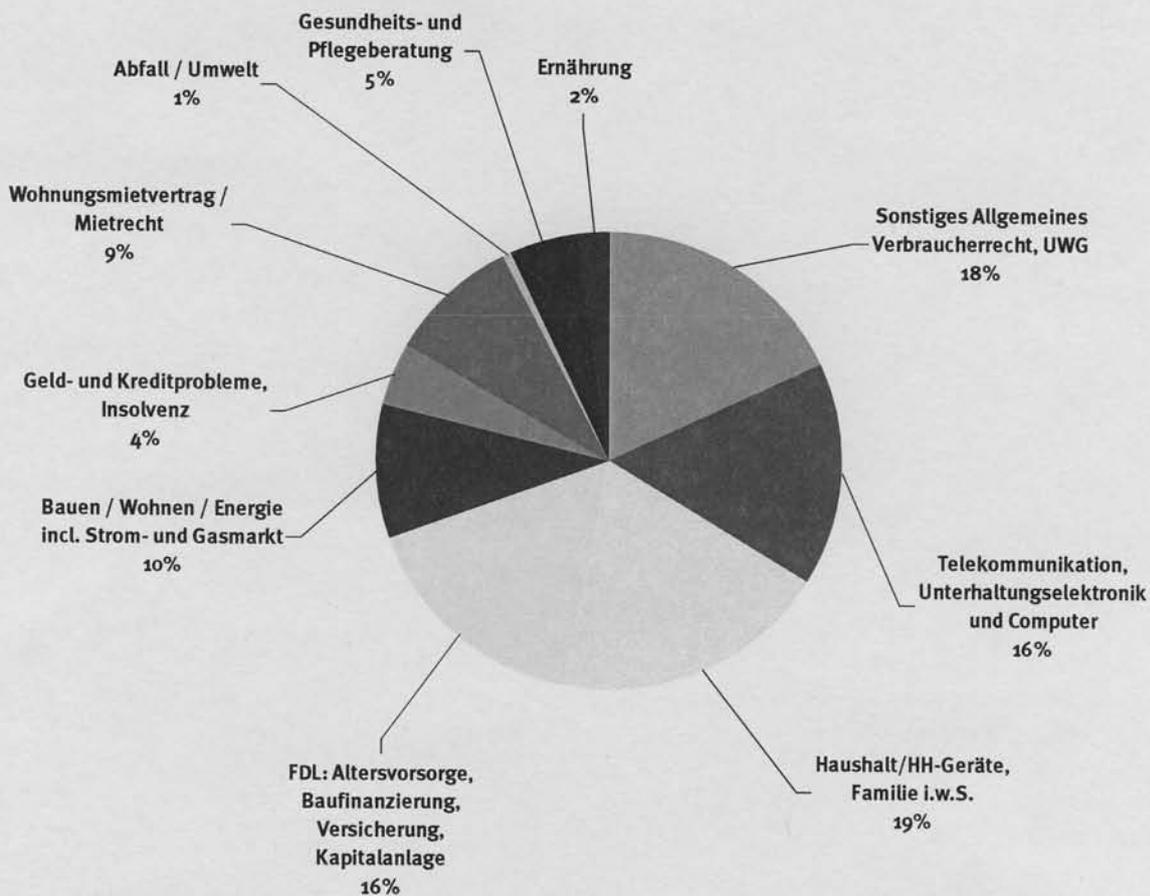
Massenhaft unerwünschte Anrufe von Werbern, die im Auftrag von Firmen Telekommunikationsdienstleistungen, Versicherungen, Geldanlagen, Zeitungs-Abos oder die Teilnahme an Glücksspielen an neue Kunden bringen wollten, waren einmal mehr ein Dauerärgernis. Außerdem: Steigende Gasbezugskosten ließen Ratsuchende in der Verbraucherzentrale in Rheine Schlange stehen. Neben Fragen zur Rechtmäßigkeit von Gaspreiserhöhungen waren vor allem Handlungsmöglichkeiten gefragt, wie sich Gaskunden gegen Anhebungen wehren können.

Immer mehr Haushalte suchten angesichts knapper werdender Einkommen Unterstützung bei der Existenzsicherung oder Hilfestellung bei der rechtlichen Überprüfung von Kreditverträgen. Überhaupt: Rechtsprobleme werden zunehmend umfassender und komplexer, sodass nur durch zeitintensive Beratungen mit hohem Rechercheaufwand ein Schutz vor Übervorteilung oder der Zugang zum Recht erreicht werden kann.

Allgemeine Rechtsberatung/Rechtsvertretung

Beratung bzw. Vertretung inkl. Folgetermine	1.103
---	-------

Anfrageninhalte in der Beratungsstelle



Zahlen der Spezialberatungen

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

Einzelberatungen

Rechtsberatungen/Rechtsvertretungen durch Anwalt	311
Energieberatung durch Honorarkräfte	100
Finanzdienstleistungen:	
Versicherungen	62
Rechtsbesorgung zu Versicherungsschäden	2
Rechtsbesorgung im Grauen Kapitalmarkt	31
Rechtsbesorgung im Gesundheitswesen	15
Mietrecht	177

Teilnehmer an Seminaren/Kursen

Altersvorsorge	7
Baufinanzierung	12
Geldanlage	10
Ernährungstraining	31

Medienkontakte der gesamten Verbraucherberatung

Printmedien	186
Hörfunk	18
Fernsehen	5