



Das Jahr

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12
2007

Beratungsstelle
Rheine



Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

- 4 Weltverbrauchertag: Abzocke im Internet
- 4 Strom: Jetzt wechseln – Jetzt sparen
- 5 Unseriöse Werbemethoden bei Telekommunikationsverträgen
- 5 Digitales Kabelfernsehen: Medienkompass fürs neue Fernsehzeitalter
- 6 DVB-T – Umstellung auf digitales Antennenfernsehen: Beratungs- und Informationsprogramm mit Spitzen-Quoten
- 6 Wegweiser durchs Gesundheitswesen
- 6 Netzwerk Finanzkompetenz: Umgang mit Geld macht Schule
- 7 Finanzen im Alltag – Basiswissen zählt sich aus: Kooperation zwischen Verbraucherzentrale und GAB
- 7 Vorsicht Grauer Kapitalmarkt: Warnung vor dubiosen Geldanlagen
- 8 Präsenz im Kreis: Neue Energiestützpunkte erfolgreich eingeführt
- 8 Kundenorientierte Öffnungszeiten
- 9 Tag der Verschuldung: Schulden – Was tun?
- 9 Energieberatung: Klimaschutz geht alle an
- 9 Vitaminpillen gehören nicht in die Schultüte
- 9 Ausblick 2008
- 10 Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick
- 12 Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Rheine
- 12 Impressum

Wir sagen »Dankeschön«...

... für das große Vertrauen, das uns auch 2007 entgegengebracht wurde. Landesweit waren es wieder über eine Million Ratsuchende, die wir beraten haben – in Rheine 19.692 Bürgerinnen und Bürger. Nach dem Rekordjahr 2006 ist das noch mal eine Steigerung.

Fernsehwerbung kann sich die Verbraucherzentrale NRW ebenso wenig leisten wie große Plakataktionen, um auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen. Und dennoch finden die Ratsuchenden den Weg zu uns – weil wir die aktuellen Themen und Probleme der Verbraucher kennen und unabhängig Rat und Informationen geben. Unerlaubte Werbeanrufe zu Hause, Abzocke im Internet und an der Haustür, massenhaft Ärger mit Telefongesellschaften und DSL-Anbietern, Gaspreiserhöhung und Stromanbieterwechsel, Preiserhöhungen und kundenunfreundliche Digitalisierung im Fernsehkabelnetz, Klimaschutz, Versicherungsrecht und Riester-

rente: Alle diese Themen haben auch die Öffentlichkeit bewegt. Die Verbraucherzentrale NRW hat in den Medien, mit Stellungnahmen, mit Aktionen vor Ort und durch persönliche Beratung reagiert. Sie mahnte unseriöse Geschäftemacher ab und führte Musterprozesse. Sie alarmierte Politik und Verwaltungen, um Gesetze verbraucherfreundlicher zu machen und Märkte verbraucherorientiert zu regulieren.

Es wundert daher nicht, dass der Ansturm auf die Rechtsberatung bei der Verbraucherzentrale NRW alle Rekorde gebrochen hat. Die Sitten und Gebräuche im Geschäftsleben verfallen immer mehr. Selbst große Gesellschaften, z. B. aus der Telekommunikations-Branche, benutzen rüde Vertriebs- und Abzocker-Methoden, wie man es früher nur vereinzelt von »schwarzen Schafen« kannte. Selbst bei guter Rechtskenntnis sind breite Schichten von Verbrauchern dem unseriösen Geschäftsgebahren hilflos ausgeliefert. Und zahlen jedes mal drauf – von Zeit und Nerven ganz zu schweigen. Daher ist das sachkundige und durchsetzungsfähige Agieren der Verbraucherzentrale NRW unverzichtbar, und ihre Arbeit gewinnt für die Verbraucher weiter an Bedeutung.

Daneben hat die Verbraucherzentrale NRW auch 2007 präventiv gearbeitet, unter anderem in Schulen. Kompetenz in finanziellen Dingen ist für viele jüngere wie ältere Verbraucher wichtiger denn je. Unser Angebot für bessere finanzielle Allgemeinbildung wurde auch im Kreis Steinfurt in den Schulunterricht eingebracht. Dieses Projekt wurde vom Land mit zusätzlichen Mitteln gefördert.

Und wir sagen: »Entschuldigung!«

Denn viele Ratsuchende kamen telefonisch nicht durch. Oder sie mussten auf die Beratung etwas länger warten. Die Nachfrage ist so groß, dass wir ihr nicht immer so kundenfreundlich gerecht werden können wie es unser Anspruch ist.

In Rheine stehen den Bürgerinnen und Bürgern in der Verbraucherberatung leider nur zwei Beratungskräfte zur Verfügung. Für mehr reichen die Mittel von Land, Kreis und Stadt nicht aus. Und die Entgelte für die Verbraucherberatung sollen auch künftig für jedermann bezahlbar bleiben.

In Gesprächen mit dem Land, mit Städten und Kreisen will die Verbraucherzentrale NRW für die Zukunft eine Verbesserung erreichen. Wenn durch politisches Handeln immer mehr Märkte entstaatlicht und dereguliert werden und dem Verbraucher Verantwortung zuwächst, die er nur schwer bewältigen kann, dann sollte die öffentliche Hand hier auch für eine Stärkung der Verbraucherberatung und -aufklärung sorgen. Die Nachfrage zeigt,

dass die Bürgerinnen und Bürger dies erwarten. Die Stadt Rheine und der Kreis Steinfurt signalisierten bereits finanzielle Unterstützung zur Entlastung der Beratungsstelle in Rheine.

2008: 50 Jahre Verbraucherzentrale NRW

Dieses Jahr ist für die Verbraucherzentrale NRW ein besonderes. Im Juni 1958 hatten verbrauchernahe Verbände wie der Hausfrauenbund und der Mieterbund die Verbraucherzentrale NRW aus der Taufe gehoben. In anfangs sieben Verbraucherberatungsstellen informierten und berieten ehrenamtliche Beraterinnen die Konsumenten. Preisvergleiche, Einkaufsberatung oder hauswirtschaftliche Kurse prägten Anfang der 60er Jahre den Beratungsalltag. Und schon damals wurden neben der Beratungsarbeit in »Wirtschaftsgesprächen« mit Ministerien und in Gremien Verbraucherinteressen vertreten. In 50 Jahren entwickelte sich aus diesen Anfängen die größte Verbraucherzentrale in Deutschland mit mehr als 300 festen Mitarbeiter/innen.

Unser Jubiläum wird Anlass für uns sein, den Blick nach vorn zu richten. Wir wollen uns in diesem Jahr mit Aktionen vor allem an die Verbraucher wenden, die unsere Arbeit noch nicht kennen gelernt haben. Mit einem Memorandum zur Verbraucherpolitik wollen wir zu den drängenden Verbraucherfragen der Zukunft Position beziehen.

Ermöglicht wurden unsere Aktivitäten in 2007 für die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt durch die Unterstützung der Stadt Rheine und des Kreises Steinfurt, der begleitenden Medien und die konstruktive Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern. Dafür bedankt sich das Team der Verbraucherzentrale NRW in Rheine mit engagiertem Einsatz und einer an den Interessen und Sorgen der Bürgerinnen und Bürger ausgerichteten Verbraucherarbeit.

**Wir wünschen Ihnen eine anregende und informative Lektüre von
»Das Jahr 2007 – Unsere Arbeit für Sie«**

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Rheine

Verbraucherzentrale in Rheine Aktuelle Verbraucherthemen

Weltverbrauchertag: Abzocke im Internet

»Abzocke im Internet – Erst durchblicken, dann anklicken« unter diesem Motto hat die Verbraucherzentrale in Rheine zum Weltverbrauchertag am 15. März vor fragwürdigen Internetangeboten gewarnt, die insbesondere jugendlichen Nutzern mit vermeintlich kostenlosen Diensten das Geld aus der Tasche ziehen. Ob Websites mit Model-Casting oder Drogeninfos, mit Intelligenztests, Hausaufgabenhilfen oder Softwareprogrammen – bei der Verbraucherzentrale NRW häuften sich Anfang 2007 die Beschwerden über dubiose Internetangebote, deren Kostenfallen und Tücken erst nach dem Scrollen über die gesamte Bildschirmseite und dem Lesen des Kleingedruckten sowie durchs Klicken der Teilnahmebestätigung zu erkennen waren. Von der vermeintlich kostenlosen Offerte geblendet wurde Betroffenen oftmals erst durch die Wochen später präsentierten Rechnungen klar, dass sie in eine mehrjährige Abofalle getappt waren. Nicht selten flatterten auch Mahnungen oder Inkassoschreiben ins Haus, wenn Verbraucher nicht zahlten, weil sie argumentierten, dass sie gar keinen Vertrag abgeschlossen hätten.

Gemeinsam mit klicksafe, dem EU-Projekt für mehr Sicherheit im Internet, forderte die Verbraucherzentrale NRW daher, dass Betreiber einschlägiger Websites deutlich und klar bereits vor der Anmeldung zu den Diensten darauf hinweisen müssen, dass die versprochenen Informationen oder Tests nicht zum Nulltarif zu

bekommen seien. Zudem dürften Anbieter den gesetzlichen Minderjährigenschutz nicht unterlaufen: Kindern und Jugendlichen dürften solche fragwürdigen Angebote gar nicht erst zugänglich gemacht werden.

In dem Faltblatt »Erst durchblicken – dann anklicken« waren zudem die wichtigsten Handlungsempfehlungen für Verbraucherinnen und Verbraucher zusammengefasst.

150 Anfragen von Betroffenen pro Monat waren für die Verbraucherzentrale in Rheine Anlass genug, das Thema »Internetabzocke« ganz oben auf die Agenda zu setzen. Durch intensive Öffentlichkeitsarbeit via Interviews bei RADIO RST und der Presse, einem Infostand in der Rheiner Einkaufszone und durch 2 Vorträge wurden praktische Hinweise gestreut, wie man dubiose Internet-Serviceleistungen erkennt und wie man sich gegen untergeschobene Verträge zur Wehr setzen kann. 62 Schülerinnen und Schüler des Kopernikus-Gymnasiums und der Don-Bosko-Hauptschule wappneten sich im Unterricht, der von der Verbraucherzentrale gestaltet wurde, bestens gegen »Internetabzocke«.

Strom Jetzt wechseln – Jetzt sparen

»Strom. Jetzt wechseln. Jetzt sparen.« – so lautete das Motto der bundesweiten Kampagne der Verbraucherzentralen, mit der sie ab August 2007 zum Stromanbieterwechsel aufforderten.

Denn angesichts steigender Strompreise war bei vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern »Wechselstimmung« angesagt. So zeigten Umfragen immer wieder eine hohe Bereitschaft, den teuren Tarifen den Rücken zu kehren – aber auch eine ebenso große Unwissenheit über Wechselmodalitäten und Versorgungssicherheit. Auch die Verbraucherzentrale in Rheine setzte deshalb energisch Akzente in Sachen Beratung und Verbraucherinformation, damit Stromkunden vom Wettbewerb auf dem Energiemarkt profitieren können: Die Botschaft, dass durch Stromsparen und einen Anbieterwechsel die oftmals zweistelligen Preiserhöhungen durchaus wettgemacht werden können.

*Beratungsgespräch »Internetabzocke«:
Leiterin Margret Esters-Gardeweg (Bildmitte)
zeigt zwei Schülerinnen in einem Beratungsgespräch, woran sie dubiose Internet-Serviceleistungen erkennen können.*



nen, stand dabei im Mittelpunkt. So zeigte sie zum einen auf, dass ein Stromanbieterwechsel risikolos und vielfach einfacher als gedacht möglich ist, informierte über das kleine Einmaleins von Grundversorgung und Sonderverträgen und setzte darüber hinaus mit Hilfestellungen für den Angebots- und Preisvergleich Akzente: Die Übersicht, welche Anbieter bei welchen Stromverbrauchsmengen im hiesigen Versorgungsgebiet eine preisgünstige Alternative bieten, war eine viel gefragte Verbraucherinformation. Nicht zuletzt: Auch rund um Öko-Strom-Angebote hatte die Verbraucherzentrale für den Kreis Steinfurt einen Wegweiser parat, um beim Saft aus der Steckdose auch für Umwelt- und Klimaschutz ein Zeichen zu setzen. Außerdem gab's hilfreiche Informationen, um Fußangeln in Stromlieferverträgen ausmachen zu können.

Bei all diesen Aktivitäten ging natürlich keineswegs die Energie für die »Stromsparberatung« aus: Wie durch Sparmaßnahmen dem Energieverbrauch die Leitung gekappt werden kann, wurde bei vielfältigen Aktivitäten zum Thema deutlich gemacht. Die Ausleihe von Strommess-Geräten, um den Energiefressern unter Kühlschrank & Co auf die Spur zu kommen, sowie 2 Vorträge zum energiesparenden Einsatz von Haushaltsgeräten waren dabei zentrale Aktionselemente. Durch Interviews bei RADIO RST und der Presse wurden darüber hinaus im Kreis Steinfurt Hörer wie Leser rund um Stromanbieterwechsel und Stromsparen auf den neusten Stand gebracht.

Rechtsberatung: Unseriöse Werbemethoden bei Telekommunikationsverträgen

Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale im Kreis Steinfurt verzeichnete 2007 einen wahren Boom: Neben Beratungen und Vertretungen rund um Abo-Fallen bei vermeintlich kostenlosen Angeboten im Internet sorgten unseriöse Werbemethoden zum Abschluss von Telekommunikationsverträgen für Ratsuchenden-Ansturm. Mit findigen Maschen überrumpelt wurden Bürgerinnen und Bürger im Kreis Steinfurt in Abschlüsse gedrängt, ohne dass Kündigungsmöglichkeiten und Vertragslaufzeiten beim alten Anbieter geprüft waren. Mit »doppeltem Anschluss« und damit doppelten Kosten suchten sie dann nach Hilfestellungen, den Vertrag zu widerrufen. Nicht zuletzt: Probleme und Fallstricke beim Providerwechsel rangieren in der Anfragen-Statistik oben an. Ob älteren Menschen DSL-Pakete untergeschoben wurden, obwohl sie gar keinen Computer besitzen, ob gebuchte Pakete technisch gar nicht verfügbar waren oder es durch Hinhaltestrategien bei der Rückportierung wochenlang keinen Anschluss gab – die Verbraucherzentrale in Rheine hatte einen schnellen Draht zu verbraucherrechtlichen Problemen. Und das nicht nur bei Rechtsfragen rund um Telekommunikation.

Die Nachfrage nach Rechtsberatung in der Verbraucherzentrale stieg im Jahr 2007 um 27% im Verhältnis zum Vorjahr. Die Anstieg macht deutlich, wie wichtig der Schutz vor Übervorteilung und der Zugang zum Recht im Verbraucheralltag sind.

Digitales Kabelfernsehen Medienkompass fürs neue Fernsehzeitalter

Kabelkunden zum Umstieg ins digitale Zeitalter zu bewegen – so lautet das Ansinnen der Anbieter in Werbung und Marketing. Dabei verweisen sie auf einen Beschluss der Bundesregierung, wonach die analoge Fernsehübertragung in Deutschland bis zum Jahr 2010 eingestellt und durch die Digital-Technik abgelöst werden soll. Da wundert's nicht, dass es unter den rund fünf Millionen Kabelkunden in NRW eine riesige Unsicherheitsquote gibt, ob, wann und wie sie »eine Antenne« für den Umstieg auf die neue Übertragungstechnik haben müssen und wie lange sie noch den Analogempfang nutzen können.

Die Verbraucherzentrale in Rheine hat hier mit Informations- und Beratungsangeboten zur digitalen Medientechnik Durchblick verschafft: Informationen zum Umstellungsfahrplan, die Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen sowie die Vorausschau auf weitere Nutzungsmöglichkeiten des digitalen Kabels – schnelles Internet oder Telefonie – standen dabei auf dem Programm. Denn wer mit dem Umstieg größere Programmvietel, programmbegleitende Informationen und bessere Bild- und Tonqualität ins Haus holt, benötigt für jeden analogen Fernseher – ebenso wie für jeden Videorecorder, wenn er ein anderes Programm aufzeichnen soll – einen Digital-Receiver. Außerdem: Während bei Verträgen über Analog-TV in der Regel eine Mindestlaufzeit von drei Monaten gilt, bindet sich der Kunde beim Digital-Kabelvertrag mindestens 24 Monate. Die Verbraucherzentrale in Rheine hat zudem auf Alternativen zum Kabel wie Digital-Satellit oder Digital-Antenne hingewiesen sowie mögliche Einsparpotenziale aufgezeigt, wenn das digitale TV-Kabel auch als Breitband-Internetzugang und gegebenenfalls zum Telefonieren genutzt wird.

Der von der Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit der Landesanstalt für Medien NRW neu herausgegebene »Medienkompass« war dabei ein hilfreicher »Programmführer«: Der Ratgeber enthält zwölf Faltblätter, die neue Technologien und Begriffe rund ums Internet, digitales Fernsehen und Telekommunikation für Ratsuchende verständlich erklären – ein im Jahr 2007 viel gefragter Wegweiser in der Beratungsstelle Auf dem Thie 34.



Vor Abschaltung des analogen Fernsehempfangs am 12. Juni 2007 erwies sich der Infostand in der Rheiner Fußgängerzone als Publikumsmagnet für Ratsuchende in Sachen DVB-T (links Verbraucherberaterin Ingrid Waltring).

DVB-T – Umstellung auf digitales Antennenfernsehen: Beratungs- und Informationsprogramm mit Spitzen-Quoten

Auf Digital-Empfang umstellen oder bald schwarz sehen – wer im nördlichen Münsterland Fernsehprogramme ausschließlich über Dach- oder Zimmerantenne empfängt, musste sich ab 12. Juni 2007 für ein neues Fernsehzeitalter rüsten, um durch die Abschaltung der analogen Übertragung nicht bald gänzlich in die Röhre zu schauen. Mit ihrem Beratungs- und Informationsprogramm rund um den weiteren Ausbau des digitalen Antennenfernsehens in NRW erzielte die Beratungsstelle Rheine der Verbraucherzentrale NRW in der Ratsuchenden-Nachfrage Spitzen-Quoten.

In der Beratungsstelle Auf dem Thie 34 wurden nicht nur bis zu 56 mal pro Monat technische und rechtliche Verbraucherfragen zum digitalen Fernsehempfang fachlich kompetent beantwortet, sondern auch die Infostände rund um das Thema Digitaler Fernsehempfang stießen bei den Bürgerinnen und Bürgern auf großes Interesse.

Als echter Renner der »Ratsuchenden-Gunst« erwies sich die »Beratung an Demonstrationsobjekten«: Eine Reihe von Herstellern hatte der Verbraucherzentrale leihweise Set-Top-Boxen und Zimmerantennen zur Verfügung gestellt, damit sich interessierte Antennengucker ganz praktisch unter Anleitung der Beratungskräfte mit der Menügestaltung und bei ersten Bedienungsversuchen mit dem neuen Überallfernsehen vertraut machen konnten. Ein Angebot, das von den Ratsuchenden vielfach als »DVB-T zum Anfassen« gelobt wurde.

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 im Kreis Steinfurt 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 Gesundheitsleistungen, die mit dem Arzt privat vereinbart wurden, Thema vieler Beratungsgespräche. Ratsuchende konnten dabei nicht nur auf rechtliche Beratung, sondern in komplizierten Fällen auch auf die außergerichtliche Rechtsvertretung durch einen Honoraranwalt zählen, um ihre berechtigten Interessen gegenüber Krankenkassen oder Ärzten durchzusetzen.

Großer Informationsbedarf herrschte darüber, was die jüngste Gesundheitsreform für Kassenpatienten an neuen Regelungen bereit hielt. Die Verbraucherzentrale informierte rund um Wahltarife der Krankenkassen, Auswirkungen der Rabattverträge auf die Arzneimittelzuzahlung und die neuen Wahl- und Wechselmöglichkeiten bei privaten und gesetzlichen Krankenversicherungen. Die 35 Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Vortrag »Was bringt die Gesundheitsreform? Wichtige Neuerungen auf einen Blick« schätzten die anbieterunabhängigen Informationen und Bewertungen.

Nicht nur bei Patienten, auch in der Politik fand das neue Angebot lobende Worte, als die Verbraucherzentrale die »Rechtsberatung im Gesundheitswesen« im Kreis-Gesundheitsausschuss vorstellte und die große Unsicherheit und den Beratungsbedarf in der Bevölkerung in Sachen Gesundheit verdeutlichte.

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 260 Unterrichtseinheiten zur Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen gefördert. Auch die Verbraucherzentrale in Rheine hat sich in 7 Schulklassen der



Schulklassenbesuch »Umgang mit Geld«: Bei den Schülerinnen und Schülern der 9. Klassen der Don-Bosco-Hauptschule in Mesum stieß das Thema »Umgang mit Geld« auf begeisterte Resonanz.

nig, zukünftig kostenintensive Konsumententscheidungen kritischer zu treffen und deren Folgen realistischer abzuschätzen.

Aufgrund des Veranstaltungserfolges steht für die Verantwortlichen bei der Verbraucherzentrale wie bei der GAB fest: Fortsetzung der Kooperation zur Stärkung der finanziellen Allgemeinbildung in 2008.

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.

Finanzen im Alltag – Basiswissen zählt sich aus Kooperation zwischen Verbraucherzentrale und GAB

Gerade für einkommensschwache Haushalte ist das Jonglieren mit Einnahmen und Ausgaben fürs Konsumieren, Sparen oder Vorsorgen kompliziert und aufwändig. Oft wird auf den Rat von Banken, Versicherungen oder von vermeintlichen Finanzvermittlern vertraut. Doch wer Angeboten ungeprüft den Zuschlag erteilt, läuft Gefahr, übervorteilt zu werden oder gar in die Schulden Spirale zu geraten.

Einen neuen Weg beschritt die Verbraucherzentrale, um Betroffenen Basiswissen der eigenen Finanzen näher zu bringen, und suchte den Kontakt zur Gesellschaft für Arbeits- und Bildungsförderung im Kreis Steinfurt. In 2 Kursreihen mit jeweils 4 Modulen wurden Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Ibbenbüren in Sachen Haushaltsführung, Konto und Kredit, Versicherungen und Energiekosten fit gemacht. Sie erfuhren alles Wissenswerte zum eigenen Konto, lernten ihre Einnahmen und Ausgaben zu planen, Kostenfaktoren wie Handy und Auto einzuschätzen, notwendige von überflüssigen Versicherungen zu unterscheiden und durch den bewussten Einsatz von Elektrogeräten, Beleuchtung und Heizwärme Energie zu sparen. Beispiele für den Umgang mit Konsumwünschen im Alltag der Teilnehmerinnen und Teilnehmer rundeten die Trainings ab. Am Schluss waren sich alle darin ei-

Vorsicht Grauer Kapitalmarkt Warnung vor dubiosen Geldanlagen

Vollmundige Anzeigen für Kapitalanlagen in Zeitungen und im Internet locken häufig mit gewinnbringenden Renditen. Leichtgläubige Anleger werden von windigen Finanzberatern zu unseriösen Abschlüssen gedrängt und so oft um ihr Ersparnis gebracht. Hinter dem »Grauen Kapitalmarkt« verbergen sich Anlageprodukte von Firmen, die keiner staatlichen Überwachung unterliegen und rechtlich nicht ausreichend geschützt sind. Die Verbraucher werden zum Beispiel bei geschlossenen Immobilienfonds oder Unternehmensbeteiligungen mit Traumrenditen und Steuervorteilen geködert, die sich oftmals als leere Versprechungen erweisen. Vor allem kassiert einer: Der Erfinder dieser Anlagemodelle und sein Vertrieb. Die meist am Küchentisch abgeschlossenen Verträge werden häufig vollständig über Kredite finanziert.

Hält die Kapitalanlage nicht, was sie verspricht, sind Anleger oft doppelt und dreifach bestraft: Nicht nur die Einlage und Rendite sind dann verloren, auch der Kredit muss weiter abgestottert werden. Waren es vor Jahren noch die Gutverdiener, auf die es Finanzfirmen abgesehen hatten, nehmen Anlageberater heute jeden in die Mangel, um ihm – ungeachtet seines Einkommens – ein Geldgeschäft aufzuschwatzen. Häufig ist es jemand im Freundes- oder Bekanntenkreis, der einen scheinbar lukrativen Tipp hat und den Kontakt zu einem fragwürdigen Berater knüpft.

Die Verbraucherzentrale in Rheine legt seit 2001 einen Schwerpunkt auf die »Rechtsbesorgung im Grauen Kapitalmarkt«. Seitdem hat sie für 130 geschädigte Verbraucherinnen und Verbraucher, die insgesamt etwa 1,66 Mio. Euro in den Markt der ungeschützten Geldanlagen investiert haben, Verträge und Ausstiegsmöglichkeiten überprüft und die rechtliche Vertretung übernommen. Daneben spielt eine vorbeugende Aufklärung durch Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Rolle. So unterstützte die Verbraucherzentrale eine Gruppe geschädigter Verbrauche-

rinnen und Verbraucher, die sich als Anlageopfer in Emsdetten zusammengefunden und sich das Ziel gesetzt haben, vor zweifelhaften Anlageverträgen zu warnen.

Präsenz im Kreis Neue Energiestützpunkte erfolgreich eingeführt

Beratungs- und Seminartermine werden – neben Ratsuchenden aus Rheine – zu einem Drittel von den Bürgerinnen und Bürgern aus den übrigen 23 Städten und Gemeinden des Kreises Steinfurt gebucht. Das Beratungsteam beläßt es jedoch nicht bei der persönlichen Beratung in der Beratungsstelle, sondern geht aktiv auf die Verbraucher im Kreis zu. Vorträge in Lengerich, Saerbeck, Greven und Steinfurt, Kurse zur Stärkung der Finanzkompetenz in Ibbenbüren, Multiplikatorenschulungen für ehrenamtlich im Sozialdienst Tätige in Ibbenbüren und Recke, Kooperationen mit Einrichtungen im gesamten Kreisgebiet – so liest sich der fast flächendeckende Einsatzplan für das Jahr 2007.

Ein großer Schritt in Richtung noch mehr Bürgernähe und kreisweitem Service ist der Verbraucherzentrale durch die Einrichtung von Energieberatungsstützpunkten in den Städten Greven und Ibbenbüren gelungen. Ohne lange Anfahrtswege können vorerst an 1 bis 2 Beratungstagen im Monat Ratsuchende ihre Anliegen rund um Wärmedämmung, Heiztechnik, Nutzung erneuerbarer Energien und deren Förderung, Stromsparen im Haushalt, Feuchtigkeit und Schimmel im Gespräch mit erfahrenen Energieberatern der Verbraucherzentrale klären.

Durch Kooperationen mit »Haus im Glück« auf Kreisebene, den Kommunen und der Verbraucherzentrale NRW wurde das neue Angebot für Hausbesitzer und Mieter gleichermaßen realisiert. Unisono lobten die Bürgermeister von Greven und Ibbenbüren bei der Eröffnung der Energieberatungsstützpunkte das neue Angebot, werden doch Dreiviertel aller Energieeinsparmaßnahmen erst durch Beratung angeregt und dadurch regionale Wirtschaft und heimische Handwerksbetriebe gestärkt.

Die Erfahrung der ersten Beratungstage in Greven und Ibbenbüren zeigt: Ausgebuchte Anmelde Listen und zufriedene Gesichter bei Ratsuchenden und Initiatoren. Als dritter Energieberatungsstützpunkt wird in 2008 die Stadt Lengerich folgen.

Kundenorientierte Öffnungszeiten

Kundenorientierung hatte die Verbraucherzentrale in Rheine auch bei der Veränderung ihrer Öffnungszeiten im Blick. Seit dem Umzug Ende des Jahres 2006 zeigte sich jeden Morgen das gleiche Bild: Vor der Beratungsstellentür warteten die Ratsuchenden auf Einlass. Die Verbraucherzentrale in Rheine hat auf die Wünsche der Bürgerinnen und Bürger reagiert und ihren Service – im Rahmen personeller Möglichkeiten – auf die Bedürfnisse der Kunden der Beratungsstelle ausgerichtet. Morgens öffnet die Beratungsstelle für Frühaufsteher schon ab 8.30 Uhr. Freitags bietet sie ihren Service für Berufstätige durchgehend bis 14.30 Uhr an. Mittwochs- sowie freitagsabends und samstags finden nach persönlicher Terminabsprache viele Spezialberatungen zu besonderen Themen wie Altersvorsorge, Versicherungen und Baufinanzierung statt (siehe Seite 12).



Energiestützpunkt Ibbenbüren: Am 14.12.2007 wurde in Ibbenbüren der zweite Energiestützpunkt im Kreis Steinfurt eröffnet. Von links nach rechts: Andreas Holtgrave, Energieberater, Margret Esters Gardeweg, Leiterin der Verbraucherzentrale in Rheine, Hans-Josef Schulte, Stadt Ibbenbüren, Jutta Höper, Verein Haus im Glück, Heinz Steingröver, Bürgermeister der Stadt Ibbenbüren. (Foto Dieter Bähre)

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Tag der Verschuldung: Schulden – Was tun?

Weil anerkannte Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberatungen bei Kommunen, Wohlfahrtsverbänden und Verbraucherzentralen zumeist lange Wartelisten führen, kommen Ratsuchenden Angebote gewerblicher Schuldenregulierer mit dem Versprechen unkomplizierter Soforthilfe wie gerufen. Zum bundesweiten Aktionstag der Schuldnerberatung am 14. Juni hat die Verbraucherzentrale in Rheine unter dem Motto »Schulden – Was tun?« vielfältige Hilfestellungen gegeben, um unseriöse Angebote zu erkennen. Denn: Nur selten gibt es hier auf den Einzelfall zugeschnittene und wirtschaftlich sowie rechtlich fundierte Beratung. Und statt dauerhafter Entschuldung sind oftmals nur horrenden Gebühren für überflüssige Leistungen garantiert. Anhand einer Checkliste mit zehn Punkten wies die Verbraucherzentrale in Rheine Interessierten den Weg, um Angebote zu prüfen und mögliche Fallstricke bei gewerblichen Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberatungen auszumachen: vom Umgang mit reißerischer Werbung über den Kosten-Check bis hin zum Vertragsabschluss reichte dabei die Soforthilfe für den Weg aus dem Schuldenkarussell.

Energieberatung: Klimaschutz geht alle an

Energiesparen und Klimaschutz geht alle an – diese Botschaft hat 2007 durch eine Reihe von Ereignissen neue Aktualität erfahren. Ob Auswirkungen des Orkans Kyrill, Expertenprognosen und Weltklima-Bericht: Dass jeder auch im Privathaushalt etwas zum Energie sparen beitragen kann, ist bei den Menschen angekommen. Für viele war die lebhafteste Diskussion zum Klimaschutz aktueller Anlass, bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Rheine nach individuellen Einsparmöglichkeiten beim Strom- und Wärmeverbrauch zu fragen oder sich über Maßnahmen zur Gebäudesanierung zu informieren. Nicht zuletzt sorgten auch die massiven Preiserhöhungen bei Strom und Gas für einen zusätzlichen Nachfrageboom.

Die Energiesparberatung, vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie seit nunmehr 29 Jahren gefördert, gab Ratsuchenden Hinweise zum Einsatz sparsamer Haustechnik, zu richtigem Heiz-Lüft-Verhalten, sinnvollen Dämmmaßnahmen oder zur Nutzung regenerativer Energien. Auch wo für Solaranlagen, Wärmepumpen, Holzpelletkessel & Co. und insbesondere größere Sanierungsvorhaben am Gebäude öffentliche Fördermittel winken, hat der Energieberater hierbei aufgezeigt. Erfreulich: 2007 nutzten 84 Ratsuchende dieses Angebot. Darüber hinaus hat der Honorar-Energieberater in zwei Vorträgen rund 70 Verbraucherinnen und Verbrauchern, die an der kreisweiten Ther-

mografieaktion teilgenommen haben, Wissenswertes in Sachen Altbausanierung vorgestellt.

Ernährungsberatung

Vitaminpillen gehören nicht in die Schultüte Ernährungsempfehlungen für I-Dötzchen

Immer mehr Kinder bekommen Vitamintabletten verabreicht, um ihre Konzentration zu verbessern oder Schulleistungen zu steigern. Aktuelle Studien zeigen, dass der Konsum zu Beginn der Schullaufbahn und mit dem Wechsel auf die weiterführenden Schulen sprunghaft ansteigt. So wundert es nicht, dass gegen Ende der Sommerferien Schaufensterdekorationen in Apotheken oder Zeitungsanzeigen vermehrt suggerieren, dass angesichts gestiegener Anforderungen schon an I-Dötzchen der Schulanfang nur noch mit Hilfe von Pillen & Co. gelingt. Ein möglicherweise gefährlicher Trugschluss – denn nicht alle erhältlichen Produkte sind für Kinder unbedenklich. Rechtzeitig zum Schulanfang 2007 startete die Verbraucherzentrale in Rheine daher unter dem Motto »Vitaminpillen gehören nicht in die Schultüte« vielfältige Aktivitäten, um Eltern von Erstklässlern über das kleine Einmaleins einer gesunden Ernährung ohne Pillen zu informieren. Von einer Schaufensterdekoration über Informationsmaterialien für Eltern bis zu begleitender Medienarbeit reichte dabei die Palette.

Ausblick 2008

Veränderungen in Gesellschaft und Wirtschaft stellen Bürgerinnen und Bürger vor immer neue Anforderungen. Modernisierungsschübe bei der Informationstechnologie, Zunahme betrügerischer Geschäftsmethoden, neue intransparente Märkte, neue elementare Risiken, der Wandel zur Informations- und Wissensgesellschaft, demografische Veränderungen und nicht zuletzt steigende Lebenshaltungskosten bei sinkenden Real-einkommen – für viele Verbraucherinnen und Verbraucher ist es schwer, Orientierung zu finden, Entscheidungen zu treffen und sich am Markt zu behaupten. Im Jahr 2008 wird sich die Beratungsstelle folgender Themen besonders annehmen:

- Lokale Projekte zur Stärkung der Finanzkompetenz bei Jugendlichen, einkommensschwachen Haushalten und Beziehern von Transferleistungen,
- Beratung rund um den Umgang mit steigenden Energiekosten privater Haushalte,
- Information und Öffentlichkeitsarbeit zu digitalen Informationstechnologien sowie
- Verbraucherschutz bei Kontakt mit dubiosen Angeboten oder betrügerischen Vertriebsmethoden.

Zahlen, Zahlen, Zahlen

Verbraucherzentrale in Rheine – Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick

Die Verbraucherzentrale in Rheine war auch 2007 »erste Wahl«, wenn sich Bürgerinnen und Bürger zu den vielen Fragen des Verbraucheralltags anbieterunabhängig informieren wollten oder bei Verbraucherproblemen kompetente rechtliche Hilfestellungen suchten.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	2006	2007
Einzelkontakte	17.684	18.328
<i>davon persönlich</i>	9.692	9.021
<i>davon telefonisch</i>	7.496	8.694
<i>davon schriftlich</i>	496	613
Veranstaltungskontakte	2.524	1.364
Gesamtkontakte	20.208	19.692

Unseriöse Werbemethoden beim Anbahnen von Telekommunikationsverträgen, fragwürdige Internetangebote, die ahnungslose Surfer nach vermeintlichen Vertragsabschlüssen mit dreisten Mahnungen zur Zahlung drängten, und erneut massenhaft Beschwerden über unerwünschte Werbeanrufe – das waren die Dauerärgernisse, die 2007 die Nachfrage in der Beratungsstelle Auf dem Thie 34 prägten.

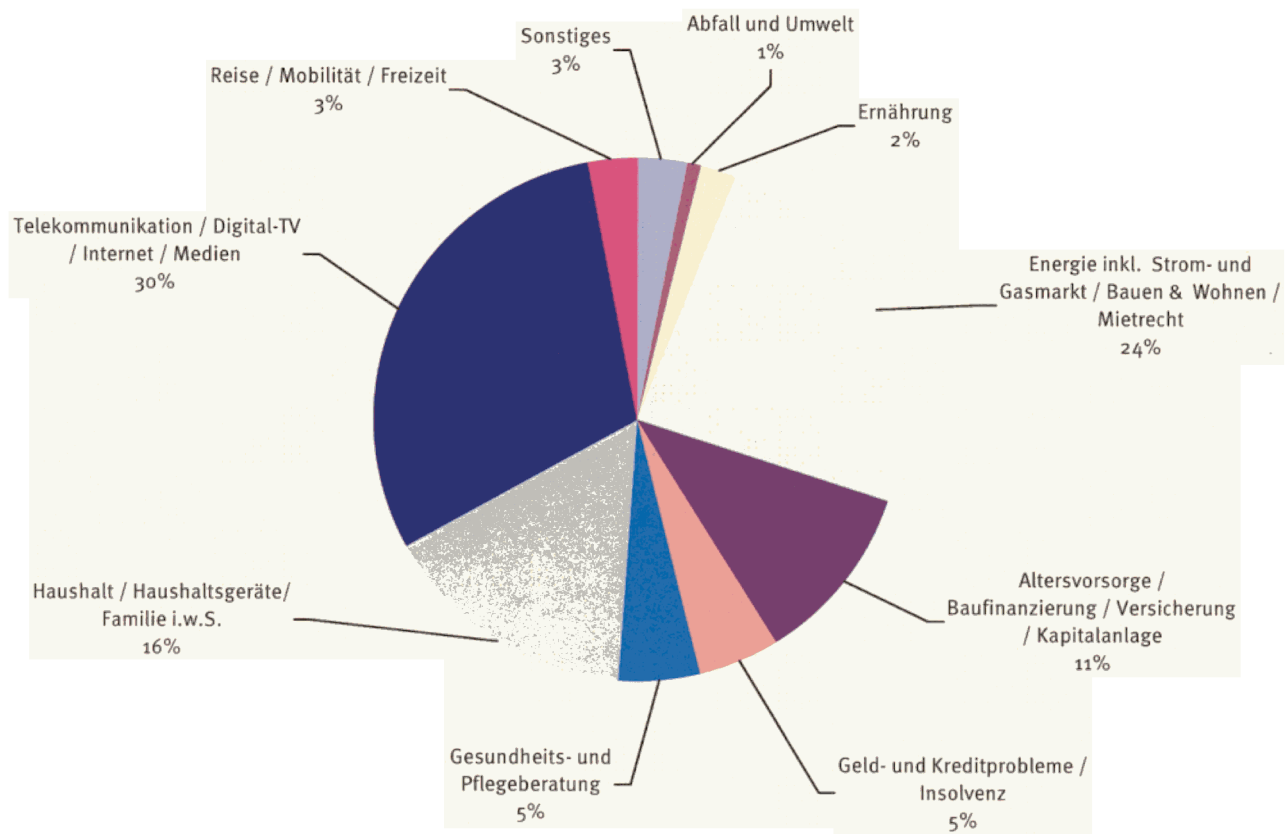
Außerdem: Die massiven Preiserhöhungen bei Strom und Gas waren für viele Bürgerinnen und Bürger Anlass, sich sowohl über Widerspruchsmöglichkeiten zu informieren als auch eine Beratung über mögliche Einsparpotenziale beim Strom- und Wärmeverbrauch in Anspruch zu nehmen. Im Rahmen der Kampagne zum Stromanbieterwechsel hat die Verbraucherzentrale in Rheine darüber hinaus vielfältige Hilfestellung gegeben, damit Verbraucherinnen und Verbraucher den Wettbewerb auf dem Strommarkt nutzen 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	1.488
---	-------

Anfrageninhalte in der Beratungsstelle



Zahlen der Spezialberatungen

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

Einzelberatungen

Rechtsberatungen/Rechtsvertretungen durch Anwalt	664
Energieberatung durch Honorarkräfte	84
Finanzdienstleistungen:	
Versicherungen	74
Rechtsbesorgung zu Versicherungsschäden	3
Rechtsbesorgung im Grauen Kapitalmarkt	43
Rechtsbesorgung im Gesundheitswesen	38
Mietrecht	193

Teilnehmer an Seminaren/Kursen

Baufinanzierung	43
Ernährungstraining	62

Medienkontakte der gesamten Verbraucherberatung

Printmedien	195
Hörfunk	18
Fernsehen	3

Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Rheine

Margret Esters-Gardeweg

Leiterin, Dipl. Oecotroph., 1,0 Planstelle
(zurzeit reduziert um 0,25 Planstelle)

Annette Feistmann

Beraterin, Dipl. Oecotroph., 0,5 Planstelle

Ingrid Waltring

Beraterin, Dipl. Oecotroph., 0,5 Planstelle

Astrid Niehaus-Busch

Beraterin, Dipl. Oecotroph., 0,25 Planstelle, befristet

Hildegard Feltel

Büro und Verwaltung, Schreibkraft,
24 Stunden pro Monat

Honorarmitarbeiter/innen

Frank Kittel, Rechtsanwalt

H.-Jürgen Janning, Energieberater

Alexander Ponick, Energieberater im Stützpunkt Greven

Andreas Holtgrave, Energieberater im Stützpunkt Ibbenbüren

Helge Peters, Versicherungsberater

Holger Neubert, Versicherungsberater

Jürgen Mußmann, Rechtsanwalt im Gesundheitswesen

Hubert Berning, Rechtsanwalt im Mietrecht

Waltraud Hoffschroer-Kruse, Ernährungsberaterin

Barbara Rück, Seminarleiterin für Altersvorsorge, Geldanlage
und Baufinanzierung

Verbraucherzentrale NRW

Beratungsstelle Rheine

Auf dem Thie 34

48431 Rheine

Tel.: 05971/10100

Fax: 05971/12090

E-Mail: rheine@vz-nrw.de

www.vz-nrw.de/rheine

Öffnungszeiten

Montag:	8.30–12.00 Uhr und 13.00–17.00 Uhr
Dienstag:	8.30–12.00 Uhr und 13.00–15.30 Uhr
Mittwoch:	nach Vereinbarung
Donnerstag:	8.30–12.00 Uhr und 13.00–17.00 Uhr
Freitag:	8.30–14.30 Uhr sowie nach Vereinbarung

Energieberatung

nach Terminvereinbarung Fr

Versicherungsberatung

nach Terminvereinbarung

Mietrechtsberatung

nach Terminvereinbarung Mo

Baufinanzierungsseminar

dreimal pro Jahr Fr

Altersvorsorgeseminar

dreimal pro Jahr Fr

Ernährungstraining

dreimal pro Jahr für neun Wochen Mi

Impressum

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
(Anschrift siehe oben)

Gestaltung und

Produktion:

HPPR Werbeagentur, Neuss,
www.hprr.de

© Fotos:

Frédéric Cirou, Paris: Titel
HPPR Werbeagentur, Neuss
Verbraucherzentrale NRW

Druck:

Griebsch & Rochol Druck, Hamm
gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2008

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und
schulische Zwecke ist gestattet.

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