

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

# zwanzig 14

Beratungsstelle Marl



# verbraucherzentrale



## Wir sind für Sie da

### Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Marl

Bergstr. 228 – 230

45768 Marl

Tel.: (0 23 65) 8 56 25-01

Fax: (0 23 65) 8 56 25-08

E-Mail: marl@vz-nrw.de

[www.vz-nrw.de/marl](http://www.vz-nrw.de/marl)

## WIR ARBEITEN FÜR SIE

### Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

**Reint Jan Vos** - Leiter

**Harald Rahlke** - Berater

**Katharina Feldkamp** - Umweltberaterin

**Marion Löhring** - Beraterin

**Jasmin Akuamoah** - Bürokraft

### Weitere Spezialberatungen

**Leo Bögershausen** - Rechtsanwalt

**Michael Näfe** - Energieberater

**Astrid Schenk** - Versicherungsberaterin

**Dieter Tomczyk** - Mietrechtsberater

### Stellenplan

Leitung und Verbraucherberater/innen	2,00
Umweltberaterin	1,00
Bürokraft	0,50

## 2014 IM ÜBERBLICK

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

Der unmittelbare Nutzen der Arbeit für Ratsuchende, die präventive Wirkung von Bildungsangeboten und die intensive Öffentlichkeitsarbeit – das waren zentrale Argumente, warum die Beratungsstellen eine so hohe Zustimmung erfahren. Nicht zuletzt überzeugte auch, dass die Verbraucherzentrale transparent und nachvollziehbar darlegt, wie sie die zur Verfügung gestellten Mittel für die Menschen in unserer Stadt einsetzt.

Zum 40-jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale in Marl besuchten NRW-Innenminister Ralf Jäger, Bürgermeister Werner Arndt und der Vorstand der Verbraucherzentrale, Wolfgang Schuldzinski, die Beratungsstelle. Von September bis November gab es für die Marler Bürger ein umfangreiches Aktionsprogramm.

Besonderer Schwerpunkt der Nachfragen waren die Verbraucherfinanzen. Mit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs, dass Entgelte für die Bearbeitung von Darlehen unzulässig sind, schwappte eine Nachfragewelle rund um Rückforderungsmodalitäten in die Beratungsstelle. Gleichzeitig fragten viele Marler Immobilienbesitzer in der Beratungsstelle Marl nach, ob sie ihre bestehenden Hypothekendarlehen als Folge der Bundesgerichtshof-Entscheidung noch widerrufen könnten, um dann einen günstigeren Vertrag abzuschließen. Rat

& Recht bildete auch hier das Duo für bürgernahen Verbraucherschutz.

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

**Ihr Team der Verbraucherzentrale in Marl**



### Verbraucherzentrale in Marl: kurz und knapp

<b>Anfragen von Ratsuchenden</b>	<b>7.592</b>
- davon Allgemeine Verbraucherberatung	7.121
- davon Umweltberatung	471
<b>Veranstaltungskontakte</b>	<b>3.375</b>
- davon Umweltberatung	1.955
<b>Internetzugriffe</b> auf die Startseite der Beratungsstelle	<b>4.088</b>
<b>Die häufigsten Verbraucherprobleme:</b>	
Energie	22 %
Finanzen	21 %
Allgemeine Dienstleistungen	17 %
Telefon und Internet	16 %
Konsumgüter	10 %

Weiterführende Erläuterungen unter:  
➔ [www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen](http://www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen)

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

## Zahlungsaufforderung mit Drohkulisse

Mit Mahnschreiben und Zwangsvollstreckung drohte die Europa Inkasso GmbH mit Sitz in Berlin: Angeschriebene sollten für die vermeintliche Bestellung eines Anrufblockers der Firma SBASS Telekommunikation GmbH umgehend die ausstehenden 119 Euro für diese Sendung per Nachnahme bezahlen. Mit einer Sprachaufzeichnung könne die telefonische Bestellung bestätigt werden. Verschiedene Drohszenarien sollten zur Zahlung mit dem beigefügten Überweisungsschein bewegen. So kündigte die Europa Inkasso GmbH gar den Besuch eines Außendienst-Mitarbeiters an, der das Geld vor Ort eintreiben würde.

Auch wenn das Unternehmen mit einer Internetseite und den dort angegebenen Berliner Kontaktdaten auf den ersten Blick wie ein „normales“ Inkassounternehmen auftrat, bröckelte die Fassade, als die Verbraucherzentrale genau hinsah: Im deutschen Rechtsdienstleistungsregister war die Europa Inkasso GmbH nicht zu finden. Unzählige Mahnbriefe mit gleichem Text und Datum, eine bulgarische Steuernummer, Einzahlungen auf ein Konto in Bulgarien waren weitere Hinweise auf zweifelhafte Machenschaften.

## Warnung vor Trauerregister

Zwielichtige Geschäftemacher schreckten nicht davor zurück, auch Trauernde abzuzocken. Mit dem Bundesadler dekoriert weckte ein offiziell wirkendes Schreiben des „Zentralen Trau-



erregisters“ einen amtlichen Eindruck: Binnen fünf Tagen sollten Hinterbliebene 395,20 Euro für die Aufnahme der Anzeige in einem Internetportal zahlen. Die Verbraucherzentrale informierte Ratsuchende, dass es kein zentrales Trauerregister gibt – und entlarvte die Firma „Service Register EU LLC Wilmington“ im US-Bundesstaat North Carolina als Absender. Die Kontonummer auf dem Überweisungsträger führte zu einer Bank in Zypern.

## Rente in Gefahr?

Auch versuchten Gauner, unter dem Namen der Deutschen Rentenversicherung (DR) Kasse zu machen. So wurden Rentner beispielsweise telefonisch aufgefordert, Geldbeträge auf ein fremdes Konto zu überweisen. Um dem Verlangen Nachdruck zu verleihen, hatten die Anrufer mit Rentenpfändungen und -kürzungen gedroht. Zur Masche zählten auch in falschem

## Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

<b>Beratungen gesamt</b>	<b>1.835</b>
Energie	31 %
Telefon/Internet	23 %
Allgemeine Dienstleistungen	18 %
Finanzen	14 %
Konsumgüter	11 %
Freizeit	2 %
weitere Themen*	1 %

\*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

→ [www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen](http://www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen)

Deutsch verfasste Schreiben mit Hinweis auf angeblich von Gerichten oder Staatsanwaltschaften bestätigte Forderungen von einigen Tausend Euro. Zur weiteren Stellungnahme sollte bei der Verwaltung eine Telefonnummer gewählt werden, unter der die Betrüger aufforderten, Geldbeträge auf Konten im In- und Ausland zu transferieren.

## Betrügerische Hilfe für Behinderte

Eines war den meisten der angeblich 3.000 Mitgliedern des Vereins „Hilfe für behinderte Menschen“ in Bochum gemeinsam: Sie kannten weder den besagten Verein noch hatten sie dort jemals eine Mitgliedschaft beantragt. Dennoch fanden sich ihre Namen im vermeintlichen Vereinsregister, das Quelle für Serienbriefe eines Insolvenzverwalters der Kanzlei White & Case war: Weil gegen den Vereinsvorsitzenden wegen Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit ein Insolvenz-

verfahren eröffnet worden war, wurden die Mitglieder aufgefordert, ihre ausstehenden Beiträge auf ein Sonderkonto einzuzahlen. Derart überrumpelte Verbraucher suchten bei der Verbraucherzentrale Rat, um unberechtigte Forderungen abzuwehren. Die Staatsanwaltschaft Bochum ermittelte wegen Betrugs.

### Teure Retter in der Not

Schulterschluss gegen unseriöse Schlüsseldienste: Zum Weltverbrauchertag schoben Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt unlauterer Geschäftemacherei in Notlagen einen Riegel vor. Denn es sind keineswegs Einzelfälle, dass gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur gegen sofortige Barzahlung und zu übersteuerten Preisen wieder Zugang zur Wohnung verschaffen. Statt zwischen 50 und 100 Euro verlangen dubiose Dienste bisweilen das Sechsfache. Wer sich sperrt, wird von den vermeintlichen Rettern in der Not nicht



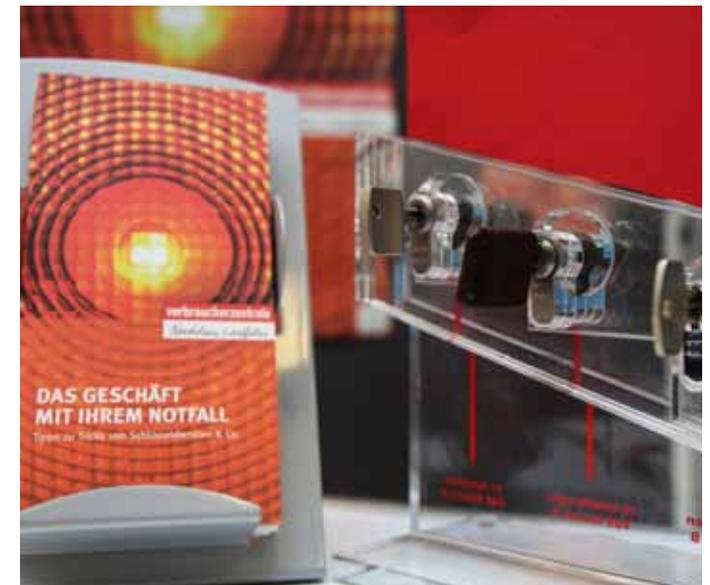
Foto: Oliver Schaper



### Kalt erwischt am Telefon

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

➔ [www.vz-nrw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe](http://www.vz-nrw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe)



selten unter massivem Druck zur Zahlung der horrenden Rechnung genötigt. Die Schlüssel für planvolles Vorgehen hatten Verbraucherzentrale und Polizei zu einem „Werkzeugkoffer“ für den Auftrag an Notdienste zusammengepackt. Statt auf Brancheneinträge mit aberwitzigen AAA-Vervielfältigungen hereinzufallen, gaben Polizei und Verbraucherzentrale in einem Pressegespräch sachdienliche Hinweise, um im Fall der Fälle gut vorbereitet zu sein. Wie Zuschläge geprüft und Rechnungen gecheckt werden können, stand ebenfalls im Aktionssteckbrief. Abgerundet wurde dieser durch die Empfehlung, bei den Polizeidienststellen Anzeige zu erstatten, wenn der professionelle Türöffner darauf pocht, den Rechnungsbetrag sofort zu kassieren.

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

## Höhenflug: Beratung zum Reiserecht

Wie hoch darf die Anzahlung beim Buchen einer Pauschalreise sein? Welche Zusatzentgelte darf ein Billigflieger verlangen? Wie schnell müssen Mängel am Urlaubsort reklamiert werden? Beratung zu Verbraucherrechten bei Pauschal- und Individualreisen hat die Verbraucherzentrale neu im Angebot.

Nicht zuletzt angesichts der erfolgreichen Klagen der Verbraucherschützer gegen die Anzahlungspraxis von Reiseveranstaltern und Fluggesellschaften aufmerksam geworden suchten Marler den Weg zum Recht auf Reisen in der Beratungsstelle im Marler Stern.

## Mails mit gefälschten Rechnungen

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

Als Telekom- oder Vodafone-Rechnung getarnte Phishing-Mails erreichten 2014 eine neue Qualität: Immer häufiger enthielt die digitale Post im Anschreiben der potenziellen Opfer. Während die Absender der falschen Rechnungen früher meistens nur allgemein aufgefordert hatten, auf Webseiten Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen, wurden die E-Mail-Empfänger nun vermehrt auch mit persönlicher Anrede zum Öffnen des Anhangs oder zum Anklicken eines Links in der Mail aufgefordert. Dabei wurde dann ein Trojaner verbreitet, der unbemerkt Passwörter fürs Onlinebanking abgreifen kann. Durch die persönliche Adressierung mit korrektem Vor- und Zunamen nahmen die Cyberkriminellen eine neue Stufe arglistiger Täuschung. Denn sie verschafften sich mit Hilfe der Trojaner Zugang zum Computer der E-Mail-Empfänger. Bis zu drei Anfragen täglich erreichten die Beratungsstelle zum Thema Phishing.

Die Verbraucherzentrale gab Tipps, um Daten-Dieben nicht ins Netz zu gehen und riet, auch kleinste Details von E-Mails noch wachsender Aufmerksamkeit anzuschauen.

→ [www.vz-nrw.de/phishing](http://www.vz-nrw.de/phishing)



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

## Per Zwangsumstellung ins digitale Zeitalter

Die Zeiten des analogen Festnetzes neigen sich dem Ende zu – bis 2018 will die Telekom ihr gesamtes Telefonnetz auf Internet-Telefonie umgestellt haben. So drohte das Unternehmen im Laufe des Jahres 2014 Kunden, die noch wie eh und je über einen analogen Festnetz- oder ISDN-Anschluss der Telekom telefonieren, mit der Zwangsumstellung auf die „Voice over Internet Protocol (VoIP)-Technik“. Bestandskunden stellte es in seinen Schreiben vor die Wahl, ob sie umstellen oder ihren Anschluss ganz verlieren wollen. Das war nämlich die Konsequenz, wenn die Kunden nicht einwilligten. Ratsuchende fragten daher bei der Verbraucherzentrale, ob die Zwangsumstellung rechtlich möglich ist und welche Nachteile damit verbunden sind. Weil die Telekom (genau wie ihre Kunden) nach Ablauf der Vertragslaufzeit das Recht auf ordentliche Kündigung hat, blieb Betroffenen nur, sich entweder für einen neuen Tarif zu entscheiden oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Allerdings liefert die Konkurrenz der Deutschen Telekom in Marl auch keinen analogen Anschluss.

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

den kostenpflichtigen Installationsservice der Telekom zurückgreifen müssen.

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

## Rechte in der Warteschleife

Das Telekommunikationsgesetz bescherte Verbrauchern 2012 mehr Rechte beim Umzug. Der Beratungsalltag zeigt jedoch, dass Internet- und Telefonkunden daraus auch 2014 noch immer wenig praktischen Nutzen ziehen können. Denn geplante Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter waren einmal mehr an der Tagesordnung. Wie gehabt: Unternehmen weisen sich auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es beim Anbieterwechsel hakt. Der Verbraucher verharret derweil machtlos in der „Warteschleife“. Und das, obwohl der Anschluss – so will es das Gesetz – maximal einen Tag lang tot sein darf.

Verbraucherärger war auch 2014 programmiert, weil es bei Leistung und Qualität nicht stimmte. Statt in der vom Kundenberater versprochenen hohen Internetgeschwindigkeit lahmten Rechner und Tablet durchs Netz. Anrufe bei Hotlines und dem technischen Kundendienst endeten meist in Messungen – mit dem Ergebnis, dass alles funktioniert.

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

## Bezahlen für Papierrechnung

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

Mit einem Musterbrief half die Verbraucherzentrale, zu Unrecht gezahlte Entgelte für Papierrechnungen zurückzufordern. Darüber hinaus gab sie die Empfehlung mit auf den Weg, die monatliche Mobilfunkrechnung stets sofort nach Eingang zu kontrollieren.



## Rundfunkbeitrag: Sendeschluss für Übergangsregelungen

„Eine Wohnung – ein Beitrag“, so der Slogan, der die Neuregelung zur Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks seit Anfang 2013 beschreibt. Unabhängig davon, wie viele oder ob überhaupt Rundfunkgeräte vorhanden sind, ist der Beitrag seither pro Wohnung zu zahlen. Zum Jahresende 2014 war dann Sendeschluss für alle bisherigen Übergangsregelungen: Auf Grundlage des einmalig zulässigen Abgleichs mit den Daten der Einwohnermeldeämter meldete der Beitragsservice Bürgerinnen und Bürger an, die dies bisher für ihre Wohnungen versäumt hatten. Aber auch wo zum Beispiel in Wohngemeinschaften doppelt bezahlt wurde, konnte noch bis zum Jahresende eine Rückerstattung eingefordert werden. In der Beratung zur Rundfunkbeitragspflicht – durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und Verbraucherzentrale NRW besiegelt – wurde umfassend über die Übergangsregelungen und über die Anmeldepflicht informiert. Auch wurden Hinweise gegeben, wie auf Schreiben vom Beitragsservice richtig reagiert wird. Auf Empfang gestellt hatte die Verbraucherzentrale auch bei Fragen rund um Befreiungsmöglichkeiten und ermäßigte Beiträge für Menschen mit Behinderung.

Wurde mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, konnte dabei häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden.

→ [www.vz-nrw.de/rundfunkbeitrag](http://www.vz-nrw.de/rundfunkbeitrag)

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

## Papier selbst hergestellt

Zum Schuljahresbeginn 2014/2015 packte die Umweltberaterin für Schülerinnen und Schüler ein Starterpaket mit Hausaufgabenheft und Schuljahreskalender – natürlich aus Recyclingpapier. Das freute alte und frischgebackene Freunde des Blauen Engels. Zusätzlich ergänzte sie ihre Aktivitäten mit einem Bildungsangebot: Kinder schöpften ihr eigenes Papier und lernten dabei die Papierrohstoffe und den Papierkreislauf kennen.



## Krach mal aus – Lautes im Laden lassen

Kinder und Jugendliche leiden zunehmend an Schäden des Gehörs. Permanente Nutzung von portablen Audioplayern oder zu lautes Spielzeug wie zum Beispiel Quietsch-Tiere, Spielzeugwaffen oder -telefone sind dafür Ursachen.

Auch umweltbedingter Lärm wirkt sich negativ aus – Auswirkungen auf die psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen, die schulische Leistungsfähigkeit, das soziale Verhalten und die Konzentrationsfähigkeit sind unbestritten. Grund genug für die Umweltberatung, zum Tag des Lärms sieben Schulklassen zu besuchen, um dort in einer Unterrichtseinheit über Lärm aufzuklären. Mit einem Lärmmessgerät wurde der Lärmpegel im Klassenzimmer oder von Musikabspielgeräten gemessen. Anschließend wurde diskutiert, wie sich der Einzelne vor Lärm schützen kann. Und für den Notfall bekamen über 200 Schülerinnen und Schüler Ohrstöpsel ausgehändigt.

## Infoschau: Für gute Luft zu Hause

Jeden Tag atmen wir 12 bis 24 Kilogramm Luft ein – mehr als die Menge an Lebensmitteln und Trinkwasser, die eine Person am Tag zu sich nimmt. Wenn dann die Raumluft durch gefährliche Substanzen belastet ist, halten nicht selten Gesundheitsgefahren Einzug. Aus Farben, Bodenbelägen, Möbeln und Co. können Stoffe in die Raumluft ausgasen. Die möglichen Folgen: Kopfschmerzen, Reizungen der Schleimhäute, Schwindel oder Müdigkeit.

Mit der Infoschau „gesund@home“ zeigte die Umweltberatung während der Frauenkulturtage in der Beratungsstelle,



wie jeder zu Hause für ein gesundes Raumklima sorgen kann. Es ist fast unmöglich, Räume schadstofffrei einzurichten und zu bewohnen, aber es gibt viele Möglichkeiten, um die Belastung möglichst gering zu halten.

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

## Entgelte für Kreditbearbeitung unzulässig

Für die Bearbeitung von Krediten dürfen Banken keine Entgelte verlangen. Und ungerechtfertigte Bearbeitungsentgelte können Kunden bis zu zehn Jahre rückwirkend zurückfordern. So hat der Bundesgerichtshof im Oktober 2014 verbraucherfreundlich entschieden. Mit Musterbriefen und ausgeweitetem Beratungsangebot hat die Verbraucherzentrale auf die Nachfragewelle reagiert: Ob kleine oder große Beträge bei der Kreditbearbeitung für Darlehen von Möbeln, Auto oder Immobilie angefallen waren – Ratsuchende fragten nach den Rückforderungsmodalitäten. Insbesondere wurde persönlicher Rat gesucht, weil Geldinstitute die Erstattungen mit unterschiedlichen Begründungen massenhaft abwimmeln. Zwar gaben die Materialien im Internet erste Orientierung, doch wollten sich viele Betroffene vergewissern, ob sie nichts übersehen und für ihren speziellen Fall alles richtig gemacht haben. Nicht zuletzt: Für alle „Offliner“ war die Verbraucherzentrale häufig der Rettungsanker auf dem Weg zum Erstattungsanspruch.

➔ [www.vz-nrw.de/bearbeitungsgebuehr-1](http://www.vz-nrw.de/bearbeitungsgebuehr-1)

## Ewiger Widerruf bei falscher Belehrung

Die Widerrufsbelehrungen zu rund 75 Prozent aller Baukredite sind fehlerhaft. Das haben Verbraucherzentralen und Anwälte bei Prüfung von mehr als 6.000 Verträgen herausgefunden. Denn nicht immer haben Banken die zahlreichen Änderungen der Musterwiderrufsbelehrungen beachtet oder deren Inhalt selbst geändert. Erkenntnis mit Folgen: Wurden

Wohnungskäufer oder Bauherren nämlich falsch über das Widerrufsrecht belehrt, können sie den Darlehensvertrag unter Umständen noch „ewig“ widerrufen. Von der vorzeitigen Auflösung profitieren Kreditnehmer, die nach der Kündigung ihres Immobiliendarlehens eine Vorfälligkeitsentschädigung, meist einige Tausend Euro, zahlen mussten oder noch sollen. Denn sie müssen nicht kündigen, sondern können den Kreditvertrag widerrufen und sparen so diese von der Bank geforderte Entschädigung. Allerdings: Die Kreditinstitute wehren sich und akzeptieren den Widerruf nur in Ausnahmefällen sofort.

Bei der schwierigen Beurteilung, wann das Widerrufsrecht gilt, kommt es auf jede einzelne Formulierung im Vertrag an. In der Beratung „Schadensfall Kapitalanlage“ hat die Verbraucherzentrale die Belehrungen überprüft und Immobilienkäufer über den wirkungsvollen Weg zur Durchsetzung ihrer Rechte informiert. Bei vielfach ausgebuchten Terminen zeigten sich Ratsuchende auch flexibel und bereit, benachbarte Beratungsstellen aufzusuchen. Das Entgelt in Höhe von 60 Euro war für Betroffene keine Hürde angesichts der geldwerten Vorteile, die aus der zeitnahen und anbieterunabhängigen Klärung der Ansprüche winkten.

➔ [www.vz-nrw.de/schadensfall-kapitalanlage](http://www.vz-nrw.de/schadensfall-kapitalanlage)

## Abwenden existenzieller Notlagen

Ob Zwangsvollstreckungsmaßnahmen drohten oder wenn es Probleme mit der Kontopfändung gab: Die Verbraucherzentrale bot unbürokratisch Hilfe, wenn Ratsuchende in existen-

ziellen Notlagen nach Unterstützung suchten. Diese umfasste zum einen die Geld- und Kreditberatung, um Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen. Zum anderen auch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen, um zum Beispiel ungerechtfertigte Rechnungsposten abzuwenden.

## Unseriöse Inkassobüros machen Kasse

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

Immerhin hat das Gesetz jedoch Ansatzpunkte zur Überprüfung von Forderungen gebracht: Seit dem 1. November 2014 müssen Inkassobüros bereits in ihrem ersten Anschreiben gesetzlich vorgeschriebene Informationspflichten erfüllen. Diese bieten zumindest erste Prüfkriterien, um betrügerische Machenschaften zu entlarven, die auf das Eintreiben überhaupt nicht existierender Forderungen zielen. In der Rechtsberatung wurde die Rechtmäßigkeit von Forderungen überprüft und es wurden Hilfestellungen beim Widerspruch gegeben.

## Energieschulden: Kostenkarussell durch Nebenforderungen

Wer seine Stromrechnung nicht mehr bezahlen kann, steht bei seinem Energieversorger laut Statistischem Bundesamt mit durchschnittlich 1.300 Euro in der Kreide. Hinter den Energieschulden verbergen sich jedoch nicht nur Außenstände bei Abschlagszahlungen oder Jahresendabrechnungen, sondern teilweise auch hohe Kosten für Mahnungen, Inkasso sowie für die Unterbrechung beziehungsweise Wiederherstellung der Stromversorgung, die die Versorger obendrein in Rechnung stellen. In Marl werden leider die höchsten Kosten verlangt: Für eine Stromsperre etwa Beträge von meist über 200 Euro. Daher ist es extrem wichtig, solche Sperren zu vermeiden.

Zur bundesweiten Aktionswoche der Schuldnerberatung im Juni hat die Verbraucherzentrale auf das Kostenkarussell drohender Nebenforderungen aufmerksam gemacht. Mit Tipps und Empfehlungen hat sie dabei Hilfestellungen zur Existenzsicherung, zur Vermeidung von Stromsperren sowie zur Überprüfung überhöhter Nebenforderungen gegeben.

→ [www.vz-nrw.de/stromsperre](http://www.vz-nrw.de/stromsperre)

## P-Konto: Kein Rettungsanker für Kontolose

Seit 2012 alternativlos: Das Pfändungsschutzkonto für Verschuldete. Nur auf einem P-Konto ist das Existenzminimum bei Kontopfändungen gesichert. Womit der Gesetzgeber für unbürokratischen Schutz sorgen wollte, barg in der Praxis auch 2014 immer noch Stolperfallen. So zum Beispiel, dass Geldinstitute P-Kontoinhabern bestimmte Kontofunktionen verwehren oder öffentliche Gläubiger in Unkenntnis der Rechtslage keinen ausreichenden Pfändungsschutz gewährten.



Nicht gelöst hat das P-Konto jedoch das Problem unfreiwilliger Kontollosigkeit. So sind Kreditinstitute gesetzlich nur zur Umwandlung eines bestehenden Girokontos, nicht jedoch zur Einrichtung eines (P)-Kontos verpflichtet. Auch einen gesetzlichen Kündigungsschutz gibt es nicht. Allein die Sparkassen müssen in Nordrhein-Westfalen für alle Kunden ihres Geschäftsgebietes ein Guthabenkonto führen. Andere Banken zeigen sich hingegen sehr zurückhaltend, wenn bei der Neueinrichtung von Guthabenkonto etwa Negativeinträge bei der Schufa oder andere Indikatoren finanzielle Schwierigkeiten und eine spätere Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto beim potentiellen Kunden vermuten lassen. Denn sie fürchten dessen systembedingte Umsetzungsprobleme, die eine verstärkte Einzelbearbeitung und erhöhten Beratungsbedarf mit sich bringen – und Kunden, die gleichzeitig keinerlei Gewinn einbringen.

So suchten regelmäßig Betroffene Rat, weil ihnen Banken die Einrichtung eines Girokontos verweigerten oder das Geldinstitut das bestehende Konto gekündigt hatte. Die Verbraucherzentrale unterstützte unbürokratisch, weil diese Verbraucher häufig schon eine vielfach unzumutbare und letztlich erfolglose Odyssee zwischen den Filialen der verschiedenen Kreditinstitute hinter sich gebracht haben. Schaltete sich die Verbraucherzentrale ein, richteten Banken das Guthabenkonto in der Regel ein.

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



## Sicherer Wechsel in günstigeren Stromtarif

Stromkunden ermunterte die Verbraucherzentrale, ihre Kosten schnell und einfach zu senken: „Finden Sie den richtigen Stromtarif – aber sicher!“ Ausgestattet mit aktuellen Datenbanken und dem Wissen über gängige Lieferkonditionen und Vertragsfallen halfen die Beratungskräfte bei der Suche nach

günstigen und sicheren Tarifen. Je nach Verbrauch kann dadurch viel Geld gespart werden. Denn wer noch nie gewechselt hat, ist Kunde der Grundversorgung – und die ist in der Regel der teuerste Tarif vor Ort. Regelmäßig winkt in Marl ein Energiesparpotenzial von mehr als 20 Prozent.

Dass Energieversorger die vorhandenen Spielräume für Preissenkungen in diesem Tarif bislang meist noch nicht genutzt haben, hatte die Verbraucherzentrale NRW in ihrer landesweiten Strompreisuntersuchung gezeigt. Leider gehört Marls Grundversorger immer noch zu den teuersten in NRW. Daher gehört die Beratung zum Stromanbieterwechsel weiterhin zu einem der beliebtesten Angebote der Marler Beratungsstelle. → [www.vz-nrw.de/wechsel-des-energieversorgers](http://www.vz-nrw.de/wechsel-des-energieversorgers)

## Wegweiser für Verbraucherrechte

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

**Wie halten beim Renovieren unbedenkliche Farben Einzug? Lässt sich Schimmelbefall durch Lüften die Tür weisen? Und ob in den trendigen Loombändern Gesundheitsgefahren für Kinder lauern – das wollten vor allem besorgte Eltern von der Umweltberatung wissen.**

## Von Asbest bis Zeckenmittel

Fragen nach möglichen Schadstoffen in Alltagsprodukten brannten Ratsuchenden einmal mehr auf den Nägeln. Trendsetter 2014 hierbei: Tücken von E-Shishas und potenzielle Risiken durch Weichmacher in Gummi- und Silikonbändern, um die bei Kindern und Jugendlichen ein Hype entbrannte. Nicht nur in der persönlichen Beratung, sondern auch auf Veranstaltungen hat die Umweltberatung mögliche Schadstoffquellen zum Thema gemacht: Von A wie Asbest bis Z wie Zeckenmittel.

## Trendcheck Altkleider

Secondhand-Kleidung liegt in Nordrhein-Westfalen im Trend: 60 Prozent haben – so eine landesweite Befragung von 400 Bürgern durch die Verbraucherzentrale NRW – abgelegten Jacken und Hosen schon einmal ein zweites Leben geschenkt. Gar 80 Prozent entscheiden sich für den nachhaltigen Abschied von Anzug und Kostüm: Sie spenden gebrauchte Textilien entweder an karitative Organisationen oder entsorgen sie in den städtischen Altkleidercontainern. Längst ist der Altkleidermarkt ein Millionengeschäft, bei dem auch unseriöse Firmen mitmischen. Sie suggerieren Wohltätigkeit, wirtschaften aber tatsächlich in die eigene Tasche. Die Umweltberatung hat beim „Trendcheck Altkleider“ zusammengestellt, woran Schwindler zu erkennen sind.

### Rest(e)los genießen: Feste feiern ohne Reste

Party-Büfets und Weihnachtssessen sind ein üppiges Vergnügen. Wenn Gastgeber sich mit besonderen Gerichten und einer reichen Auswahl übertreffen, bleiben Reste nicht aus. Häufig enden diese dann als Lebensmittelabfälle. Mit der Aktion „Rest(e)los genießen“ lieferte die Umweltberatung Rezepte fürs Feste feiern ohne Reste. Serviert wurde damit nicht nur resteloser Genuss, sondern auch ein Plus für Umwelt und Klima. Denn Energie und Ressourcen, die zur Herstellung der Mittel zum Leben notwendig sind, landen mit den Resten in der Tonne: Pro Person und Jahr etwa 80 Kilo Lebensmittel. Zur Europäischen Woche zur Abfallvermeidung im November sowie zur Vorweihnachtszeit hatte die Umweltberatung ein „Rezeptbuch“ für resteloses Feier-Vergnügen aufgelegt.

### Schimmelpilze in der Wohnung – was tun?

Anfangs oft unbemerkt sind sie eines Tages plötzlich da – Schimmelpilze. Vor allem im Winter und in Übergangszeiten machen sie sich in vielen Wohnungen breit. Man findet sie an kalten Außenwänden und in Fensterlaibungen, aber auch hinter großen Möbelstücken, Vorhängen oder Bildern. Das ist unansehnlich, kann die Gesundheit gefährden und langfristig zu Schäden am Gebäude führen.

Während einer Telefonaktion in der Lokalredaktion der Marler Zeitung ließen sich die Anrufer von den Experten der Verbraucherzentrale über die Schimmelvermeidung und -beseitigung aufklären.



# MARL IM BLICK

## Doppelter Geburtstag

Am 3. November 2014 feierte die Verbraucherzentrale in Marl ein Doppel-Jubiläum: Die Allgemeine Verbraucherberatung gibt es seit 40, die Umweltberatung seit 25 Jahren in unserer Stadt.

Zur Geburtstagsfeier im Marler Stern hatte sich auch NRW-Innenminister Ralf Jäger in die Gratulantenschar aus Politik und Verwaltung eingereiht. Ebenso wie Marls Bürgermeister Werner Arndt unterstrich er, dass die Beratungsstelle eine unverzichtbare Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger geworden sei. Dieses Angebot sei aus der Stadt nicht mehr wegzudenken. Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski dankte allen für die vielfältige Unterstützung – gerade auch in schwierigen Haushaltslagen.

Für Marler Bürger gab es zum doppelten Geburtstag ein „Jubiläums-Aktionsprogramm“. Im Angebot waren Infostände im Marler Stern, auf dem Seefest und beim Volksparkfest. In diesem Kontext wurden die Nachfrage-Dauerbrenner wie Rundfunkbeitrag, Stromanbieterwechsel aus der Grundversorgung und Schimmelvermeidung bzw. -beseitigung diskutiert. Neben den Infoständen wurden in Zusammenarbeit mit der Marler Zeitung Telefonaktionen zu den Themen Rundfunkbeitrag und Schimmel in Wohnräumen angeboten.

Bei der Telefonaktion „Schimmel vermeiden und beseitigen“ beantwortete neben der Umweltberatung auch Mietrechtsanwalt Dieter Tomczyk (Verbraucherzentrale NRW und Mieterschutzverein Marl) und der Energieberater der Beratungs-



Feierten das Jubiläum in der insel: (von links) Vorstand der Verbraucherzentrale Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiter Reint-Jan Vos, Umweltberaterin Katharina Feldkamp, Marls Bürgermeister Werner Arndt und NRW-Innenminister Ralf Jäger. Der Innenminister lobte insbesondere die gute Zusammenarbeit zwischen Polizei und Verbraucherzentrale.



stelle Bottrop, Akke Wilmes, Fragen von Lesern der Marler Zeitung. Hilfreich war dieses Zusammenspiel, weil man sich so gleichzeitig über gesundheitliche, rechtliche und bautechnische Aspekte des Schimmelproblems informieren konnte.

## Telefonaktion zu Computersicherheit

Anfang des Jahres wiederholte Microsoft ihre Mitteilung, dass die Pflege des beliebten Betriebssystems Windows NT im Frühjahr 2014 eingestellt wird. Dann neu entdeckte Sicherheitslücken werden von Microsoft nicht mehr durch regelmäßige Updates des Betriebssystems geschlossen. Dies bedeutet, dass Systeme, die mit dem Internet verbunden sind, immer weniger Sicherheit bieten. Es gilt, diese zu ersetzen oder sofort neue Hardware mit sicheren Betriebssystemen anzuschaffen.

Die Telefonaktion der Marler Zeitung zusammen mit der Verbraucherzentrale in Marl und einem weiteren Internetexperten bot Marler Verbrauchern die Gelegenheit, gezielte Fragen zum Umfang des Handlungsbedarfs sowie zur Computersicherheit im Allgemeinen zu stellen. Zu beiden Themen gab es rege Nachfrage. Alternativen zu Windows NT für ältere PCs bildeten einen Nachfrageschwerpunkt.

#### Impressum

**Herausgeber:** Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Telefon 0211 38 09 0 • Fax: 0211 38 09 216 • [www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)

**Gestaltung und Produktion:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://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, 2015. Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

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

