

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig16

Beratungsstelle Marl





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@verbraucherzentrale.nrw

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/marl

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Reint Jan Vos - Leiter

Marion Löhring - Verbraucherberaterin

Elfriede Menne - Verbraucherberaterin

Katharina Feldkamp - Umweltberaterin

Jasmin Akuamoah - Bürokraft

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Umweltberatung	1,00
Bürokraft	0,50

Weitere Spezialberatungen

Frank Kittel - Verbraucherrecht und Bank- und Kapitalmarkt

Michael Näfe - Energie

Astrid Schenk - Versicherung

Dieter Tomczyk - Mietrecht

Aus Projektmitteln

Maik Böhme - Bildungstrainer

2016 IM ÜBERBLICK

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

Eingebettet in das Netzwerk unserer lokalen Kooperationspartner haben wir viel mehr als „nur Beratung“ auf den Weg gebracht. Bei Vorträgen für Flüchtlinge und deren Helfer haben wir uns den Herausforderungen gestellt, die das Verbraucherleben in einer fremden Wirtschaftsordnung mit sich bringt.

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

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

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Marl



Verbraucherzentrale in Marl: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	8.613
- davon Allgemeine Verbraucherberatung	8.114
- davon Umweltberatung	499
Veranstaltungskontakte	3.768
- davon Umweltberatung	1.627
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	2.005

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Energie	25 %
Allgemeine Dienstleistungen	18 %
Telefon und Internet	17 %
Finanzen	12 %
Konsumgüter	9 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

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

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



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

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



Beraterin Marion Löring gab Tipps, wie Fake-Shops im Internet zu erkennen sind.

Gemeinsam hatten Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt einen „Steckbrief“ erstellt, um Indizien für Fake-Shops zu erkennen: Kundenunfreundliche Zahlungsarten, fehlende allgemeine Geschäftsbedingungen oder keine Angaben zu Widerrufsmöglichkeiten; auch an Hinweisen auf vertrauenswürdige Gütesiegel mangelt es zumeist.

Allerdings: Selbst für Experten ist kaum auf den ersten Blick auszumachen, ob beim Online-Anbieter alles echt oder nur täuschend echt ist. Denn durch professionelles Kopieren oder Fälschen von Produktbildern und Informationen aus realen Internetseiten gleicht der Fake fast dem Original. Zumal nicht selten das Impressum mit der Händleradresse oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenfalls von anderen Seiten abgekopiert beziehungsweise frei erfunden sind.

Doch nicht nur bei der vorbeugenden Fahndung nach Fake-Seiten gab es Unterstützung. Auch für Reingefallene wurde eine Checkliste aufgelegt, um die Schäden durch diese Masche zu minimieren. So prüften die Beratungskräfte mögliche rechtliche Schritte. Und die Polizei nahm Strafanzeige wegen Betrugs entgegen.

Abzocke per Smartphone Unbemerkt Kasse gemacht

Ein unbedachter Klick aufs Schließen-Fenster – und die Kostenfalle beim Smartphone schlug zu. Denn bei Anwendungen wie Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos, Service oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das arglose Tippen auf das mitgelieferte Werbefbanner oder auf eine sich öffnende Internetseite, um unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abo zu aktivieren. Von dem angeblichen Vertragsabschluss hatten die Betroffenen erst erfahren, als das Abo-Entgelt einfach über die monatliche Mobilfunkrechnung

abgebucht worden war. Die automatische Übermittlung der Rufnummer des Nutzers hatte den Abzockern die Identifizierung des Mobilfunkanbieters ermöglicht und so die Abrechnung über diesen ausgelöst. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale über die grassierende Smartphone-Abzocke aufgeklärt. Dazu hat sie die Masche beim unbemerkten Kasse machen durch das sogenannte WAP-Billing (WAP = Wireless Application Protocol) entlarvt. Crux hierbei: die für Rückforderungen und Beanstandungen dringend benötigten Kontaktdaten des Abo-Anbieters bleiben auf der Telefonrechnung im Dunkeln, weil dieser sich fürs Inkasso meist eines weiteren Dienstleisters bedient und nur dieser erkennbar auf der Rechnung aufgeführt war. Den Urheber der Forderung mussten Betroffene dann erst über den Mobilfunkanbieter oder den technischen Dienstleister ermitteln.

Betroffene Verbraucher hat die Verbraucherzentrale mit hilfreichen Tipps versorgt, um Abbuchungen mit der Telefonrechnung durch unbekannte Dritte abzustellen. Wie dafür mit der Einrichtung der Drittanbietersperre technisch einwandfrei Hand angelegt werden kann, zeigen die Beratungskräfte auch ganz praktisch. Daneben halten sie Musterbriefe parat, um die Drittfirmen im Hintergrund ausfindig zu machen und unklaren Forderungen aus Telefonrechnungen zu widersprechen. Denn auch hier gilt: Wirksam zustande kommt ein Vertrag erst dann, wenn Handybesitzer den Abschluss eines kostenpflichtigen Abos ausdrücklich durch den Druck auf einen gut erkennbaren Bestell-Button, der die Zahlungspflicht deutlich macht, bestätigt haben.

Im April informierten die Mitarbeiter der Beratungsstellen im Kreis Recklinghausen die Leser der Marler Zeitung in einer Telefonaktion zum Thema. Der „heiße Draht“ war eine viel gewählte Nummer.

! Die Verbraucherzentrale NRW forderte, dass bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags die Drittanbietersperre vom Provider zwingend voreingestellt werden muss. Denn die hat sich bisher als untaugliches Instrument erwiesen, weil viele Smartphone-Nutzer diese Möglichkeit gar nicht kennen und Mobilfunkfirmen darüber auch nicht deutlich informieren. Außerdem müsse künftig in Rechnungen klar benannt werden, wer Inhaber von strittigen Rechnungsposten und damit Ansprechpartner ist.



Zum Weltverbrauchertag gab es Informationen, wie Drittanbietersperren richtig einzurichten sind.

Statt gratis, günstig oder gewonnen: Überraschende Rechnungen

Mal winkt eine Fitnessuhr als Gratisgeschenk, mal lockt ein Gewinnspiel zu Routenplanern im Internet. Andernorts preist eine Onlineplattform unschlagbare Schnäppchen aus oder sind ver-

meintliche Gratis-Kochrezepte nur einen Mausklick entfernt. Fast immer gemeinsame Zutat: Geschickte Täuschung, damit arglose Nutzer kostenpflichtige Bestellungen vornehmen oder in ungewollte Abos tappen. Und gemeinsam ist den von Abzockern im Internet Geleimten, dass sie sich hilfesuchend an die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale wenden.

Da versprach die Webseite www.slimsticks.de unter dem Slogan „sicher, schneller, schlank“ mühelose Gewichtsreduktion dank des löslichen Pulvers zum Einnehmen. Besteller eines Testpakets wurden mit einem Bluetooth-Fitnessband im Wert von 79,90 Euro als Gratiszugabe belohnt – wofür es nur der Angabe von Namen und Zustelladresse bedurfte. Doch wer dann auf den Button „Weiter“ geklickt hatte, sah sich sofort mit einer Bestellung konfrontiert: Erst bei genauerem Hinschauen wurde klar, dass das Fitnessarmband nur dann ausgeliefert wird, wenn sich der Besteller auf das 90-Tage-Abonnement des Nahrungsergänzungsmittels einlässt und dafür insgesamt 149,70 Euro bezahlt. Darüber aber hatte die Webseite jedoch nicht eindeutig informiert – und so versucht, unrechtmäßig abzukassieren.

Ähnlich agierte eine Reihe wechselnder Internetseiten, die für registrierte Nutzer Routenplaner-Dienste offeriert hatte. Durch ein Gewinnspiel geködert hatten Interessierte ihre E-Mail-Adresse für die Teilnahme angegeben und zugleich – wieder per Klick auf einen Button – auch „den Routenplaner nutzen“ gewählt. Mit der Angabe ihrer Daten hatten sie dabei in der Lesart der Betreiber einem Vertrag mit Kosten von bis zu 500 Euro zugestimmt. Der Vertragsabschluss wurde Verbrauchern aber erst bewusst, als sie Rechnungen oder Mahnungen erhielten. Auch hier bestritt die Verbraucherzentrale, dass die Anbieter die gesetzlichen Vorschriften eingehalten und den Nutzern genügend Informationen erteilt hatten, damit ein Vertrag überhaupt zustande kam.

„Liquidieren“ kommt aus dem Italienischen und bedeutet so viel wie „in Geld umwandeln“. Dieses Motto hatte der Kleinanzeigenmarkt LiQuiDaDo.de beim Wort genommen. Denn die Plattform, die Elektroartikel, Kleidung oder Schuhe zu unglaublich günstigen Preisen eigentlich nur für Unternehmen anbietet, lockte auch Verbraucher, sich solche Schnäppchen nach einer kostenfreien Registrierung anzuschauen. Doch statt mit dem begehrten Produkt wartete LiQuiDaDo bei der Shopping-Tour mit einer Abo-Falle auf: Im Werbefenster, das das Produkt überlagerte, bat die Firma gar nicht mehr darum, dem Kauf zuzustimmen, sondern vielmehr einen kostenpflichtigen Premiumzugang für 199 Euro abzuschließen. Wer in der Annahme, sich immer noch im Schnäppchen-Land umzuschauen, unachtsam geklickt hatte, fand alsbald eine Rechnung im Briefkasten.

Mit dem fragwürdigen Dreh, dass sich der Kaufen-Button plötzlich auf einen kostenpflichtigen Zugang bezieht, fand sich LiQuiDaDo.de durchaus in schlechter Gesellschaft. Zugute kommt Abzockern dieser Art, dass viele Onlinekäufer mit Schlagworten wie Restposten, Lagerverkauf, Großhandelspreise im Netz beständig nach Schnäppchen suchen. Entsprechend zahlreich sind zweifelhafte Angebote, die Nutzer mit extrem günstigen Preisen vor teuren Abo-Fallen blenden wollen.

Mit der Tür ins Haus gefallen

Ein Duo des Verbraucherärgers hat sich auch 2016 wieder vielschüssig zu Wort gemeldet: Drückerkolonnen an der Haustür oder in Fußgängerzonen sowie ungebetene Werber am Telefon.

Zeitschriften, Versicherungs- und Finanzprodukte, Energieliefer- oder Telekommunikationsverträge. Abos für den Bezug von Nahrungsergänzungsmitteln oder Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen. Schier unerschöpflich scheint der Fundus, mit dem professionelle Verkaufsstrategen ihre Überrumpelungsversuche starteten. Besonders dreiste Maschen: Telefonisch Sperrboxen zu offerieren, die angeblich zukünftig vor Telefonwerbung schützen sollen oder das Angebot, sich gegen ein monatliches Entgelt in sogenannte „Sperrlisten“ einzutragen, um diese Überrumpelungsanrufe vermeintlich zu verhindern.

Trotz des ausdrücklichen Verbots, Werbeanrufe ohne Einwilligung zu tätigen und verschärfter Sanktionen wurden Verbraucher auch 2016 wieder am Telefon zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt. Und das, obwohl sie – so wurde vielfach im Beratungsgespräch berichtet – einer Telefonwerbung zuvor nicht zugestimmt hatten.

Ein deutlicher Fingerzeig, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung nachgebessert werden müssen. Betroffene unterstützte die Verbraucherzentrale mit Muster-schreiben, um unberechtigte Forderungen zurückzuweisen.

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



Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	2.087
Energie	38 %
Allgemeine Dienstleistungen	23 %
Telefon/Internet	19 %
Finanzen	8 %
Konsumgüter	6 %
Freizeit	2 %
weitere Themen*	4 %
*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges	
www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen	

Die Verbraucherzentrale brachte in der Beratung sowie durch Informationen Licht in den Technik-Dschungel und entlarvte, dass es für das neue Fernsehzeitalter keine neuen Verträge braucht.

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

Fallstricke für Flüchtlinge

Die Verbindung zu Freunden und Verwandten in der Heimat nicht abreißen zu lassen – dieses Bedürfnis der hier angekommenen Flüchtlinge rief windige Vertreter auf den Plan: Diese jubelten den in unserem Wirtschaftsleben Unerfahrenen in Vertriebsfilialen, in Unterkünften oder an der Haustür kostenträchtige Telefonverträge unter. Denn statt der versprochenen lukrativen Smartphone- oder Tablet-Beigabe hatten sich die unbedarften Geschäftspartner durch ihre Unterschrift zwei oder gar drei Telefonverträge mit regelmäßigen Zahlungspflichten eingehandelt. Das stellten die Betroffenen vielfach jedoch erst bei Zusendung der ersten Rechnungen fest. Nicht zuletzt fehlende oder nur geringe Sprachkenntnisse hatten es leicht gemacht, tatsächliche Vertragsinhalte und die Tragweite von -abschlüssen unausgesprochen zu lassen. Aber auch die Tarifvielfalt im Telekommunikationsmarkt oder wie sich die Modelle Prepaid oder Vertrag unterscheiden – für Flüchtlinge vielfach alles Neuland.

Doch nicht nur die Versorgung mit Telekommunikation, sondern auch mit Strom oder Gas war für unseriöse Vertriebler an der Haustür der Schlüssel für einträgliche Vertragsabschlüsse. In deren Kleingedrucktem waren dann lange Laufzeiten und selten die versprochenen günstigen Bezugspreise versteckt. Überhaupt: Dass Abschlagszahlungen für Energiedienstleistungen dann Endabrechnungen über den tatsächlichen Verbrauch folgen, war bei Flüchtlingen weitgehend unbekannt – ebenso wie das finanzielle Polster, aus dem sie die Außenstände begleichen sollten.

Auch die Kosten für Leistungen rund um Geldgeschäfte waren für viele eine große Unbekannte. Neben Wissenswertem zur Eröffnung und Führung eines Basiskontos waren auch Informationen zu Geldtransferdiensten gefragt.

Ausgekochte Abzocke

Mit mehr als 20.000 Rezepten machte die Internetseite www.profi-kochrezepte.de Appetit. Wer danach backen, kochen oder braten will, muss zuvor unter der Angabe persönlicher Daten einen „Zugang erwerben“. Doch den Button „Jetzt anmelden“ zu drücken, kam teuer zu stehen: Der Betreiber der Seite, eine B2B Web Consulting GmbH, verschickte Rechnungen über fast 240 Euro. Und im folgenden Jahr wollte die Firma den Betrag noch einmal kassieren. Denn aus ihrer Sicht war mit dem Klick ein zwei Jahre laufender Vertrag zustande gekommen. Tatsächlich gab es auf der Internetseite einen Hinweis auf den Vertrag – aber klein und unscheinbar in einem Fließtext am linken und rechten Rand. Danach richtet sich das Angebot nur an „Firmen, Gewerbetreibende, Vereine, Handwerksbetriebe, Behörden oder selbstständige Freiberufler“. Doch hatte der Betreiber keineswegs ausgeschlossen, dass sich auch Privatpersonen anmelden können – und damit in die Falle tappen. In einem von der Verbraucherzentrale NRW angestregten Verfahren hat das Oberlandesgericht Hamm der Abzocke Anfang 2017 einen Riegel vorgeschoben: Nach einem nun rechtskräftigen Urteil (Az. 12 U 52/16) hat das Unternehmen gesetzliche Informationspflichten nicht erfüllt – wie zum Beispiel die klare und verständliche Angabe des Preises. Dazu gehört auch, einen eindeutigen „Kaufen“-Button zu präsentieren. Außerdem hätten Verbraucher über das bei Online-Verträgen zustehende Widerrufsrecht informiert werden müssen. Wegen des versteckten Hinweises auf die Kosten und weil ein unmissverständlich gestalteter und beschrifteter „Kaufen“-Button fehlte, müssen Verbraucher, die sich angemeldet haben, nicht zahlen.

Dieses Beispiel zeigt, wie Rechtsberatung im Einzelfall und Aktivitäten zum generalisierenden rechtlichen Verbraucherschutz wirkungsvoll Hand in Hand gehen.

Die Verbraucherzentrale hatte kommunale Ansprechpartner, Verbände, Vereine und Zusammenschlüsse ehrenamtlicher Helfer in der Flüchtlingshilfe zielgerichtet über ihre Angebote für das „Ankommen im Verbraucheralltag“ informiert. Zentral dabei: der Aufruf, dass sich Flüchtlingspaten oder -betreuer mit ihren Schützlingen gemeinsam bei akuten Problemlagen schnell an die Beratungsstelle wenden.

248 Flüchtlingshaushalte unterstützte die Beratungsstelle mit Rechtsberatung und -vertretung bei Energie- und Telekommunikationsverträgen. Häufig waren die finanziellen Verpflichtungen aus Verträgen mit langer Laufzeit unterschätzt worden.

Mit Unterrichtseinheiten vielerorts Schule gemacht: Mit Klicks für digitalen Datenschutz bis zu Ressourcenschutz.



Stellten das Bildungsangebot der Beratungsstelle Marl vor: Marion Löhring (links) und Kerstin Ramsauer.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in sieben Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Gefragt waren die Lerneinheiten zu den Kosten der ersten eigenen Wohnung – doch einmal mehr wurde das Angebot zum sicheren Umgang mit internetfähigen Handys am häufigsten gebucht. Neben Kostenfallen und Apps wurde darin auch thematisiert, wie Urheberrechtsverletzungen bei YouTube und Co. vermieden werden können.

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

Als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentrale in Marl konnten vier „Durchblick-Schulveranstaltungen“ dank finanzieller Förderung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz durchgeführt werden.

Musterschüler beim Ressourcenschutz

Im Rahmen eines bundesweiten Projekts ermuntert die Verbraucherzentrale NRW Schulen, sich beim Ressourcenschutz zu engagieren. Ein gut funktionierendes System zur Mülltrennung schon im Klassenraum? In der Schulmensa wird auf wertschätzenden Umgang mit Lebensmittel geachtet? Bei den Schreibmaterialien verdienen sich Recyclingpapiere gute Noten? Schon mit kleinen Maßnahmen können Schüler und Lehrkräfte dazu beitragen, Umwelt und Klima zu schonen.

Der Titel „RessourcenSchule“ und damit die Anerkennung für vorbildliches Engagement winken, wenn eine Jury die Aktivitäten bewertet und prämiiert hat. Hier sind die Käthe-Kollwitz-Schule, die Grundschule Sickingmühle und die Bartholomäusschule ganz vorne mit dabei.

So ist es für diese Schulen selbstverständlich, schon im Klassenraum den Müll zu trennen. Beim Papierschöpfen aus alten Zeitungen lernen sie den Recyclingprozess hautnah kennen. Und die Lehrkräfte führen Schüler spielerisch an Umweltprojekte zum sorgsamsten Umgang mit Strom und Wasser oder zur Müllvermeidung und -trennung heran.



Auszeichnung dreier Marler Schulen als „RessourcenSchule“. Foto: Heinz Peter Mohr, Marler Zeitung

Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen abwehren. Rund um Haushaltsfinanzen war die Verbraucherzentrale eine gefragte Anlaufstelle.

Finanzen in Schieflage? Beratungsangebot als Rettungsanker

Beim Blick auf den Kontostand schrillen die Alarmglocken, der Dispo ist längst ausgeschöpft. Die Autoreparatur lässt sich ohne einen weiteren Kredit nicht stemmen. Weil Überstunden wegfallen, geraten Ratenzahlungen ins Stocken. Dubiose Geschäftemacher versuchen, mit Drohkulissen aus der Armut Profit zu schlagen. In der Beratung bei Geld- und Kreditproblemen waren auch 2016 Rat und Hilfestellungen gefragt, um Einnahmen und Ausgaben im „Unternehmen Haushalt“ wieder ins Gleichgewicht zu bringen.

Frühzeitige Beratung und gezielte Soforthilfe ist hierfür die „Erfolgsformel“. Denn je länger sich Verbindlichkeiten, Unsicherheiten und auch Ängste vor drohenden Außenständen oder gar Vollstreckungsversuchen auftürmen, desto größer die Gefahr, dass die Schuldenfalle zuschnappt.

So wurden in der Beratung Gläubigerforderungen rechtlich geprüft und gegebenenfalls windige Geschäftspraktiken, zum Beispiel von Inkassounternehmen, entlarvt. Denn nicht immer waren alle Forderungen berechtigt, oder es wurden teilweise zu hohe Gebühren verlangt. Vielfach wurde auch versucht, diese mit einschüchternden Maßnahmen durchzusetzen.

Die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen war für viele Haushalte aber auch Rettungsanker in existenziellen Notlagen, wenn zum Beispiel Stromsperren drohten oder Kontopfändungen schnelle Schutzmaßnahmen erforderten. Eine frühzeitige Intervention hilft auch dabei, den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren.

Konto für alle Top! Das Basiskonto gilt!

Das lange Warten auf uneingeschränkte Teilhabe am Zahlungsverkehr hatte 2016 ein Ende: Seit dem 18. Juni gibt es einen gesetzlich geregelten Rechtsanspruch auf ein Basiskonto für jedermann! Und dieser besteht explizit auch für Asylsuchende und Flüchtlinge, die sich berechtigt in Deutschland aufhalten, sowie für Obdachlose. Auch Negativeinträge bei der Schufa und finanzielle Schwierigkeiten sind kein legitimer Grund mehr, die Einrichtung eines Basiskontos zu verweigern.

Von der Einrichtung des Basiskontos bis zur Umwandlung eines bestehenden in ein Pfändungsschutz-Konto – die Verbraucherzentrale ebnete den Weg zum „Konto für alle“. Erfreuliche Begleitung gab es dabei vom Gesetzgeber: Er nahm Banken ab 18. September in die Pflicht, Kunden beim Kontowechsel zu unterstützen. Dessen vielfältige Vorgaben dabei sind eine solide Basis – auch für den reibungsloseren Zugang zum Basiskonto.

Inkassobüros Aufgeblähte Forderungen

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

Auch sollten sich Verbraucher bereits zur Zahlung einer Einigungsgebühr verpflichten, wenn sie bloß Mustererklärungen anforderten, um eine Ratenzahlungsvereinbarung anzufragen. Die Höhe der Einigungsgebühr allerdings war nicht immer genannt worden, was dann manch böse Überraschung hervorgerufen hatte. Denn die ohnehin hohen Inkassokosten stiegen durch die Einigungsgebühr noch einmal erheblich an.

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

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

Schufafreie Kreditkarten? Geld los statt sorglos

Kredit und Kreditkarte ohne Schufa! Die hochgeprägte Goldkarte winkt auch bei schlechter Bonität! – Auf Internetseiten mit verheißungsvollen Adressen wie etwa sorglosduo.de, firstgold.de oder mastercredit.de wurde der unproblematische Zugang zum bargeldlosen Bezahlen angepriesen, selbst wenn der Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn entweder gab es nur teure Prepaid-Kreditkarten oder gar bloß ein paar Antragsformulare für ein Auslandskonto mit Sicherheitsleistung. Im Kleingedruckten der Anbieter war nämlich erwähnt, dass die Anfrage nur an ein Kreditinstitut zur Prüfung weitergegeben werde – ungewisse Erfolgsaussichten inklusive.

Dessen ungeachtet war nach Bestellung der Kreditkarte eine kostenpflichtige Postsendung per Nachnahme ins Haus geflattert: Diese enthielt aber nicht die erhoffte Kreditkarte, sondern die Aufforderung, eine Ausgabegebühr von 49,90 Euro zu entrichten. Zudem fiel eine Jahresgebühr in ähnlicher Höhe an. Dies alles wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die man vor der Benutzung erst Geld laden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist.

Die Verbraucherzentrale riet, solchen unseriösen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen und niemals vorab Zahlungen zu leisten.

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

Ein Plus fürs Energiesparen

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

Thermostat-Check Energiesparender Dreh

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



Am Infostand auf dem Volksparkfest fanden Interessierte heraus, welche Lösung am besten zu ihren Bedürfnissen passt. Die einfachen Handgriffe für den energiesparenden Austausch konnten direkt an einem echten Thermostat ausprobiert werden.

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

Verpackungsärger Luft gemacht. Elektroschrott zur nachhaltigen Entsorgung gelotst. Mehr Wert fairschenkt. Und Rezepte für Kochen mit fairen Früchten.

Verpackungsärger Luft gemacht Weniger ist mehr

Drei kleine Pralinen verführen extra eingewickelt in folienverschweißter Hochglanzschachtel zum Kauf. Bio-Bananen, Äpfel und Birnen werden trotz harter Schale nochmals in Folie und Pappe verpackt. Kosmetika und Zahnpasta gibt's häufig nicht nur in Tiegel oder Tube, sondern auch noch von einer Schachtel verhüllt. Unnötige und aufwendige Verpackungen allerdings haben einen doppelten Preis: Der Kunde muss sowohl für das ins Auge fallende Outfit als auch für dessen Entsorgung zahlen. Außerdem kostet die Verpackung unnötig Rohstoffe und Energie. Und: Lufträume in den Verpackungen machen nicht selten mehr Inhalt als tatsächlich vorhanden glauben.

Passend zum Motto der Europäischen Woche der Abfallvermeidung „Verpackungsabfälle vermeiden: Weniger ist mehr“ hatte die Verbraucherzentrale aufgerufen, dabei mitzutun. Und mit vielen Aktionselementen hat sie aufgezeigt, dass weniger mehr ist. Der Kauf abfallarmer Alternativen oder das Entlarven von Verpackungstricks und „Luftnummern“ gehörten dabei zur Vermeidungsstrategie.

Europaweit ist Deutschland mit knapp 220 Kilogramm pro Person und Jahr Spitzenreiter beim Verbrauch von Verpackungen. Der EU-Durchschnitt liegt bei etwas über 150 Kilogramm pro Kopf. Länder wie Italien, Frankreich oder Großbritannien liegen deutlich unter 200 Kilogramm.

Zentraler Baustein der Aktionswoche: Ein Aufruf der Beratungsstelle, Produkte mit überdimensionierten Verpackungen zu melden. Auch Marler machten dabei ihrem Ärger über die Verpackungsflut Luft.

Die Verbraucherzentrale NRW hat Hersteller, deren Verpackungen besonders negativ aufgefallen waren, angeschrieben und um eine Stellungnahme gebeten. Hierin sollten sie erklären, ob und in welcher Weise die jeweilige Verpackung den Zielen der Verpackungsverordnung entspricht – danach gilt es nämlich, Verpackungsabfälle in erster Linie zu vermeiden. Einige Produzenten haben darauf reagiert und die Verpackung reduziert. Oder sie haben die Anfrage zum Anlass genommen, über das Verpackungsdesign nachzudenken. Die meisten Hersteller sahen jedoch keinen Bedarf zur Reduzierung, allerdings überzeugten deren Argumente die Verbraucherzentrale NRW nicht in jedem Fall.



Peter Hofmann, Abfallberater der Stadt Marl, und Umweltberaterin Kerstin Ramsauer präsentierten die Ergebnisse der Marler Aktionswoche.

Rücknahme von Elektroschrott Hinweise im Handel Mangelware

Kaputter Fön, defekter Toaster, ausrangierter Computer – seit August 2016 müssen auch Händler mit einer Verkaufsfläche über 400 Quadratmetern alte Elektronik zurücknehmen. Bis dahin waren die kommunalen Sammelstellen erste Adresse, um die ausgedienten Haushalts- und Hightech-Geräte sachgerecht zu entsorgen und die enthaltenen wertvollen Rohstoffe wiederzuverwerten. Verbrauchern die Rückgabe durch ein dichtes Netz an Abgabestellen zu erleichtern – so die Zielsetzung des Elektronik- und Elektro-Altgeräte Gesetzes.

Die Verbraucherzentrale hat im Herbst vor Ort gecheckt, wie die Vorgaben des Gesetzes praktisch umgesetzt werden. Fazit: Die Rücknahme funktioniert in der Regel schon gut, allerdings hapert es beim Großteil noch an der Information über dieses Angebot. Nur wenige Händler machten durch Hinweisschilder oder durch eine ins Auge fallende Rücknahmestelle im Verkaufsraum auf den Service aufmerksam. Zumeist mussten Kunden erst beim Verkaufspersonal gezielt danach fragen.

Mit Informationen zu Rückgaberegeln lotste die Verbraucherzentrale zum richtigen Entsorgungsweg: Was zum Elektroschrott zählt und dass bei der Rückgabe von größeren Geräten beim Fachhändler, Kaufhaus oder Baumarkt das Tauschprinzip gilt war hier zum Beispiel zu erfahren. Auch konnten Verbraucher in der Beratungsstelle melden, wenn es Probleme bei der Rückgabe im Handel gab.

Imprägniermittel für Schuhe Ökologisch geschützt bei Schmuttelwetter?

Wenn's draußen regnet und schneit, halten viele Schuhe und Jacken nur dicht, wenn sie zuvor mit geeigneten Pflegemitteln imprägniert worden sind. Schuhläden, Drogerien und Outdoor-Geschäfte bieten dazu Sprays und Schäume sowie Spezialpräparate zum Mitwaschen von Funktionsjacken an. Allerdings: Mit der Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit der Imprägniersprays ist es nicht zum Besten bestellt. Denn in den Sprühnebeln sind oftmals Fluorcarbone (PFC) als Wirkstoff enthalten, die zwar wasser-, fett- und schmutzabweisend wirken, sich aber in Mensch, Tier und Umwelt anreichern können. Einige PFC stehen im Verdacht, die menschliche Fortpflanzungsfähigkeit zu beeinträchtigen. Die Umweltberatung empfahl daher, nur Imprägniersprays zu kaufen, die ausdrücklich als „fluorcarbonfrei“ oder „fluorfrei“ gekennzeichnet sind.

Mit praktischen Tipps zum Schutz vor Nässe, mit Hinweisen zum vorbeugenden Gesundheitsschutz beim Umgang mit den Sprühdosen sowie zu deren sachgerechter Entsorgung hat die Umweltberatung viel Wissenswertes rund um Imprägniermittel versprüht.

Rosen besser fairschenken



An einem Infostand in der Stadtmitte verteilte die Umweltberatung am Weltfrauentag faire Rosen.

Am Muttertag werden gern Blumen verschenkt – mit Vorliebe Rosen. Rund 80 Prozent dieser edlen Schnittblumen werden importiert, zum Großteil aus Kenia. Die Arbeitsbedingungen der Plantagenarbeiterinnen dort sind jedoch keineswegs rosig. Die Umweltberatung riet deshalb, ein Herz für Blumen von Fair-Trade zertifizierten Rosenfarmen zu zeigen. Dort gelten klar definierte Standards, die die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Menschen verbessern und einen Beitrag zum Umweltschutz leisten. Damit die Geste der Zuneigung eine Freude für alle Seiten wird, gab es einen Strauß an Informationen zum Kauf fairer Blumen. Und ein Blumen-Finder mit den Verkaufsstellen in Marl sorgte dafür, dass die Suche danach kein dorniger Weg wird.

Mehr Wert schenken



Gemeinsam ins Kino gehen oder Kaffee und Kuchen genießen – bei einer Fotoaktion konnten Marler Ideen für Zeitgeschenke ins Bild setzen.

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

Im Mittelpunkt standen leicht umzusetzende Tipps, wie jeder mit Freude schenken und feiern und zugleich Umwelt und Klima etwas Gutes tun kann. So hatte ein in der Beratungsstelle aufgestellter Weihnachtsmann gleich einen nützlichen Hinweis parat: von umweltfreundlicher Dekoration über nachhaltige Präsente bis hin zum klimafreundlichen Festessen. Die ökologisch verträglicheren Alternativen sind dabei zumeist auch besser für Gesundheit und Geldbeutel. Wer beispielsweise auf Deko-Arti-

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

Und bei einer Fotoaktion in und vor der Beratungsstelle konnten Marler ihre Ideen für Zeitgeschenke ins Bild setzen und einen Gutschein darüber als Präsent für zu Beschenkende mitnehmen.

Fairer Handel Keineswegs völlig Banane

Warum ist die Banane krumm? Auf diese Frage gab es in der Verbraucherzentrale zwar keine Antwort. Wohl aber auf die Frage, warum das beliebte Obst aus fairem Handel eine gute Antwort auf Ausbeutung und mangelhaften Gesundheitsschutz auf den Bananenplantagen Südamerikas ist. Zur Fairen Woche Mitte September hatte die Beratungsstelle einen Korb gepackt: voll mit fairen Bananen und Informationen zu den verschiedenen Labeln, die Verbraucher auf den Früchten finden. So war zu erfahren, dass auf Bananenplantagen häufig hohe Mengen an Pestiziden eingesetzt werden, die dann bei Arbeitskräften schwere gesundheitliche Schäden bewirken können. Begleitet wird das von 15-Stunden-Arbeitstagen und einer Vergütung meist weit unter dem Mindestlohn. Zudem können Kleinbauernfamilien etwa in Kolumbien und Ecuador in Konkurrenz mit riesigen Bananenplantagen beim Preisdruck durch Ex- und Importeure sowie



An einem Stand hatte die Verbraucherzentrale beim „fairen Frühstück“ des Marler Weltzentrums Informationen zum fairen Handel „aufgetischt“.

Supermärkte nicht mithalten. Wer jedoch zu Bananen mit Fair-Trade-Siegel greift, sichert den hier angeschlossenen Produzenten für ihre Ware einen Mindestpreis und eine Fair-Trade-Prämie. Damit werden Bildungs- und Gesundheitsprojekte, aber auch Infrastrukturmaßnahmen finanziert.

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

MARL IM BLICK



Den Tisch für rest(e)losen Genuss gedeckt: Die Beraterinnen der Verbraucherzentrale präsentierten mit Michael Lauche, Leiter des Zentralen Betriebshofes Marl (ZBH), das Rezepte-Heft für die kreative Resteküche. Das hilft, Lebensmittelabfälle zu vermeiden.

Vor Ort aktiv

Auch 2016 hatte die Beratungsstelle bei vielfältigen Aktivitäten in Marl wieder „Flagge gezeigt“: Denn sie wollte für Bürger nicht nur in ihrem Domizil am Marler Stern da sein, sondern auch vor Ort aktuelle Themen und das umfassende Beratungsangebot vorstellen. Und nicht zuletzt so auch neue Zielgruppen ansprechen, die bislang noch nicht den Weg zur Verbraucherzentrale gefunden haben.

Wichtiger Partner bei allen Aktivitäten: die Medien im Kreis, die insbesondere bei Warnungen vor Fallstricken und Maschen mit dazu beigetragen haben, dass Verbraucherschutz Schlagzeilen macht.



Die Umwelt- und Energieberatung wappnete in der kalten Jahreszeit mit Informationen, damit Schimmel und Raumluftprobleme nicht in Marler Wohnungen Einzug halten konnten.



Beim Marler Seefest hatte die Verbraucherzentrale zum Quiz eingeladen: Auch die Jüngsten konnten ihr Wissen von A wie Abfall vermeiden bis Z wie Zinsen fürs Taschengeld am Glücksrad testen.



Wenn unseriöse Werber mit der Tür ins Haus fallen, ist Vorsicht angesagt: Das Team der Beratungsstelle hat öffentlichkeitswirksam vor Drückerkolonnen gewarnt, die unter falscher Flagge, mit falschen Versprechen oder falschen Preisen zu Vertragsabschlüssen überrumpeln wollten.

Impressum

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

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

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

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

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

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

