

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig13

Beratungsstelle 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

Stellenplan

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

Spezialberater/innen:

Leo Bögershausen, Rechtsanwalt
Michael Näfe, Energieberater
Astrid Schenk, Versicherungsberaterin
Dieter Tomczyk, Mietrechtsberater

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

Öffnungszeiten

Montag
9–13 und 14–15:30 Uhr
Mittwoch
9–12:30 und 14–18 Uhr
Donnerstag
9–12:30 und 14–18 Uhr
Freitag
9–13 und 14–15:30 Uhr

Weitere Informationen



www.vz-nrw.de/marl

2013 im Überblick

Die Verbraucherzentrale NRW gilt als glaubwürdig und zuverlässig – die Menschen hierzulande attestieren ihr ein seriöses Image. Das hat eine TNS EMNID-Umfrage im September 2013 zutage gebracht. 88 Prozent der Nutzer waren mit der Beratung sehr bis ziemlich zufrieden. Dies ist eine Bestätigung unserer bisherigen Arbeit und Ansporn zugleich.

Mit Einführung einer neuen, europaweit einheitlichen Statistik hat die Verbraucherzentrale NRW ihre Sensorfunktion gestärkt: Anfragen wurden 2013 themenspezifisch nach Beschwerdegrund und Anbieter erfasst. Damit kann nun erstmals benannt werden, bei welchen Unternehmen und Dienstleistern welche Verbraucherprobleme und -fragen in Marl am häufigsten auftraten. Dies bietet eine wichtige Datengrundlage für verbraucherpolitische Vorstöße und gesetzgeberische Weichenstellungen.

Allen voran: Telekommunikationsanbieter sorgten landesweit für geballten Kundenverdruss rund um Internet, Festnetz oder Mobilfunk. Ob unverständliche Vertragsgestaltung oder Ärger mit der Rechnungsstellung, ob verspäteter Anschluss oder Flatrate-Angebote, die plötzlich gedrosselt werden sollten – rechtlicher Rat war in der Beratungsstelle im Marler Stern gefragt. Außerdem wurde beim Weltverbrauchertag mit Informationen und Ausstellungsmaterialien durchs Labyrinth der Telefonanbieter navigiert.

Speziell in Marl sorgten Energieversorger für viele Beschwerden. Vor allem Preiserhöhungen waren Anlass, die Verbraucherzentrale aufzusuchen. Auch 2013 schafften es die Mitarbeiter, das Angebot der Beratungsstelle bei vielen Marler Veranstaltungen wie Volksparkfest, Marler Seefest und Tag der Gesundheit erfolgreich zu präsentieren.

Verbraucherrechte durchzusetzen – das stand für die Verbraucherzentrale ganz oben auf dem Arbeitsplan. Die erfolgreiche Klage mit Marler Beteiligung gegen die Preisanpassungsklauseln in RWE-Gassonderkundenverträgen beim Bundesgerichtshof war dabei ein Meilenstein: Von dem bahnbrechenden Urteil können auch Gaskunden anderer Versorger profitieren. Fragen rund um den Energiemarkt waren nicht zuletzt angesichts der steigenden EEG-Umlage und damit einhergehender Strompreiserhöhungen ein Beratungsdauerbrenner.

Ermöglicht wurde unsere Arbeit nicht zuletzt auch durch das Engagement unserer vielen Kooperationspartner vor Ort. Verbunden mit dem herzlichen Dank für deren Unterstützung in 2013 wünschen wir eine informative Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Marl

Verbraucherzentrale in Marl: kurz und knapp

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

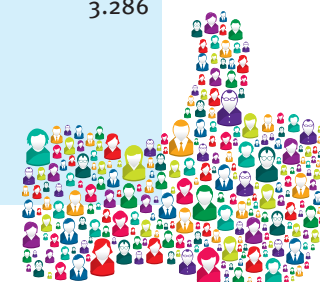
Energie	29 %
Telefon und Internet	17 %
Finanzen	12 %
Allgemeine Dienstleistungen	12 %
Konsumgüter	8 %

Weiterführende Erläuterungen unter

www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen

Anfragen von Ratsuchenden	7.941
davon Allgemeine Verbraucherberatung	7.264
davon Umweltberatung	677
Veranstaltungskontakte	4.497
davon Umweltberatung	2.607

Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle 3.286



Abzocker machen Kasse

Sie lockten mit Geldgewinnen, offerierten Pillen-Abos für geistige und körperliche Frische oder flößten mit dreisten Mahnschreiben Ängste ein. Andere bauten mit ungerechtfertigten Forderungen Drohkulissen auf oder versuchten trickreich, fragwürdige Finanzprodukte unterzuschieben. Getarnt waren sie als Anwaltskanzlei, Inkassounternehmen und Finanzsanierer – oder sie agierten unter einem Deckmantel mit seriösem Anstrich. Auch 2013 fielen tausende Verbraucher auf dubiose Abzocker herein. Welche zweifelhaften Maschen dabei an der Tagesordnung waren und wie vielfältig rechtlicher Rat, aber auch die Unterstützung durch die Verbraucherzentrale gefragt war, zeigt der folgende Überblick.



Rechnung ohne Auftrag

Überraschende Post flatterte Ratsuchenden von der Finanzpunkt24 GmbH aus Bönen ins Haus: Unter dem Betreff »Erinnerung/Rücksendung persönlicher Vermittlervvertrag« wurden sie erinnert, die verbindliche Zusage zur Finanzsanierung mitsamt Vermittlervvertrag weder unterschrieben noch zurückgeschickt zu haben. Die beigelegte Zweitschrift des angeblichen Kontrakts sollte nun umgehend unterzeichnet auf den Postweg gehen. Bescheidene Vermittlungsprovision für ein Vertragsvolumen von 4.000 Euro: 187,50 Euro. Weil Betroffene weder einen Kredit noch eine Finanzsanierung im Internet beantragt und ebenso wenig einen kostenpflichtigen Vermittlungsauftrag erteilt hatten, entlarvte sich die Finanzpunkt24-Post selbst als neue Masche mit untergeschobenen Verträgen. Kurios: Einige der Angeschriebenen verfügten nicht einmal über einen Internetanschluss.

Die Abzocker, die unter dem offiziell klingenden Namen »Zentrales Registergericht Kassel« agierten, hatten die Daten Betroffener vermutlich aus dem Internet gefischt. In ihren Anschreiben zum Eintreiben der Forderung verwendeten die zwielichtigen Absender geschickt einen Briefkopf mit Adresse und Telefonnummer, die dem des Gerichts in Kassel ganz ähnlich war. Das Amtsgericht Kassel hatte schnell auf seiner Homepage klargestellt, dass die Rechnungen nicht von der dortigen Gerichtskasse erstellt worden waren und eine Strafanzeige bei den örtlichen Polizeidienststellen empfohlen. Die gleiche Masche hat das Unternehmen auch unter den Bezeichnungen »Zentrales Registergericht Frankfurt« und »Zentrales Registergericht Nordsachsen« versucht. Die Verbraucherzentrale hat vor den Maschen gewarnt und rechtlichen Rat zum Umgang mit den Forderungen gegeben.

Vertrag beim Postboten

Per Postident-Verfahren versuchte die Firma Gold International SE, massenhaft fragwürdige eigene Aktien unterzuschieben. Bei einem ungebetenen Telefonanruf waren diese Produkte zunächst offeriert worden. Bewährte Masche: Wer das Angebot abgelehnt hatte, dem wurde die Zustimmung zur Zusendung von Informationsmaterial abgerungen. Zugestellt per Postident-Verfahren und daher erst nach Unterschrift

Getarnt als Schreiben vom Gericht

Auch von finanziell Notleidenden, die sich noch im Insolvenzverfahren befanden, wollten Gauner 79 Euro für die Abwicklung des Verfahrens vor Gericht abkassieren. Irritiert, weil sie einen Antrag auf Verfahrenskostenstundung gestellt hatten, suchten Verbraucher in der Verbraucherzentrale Rat, was es mit dieser Forderung auf sich hat.

des Empfängers ausgehändigt, entpuppte sich die vermeintliche Empfangsbestätigung als Versuch des Absenders, eine Unterschrift einzuholen und damit Verträge über den Postweg unterzuschieben.

Fahrten ins Glück

Auch 2013 versuchten wieder unzählige Firmen, mit vollmundigen Versprechungen auf sogenannte Kaffeefahrten zur vermeintlichen Gewinnübergabe zu locken. Mal freute sich ein bis dato unbekannter »Alpenkönig«, einen Gewinn in Höhe von 800 Euro überreichen zu können, mal winkte Angeschiedenen bei einer Anmeldung zu einer Sonderfahrt mit unbekanntem Ziel der Hauptgewinn. Zumeist entpuppten sich die Gewinnschreiben jedoch einmal mehr als »Eintrittskarte« für Verkaufsveranstaltungen oder als Ticket für Reisen mit kostenpflichtigem Zusatzprogramm.

Nahrungsergänzungsmittel: Teure Probepackung

Unerlaubte Werbeanrufe, mit denen Nahrungsergänzungsmittel angepriesen wurden, waren 2013 ein Dauerbrenner. Diesmal begann die Abzocke mit einem belanglosen Telefongespräch über Gesundheitsfragen und endete damit, dass die Angerufe-

nen einer Lieferung von Nahrungsergänzungsmitteln zustimmten. Die Vital-Pillen der Firma Mare Salisan S.L.U., die in Spanien sitzt und den Versand über ein Logistik Center in den Niederlanden betreibt, sollten geeignet sein, geistige und körperliche Frische zu fördern. Nach einem »Probierpreis« von 9,95 Euro für die Monatsration sollten Verbraucher im Anschluss daran alle acht Wochen 24,95 Euro zuzüglich 4,90 Euro Bearbeitungsgebühr für die Pillen zahlen.

Abmahnungen wegen Streaming

Massenhafte Abmahnungen wegen Streaming verschickte die Kanzlei Urmann und Kollegen (U + C) im Dezember 2013. Über die Plattform redtube.com sollten Angeschiedene Pornofilme wie zum Beispiel Amandas Secrets gestreamt und damit Urheberrechte verletzt haben. Binnen einer kurzen Frist sollte eine Unterlassungserklärung abgegeben werden. Ob das Abspielen jedoch tatsächlich Urheberrechte verletzt, ist höchststrichterlich noch nicht geklärt. Dies gilt umso mehr, da das Portal redtube.com nicht offensichtlich rechtswidrig ist. Die Staatsanwaltschaft Köln hatte darüber hinaus ein Ermittlungsverfahren eingeleitet, ob durch falsche eidesstattliche Versicherungen beim Landgericht Köln Nutzerdaten erschlichen werden sollten. Die Verbraucherzentrale half mit rechtlichem Rat durchs Urheberrechtslabyrinth.

Mails mit fadenscheinigem Inhalt

Die SEPA-Umstellung (europäische Vereinheitlichung des Zahlungsverkehrs) nutzten Kriminelle aus, um beim Versand von Phishing-Mails an persönliche Daten der Empfänger zu kommen beziehungsweise um diesen ein Schadprogramm unterzubeln. Dazu hatten sie Bank- und Firmenkunden per E-Mail aufgefordert, anlässlich der Umstellung auf SEPA ihre Daten zu kontrollieren, zu bestätigen, zu verifizieren oder schlicht nochmals einzugeben. Das Schreiben enthielt jedoch einen Link, der zu einer betrügerischen Seite lotste, die dem Internetauftritt des echten Anbieters täuschend ähnlich sah. Diese Seiten waren dann oftmals mit einem Schadprogramm versehen, das den heimischen Computer infizieren sollte. Erfolgreich war das vor allem, wenn das Antiviren-Programm, der Internetbrowser oder das Betriebssystem nicht auf dem aktuellen Stand waren.

Aber auch T-Online- und Amazon-Kunden, Inhaber einer Master-Card oder Nutzer von Pay-Pal-Konten hatten zuhauf unerwartete E-Mails mit fadenscheinigem Inhalt erhalten, die angeblich von ihrem Anbieter stammten. Nicht auf Links klicken, keine Datei-Anhänge öffnen und nicht auf diese E-Mails antworten – so lautete stets die Empfehlung der Verbraucherzentrale, um Ratsuchende vor Angriffen auf persönliche Daten zu bewahren.



www.vz-nrw.de/phishing

Nicht zuletzt: Vielfach war auch rechtlicher Rat zu nicht gewollten kostenpflichtigen Mitgliedschaften beim E-Mail-Dienst web.de gefragt.



Kundenrechte als Messlatte

Rechtsanfragen im Blick

1.779-mal war in der Verbraucherzentrale in Marl nicht nur eine kurze Rechtsauskunft oder -information, sondern eine umfassende rechtliche Beratung oder Vertretung gefragt. Sind die Forderungen überhaupt und wenn in dieser Höhe berechtigt? Was tun, wenn der Vertrag Stolperfallen birgt? Im Jahresüberblick waren insbesondere RWE, Vodafone sowie Extra Energie diejenigen Anbieter, die in Marl am häufigsten Anlass zu Nachfragen und Beschwerden gaben.

Während es bei Vodafone schwerpunktmäßig um Probleme bei der Rechnungsstellung ging, suchten Marler insbesondere bei Fragen rund um die Gestaltung von Preisen und Tarifen bei RWE und Extra Energie rechtlichen Rat.

Durch Klärung von Sachverhalten und Verhaltensempfehlungen, durch Schriftwechsel und anwaltliche Vertretung hat die Verbraucherzentrale Ratsuchenden außergerichtlich erfolgreich den Weg zum Recht gebahnt.

Wenn Firmen das Geld ausgeht

Mit GTI, Glauch und Fefa gingen 2013 drei Reiseveranstalter pleite. Wie es um den Ausgleich für daheimgebliebene Kunden – bei GTI waren das immerhin rund 60.000 – aussieht und was am Urlaubsort Gestrandete tun konnten – die Verbraucherzentrale war eine gefragte Anlaufstelle rund um die Probleme bei Reiseveranstalterinsolvenzen. Übrigens: Die Beratung zum Recht bei Pauschalreisen gehört zum Angebot der Beratungsstelle.

@ www.vz-nrw.de/reisetipps

Nachdem die Baumarkt-Kette Praktiker und deren Tochter Max Bahr im Sommer Insolvenz angemeldet hatten, startete der Ausverkauf bei Bohrmaschinen, Badmöbeln und Heimwerkerutensilien. Was beim Einlösen von Gutscheinen zu beachten ist und wie es um Gewährleistungsrechte bei Produktmängeln nach der Schließung der Filialen bestellt ist, waren die drängenden Fragen, auf die es bei der Verbraucherzentrale Antworten gab.

»Verboten günstig«: Mit diesem Slogan hatte der Strom- und Gashändler Flexstrom geworben. Doch spätestens seit dem 12. April 2013 hatte die Werbebotschaft eine neue Bedeutung, denn das Berliner Unternehmen musste Insolvenz anmelden. Nach Einschätzung des Insolvenzverwalters das größte Insolvenzverfahren der deutschen Geschichte: Betroffen waren rund 835.000 Kunden. Hunderttausenden schuldete der Konzern meist dreistellige Beträge, die

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung

Beratungen gesamt	1.779
Energie	31 %
Telefon/Internet	26 %
Finanzen	12 %
Allgemeine Dienstleistungen	11 %
Konsumgüter	9 %
Freizeit	4 %
weitere Themen*	7 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

@ Weiterführende Erläuterungen unter www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen

Strom- und Gaskunden als Vorauszahlung überwiesen hatten. Die Verbraucherzentrale half mit rechtlicher Beratung, um Ansprüche geltend zu machen und gab Tipps für den Wechsel zu einem neuen Versorger.

Richtig reklamieren: Rechtskunde für König Kunde

Wenn der Bildschirm schwarz bleibt, der Neuwagen streikt oder die Kinderschuhe nach dem ersten Tragen Auflösungserscheinungen zeigen, hat König Kunde vielfach abgedankt: Zum Ärger über mangelhafte

Im Labyrinth der Telekommunikation

Ware stellt sich häufig noch der Königssturz bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten ein. Denn nicht selten verweisen Verkäufer auch bei Mängeln innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist an die Hersteller, obwohl sie in vielen Fällen für die Behebung dieser Macken zuständig wären. Diese um sich greifende Praxis hat die Verbraucherzentrale bei Aktionswochen zum Thema »König Kunde« in den Blick genommen und Verbrauchern Wissenswertes rund um Gewährleistungsrechte mit auf den Einkaufsweg gegeben. Bei einem Quiz konnten die eigenen Kenntnisse über die Kundenrechte beim Reklamieren auf die Probe gestellt werden. Musterbriefe zur Durchsetzung von Ansprüchen und ein Info-Flyer zum Thema rundeten das Aktionspaket ab.

@ www.vz-nrw.de/gewahrleistung



Wegweiser bei Tarifen und Kostenfallen

Kostenlos surfen und telefonieren, all-net-flat inklusive, Sofort-Start garantiert bei bester Netz-Qualität, Smartphone mitsamt Guthaben im Paket! – Telefon- und Internetanbieter übertreffen sich mit verlockenden Werbeversprechen. Doch Kunden verfangen sich häufig in dem Dickicht von Tarifen und Service-Angeboten – angesichts der vielen Fußnoten, die sich als teure Vertragsstolperfallen entpuppen. Aller Verbesserungen durch die Novelle des Telekommunikationsgesetzes zum Trotz: Orientierung und Hilfestellung ist im Labyrinth der Telekommunikationsbranche nach wie vor gefragt. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hatte die Verbraucherzentrale dabei in einer Info-Schau Wegweiser aufgestellt, um mögliche Kostenfallen und Fallstricke zu erkennen, die richtige Abbiegung zu einem passenden Angebot zu nehmen und Sackgassen zu umgehen. Denn Probleme und Fragen rund um Internet- und Telekommunikationsdienstleistungen führen nach wie vor NRW-weit die Hitliste der Anfragen in der Verbraucherzentrale an.

Call-by-Call-Anbieter mit Drohkulisse

Seit Mitte 2012 schon betrieb der Call-by-Call-Anbieter 010040 GmbH mit einer üblen Masche Abzocke: Er hatte die Kosten für die Nutzung seiner Call-by-Call-Vorwahl von wenigen Cent auf dann 1,99 Euro pro Minute drastisch erhöht. Weil der Preis vor Gesprächsbeginn nicht immer oder nicht deutlich genug ange-



Verbraucherberaterin Marion Löhring zeigte Wege durch den Telekommunikations-Dschungel.

sagt worden war, hatten viele Kunden die ehemalige Sparvorwahl weiter im Vertrauen auf die günstigen alten Preise genutzt. Das böse Erwachen folgte dann angesichts von Rechnungen mit Beträgen von teilweise mehreren Hundert Euro. Wer nicht zahlen wollte, dem drohte 010040 mit der Einschaltung einer Rechtsanwaltskanzlei. Unter dem neuen Namen »Belcotel« hatte der Call-by-Call-Anbieter dann probiert, die Forderungen aus den nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW ungerechtfertigten Rechnungen weiter mit einer veränderten Masche einzutreiben. Vermeintliche Rufnummernnutzer erhielten dabei eine »außergerichtliche Mahnung«, die sich auf eine scheinbar offene Rechnung der alten 010040 GmbH bezog. Auch diese Schreiben drohten bei nicht fristgerechter Zah-

Schule gemacht



Internet-Flatrate

Bei Telekom-Drossel drohte Schneckentempo

Was bisher nur aus dem Mobilfunk bekannt war, sollte bei der Telekom auch für den heimischen Internetanschluss gelten: Kunden, die zu viel surfen, wollte das Unternehmen rigoros ausbremsen. Ist ein Datenvolumen von 75 Gigabyte ausgeschöpft, sollten die User – trotz Flatrate – das Internet für den Rest des Monats nur noch mit deutlich vermindertem Tempo nutzen können. Die Drossel-Pläne sorgten bei der Verbraucherzentrale für viele Anfragen, die sich um die Konsequenzen der Ankündigung und mögliche Handlungsoptionen rankten.

Die Verbraucherzentrale sah die Drosselung des heimischen Internetzugangs auf eine Übertragungsgeschwindigkeit von zunächst angekündigten 384 kbit/s und auf dann korrigierte 2 mbit/s als unangemessene Benachteiligung der Kunden an. Dieser Einschätzung hat sich das Landgericht Köln – nach Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen die Telekom – angeschlossen. Die Telekom hatte ihre Drossel-Pläne inzwischen zurückgenommen.

@ www.vz-nrw.de/internet-drosselung

lung mit weiteren rechtlichen Maßnahmen – natürlich auf Kosten der Telefonkunden.

Die Verbraucherzentrale half mit rechtlichem Rat, die Briefe als Drohkulisse zu entlarven und sich kein Geld für ungerechtfertigte Forderungen aus der Tasche ziehen zu lassen. Darüber hinaus gab sie Hilfestellungen, um überhöhte Entgelte fristgerecht zu beanstanden.

@ www.vz-nrw.de/o10040

Rundfunkbeitrag: Auf Empfang für neue Regelung

»Eine Wohnung – ein Beitrag«, so lautete die Formel beim neuen Rundfunkbeitrag. Die Beratung für Bürgerinnen und Bürger zur Beitragspflicht – durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und Verbraucherzentrale NRW für 2013 und 2014 besiegelt – verzeichnete gerade zu Jahresbeginn eine besonders rege Nachfrage. Vor allem Informationen zu den neuen Regelungen für Schwerbehinderte, für Studenten mit eigener Wohnung, für Pflegewohnheimgemeinschaften und für Ferienhäuser waren gefragt. Auf Empfang gestellt hatte die Verbraucherzentrale auch bei Fragen rund um Befreiungsmöglichkeiten. Wurde mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, konnte häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden.

@ www.vz-nrw.de/rundfunkbeitrag

Vorträge und Unterrichtseinheiten, Infostände und Mitmachaktionen: Die Verbraucherzentrale hat Informationen und Empfehlungen in vielen Formaten verpackt an Bürgerinnen und Bürger gebracht. Stärkung der wirtschaftlichen Kompetenz, Anregungen zum Energiesparen oder zum nachhaltigen Konsum standen auf dem Themenplan der Aktivitäten zur Verbraucherbildung.

Mehr Ressourcenschutz: Projekt »Abfalltrennung an Schulen«

Die Umweltberatung der Verbraucherzentrale NRW hat sich vorgenommen, Schulen auf dem Weg zu mehr Ressourcenschutz aktiv zu unterstützen. Schon lange führt sie Bildungsangebote in Schulen durch. Gerade Grundschüler sollen lernen, Abfall zu vermeiden und richtig zu trennen. Das Ziel: bewusster mit Produkten umzugehen und den Wert von Abfällen zu schätzen. Was die Umweltberaterin den Schülern vermitteln will, hat jedoch oft nichts mit dem Alltag in der Schule zu tun. In den Klassenräumen und auf den Schulhöfen gibt es vielfach nur einen Abfalleimer bzw. eine Mülltonne, in die sämtlicher Abfall wandert – von Papier über Brotreste bis hin zu Verpackungen.

Dieser unbefriedigenden Situation wirkt die Verbraucherzentrale mit dem Projekt »Abfalltrennung an Schulen« entgegen. Dabei bietet die Umweltberaterin den Schulen ihrer Kommune an, sie bei der Einführung



Umweltberaterin Katharina Feldkamp, Schulsozialarbeiterin Garnet Hoppe und Rektorin Bettina Braun zum Projekt »Abfalltrennung in Schulen«

Foto: Klaus Pawlinka

innen sowie den vielen Lehrern und Schülern, den Hausmeistern und den Reinigungskräften sagte die Umweltberaterin den Müllbergen den Kampf an.

Insgesamt konnte die Umweltberatung in mehr als 40 Einsätzen in Schulen und Kindergärten mit ihrem Bildungsangebot für Kinder und Jugendliche im Sinne des Umwelt- und Klimaschutzes punkten.

und Optimierung ihrer Abfalltrennung zu unterstützen. Im Mittelpunkt steht die Unterstützung der partizipativen Entwicklung eines individuellen Konzepts für die jeweilige Schule: Welche Fraktionen sollen getrennt werden, welche und wie viele Sammelbehälter sind notwendig, wer leert die zusätzlichen Behälter?

In Marl stellten sich die Overberg- und die August-Döhr-Grundschule der Herausforderung, ihre Abfalltrennung zu optimieren. Gemeinsam mit Schulleiterin Bettina Braun, den jeweiligen Schulsozialarbeiter-



Dauerbrenner in der Umweltberatung ist nach wie vor das Thema »Papierherstellung und Papierkonsum«. Umweltberaterin Katharina Feldkamp ging in die Schulen, um mit Kindern den bewussten Umgang mit der Ressource Papier zu trainieren, hier Kinder der Canisiusgrundschule.

Angriff auf knappe Kassen

Bei Fragen rund um die Themen Geld und Kredit war die Verbraucherzentrale für Bürgerinnen und Bürger auch 2013 wieder eine gefragte Anlaufstelle. Vielschichtig sind dabei die Ursachen, die die monatlichen Verpflichtungen über den Kopf wachsen lassen.

Abwenden existenzieller Notlagen: Hilfe gegen windige Geldschneiderei

Ob das Girokonto gekündigt wird, Gläubiger den Gerichtsvollzieher beauftragen oder sogar Stromsperrern oder die Kündigung der Wohnung drohen – die Verbraucherzentrale bot zeitnah und wirkungsvoll Hilfe. Insbesondere große Ängste vor drohenden Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Probleme bei der Kontopfändung trieben Ratsuchende um. Durch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen konnten windige Geschäftspraktiken in vielen Fällen entlarvt und ungerechtfertigte Rechnungsposten abgewendet werden. Denn auch nach Verabschiedung des Anti-Abzocke-Gesetzes im September haben sich die Probleme nicht reduziert. Im Gegenteil: Viele Inkassobüros zeigten sich durch massives Auftreten schon kurz nach Zahlungsverzug und durch äußerste Kreativität bei der Gebührengestaltung und -vermehrung von ihrer dunklen Seite.

@ www.vz-nrw.de/beratung-geld

Durchblick im Energiemarkt



Sind Strom- und Gaspreiserhöhungen ausreichend begründet? Darf der Anbieter die Anhebung der EEG-Umlage auch bei einer Preisgarantie weitergeben? Bis wann muss der Versorger Guthaben ausgezahlt haben und darf er diese mit künftigen Abschlägen verrechnen? Was tun, wenn es beim Stromanbieterwechsel hakt? Die Energierechtsberatung der Verbraucherzentrale war 2013 einmal mehr Anlaufstelle für alle Fragen rund um Strom- und Gaslieferverträge.

Energierecht: Pleiten, Pannen, Preiserhöhungen

Insbesondere war rechtlicher Rat gefragt, nachdem der Bundesgerichtshof Ende Juli auf Klage der Verbraucherzentrale NRW hin intransparente Klauseln in den RWE-Gassonderkundenverträgen für unwirksam erklärt hatte und Verbraucher mit gleichlautenden Vertragsgestaltungen ebenfalls Geld von ihren Versorgern zurückfordern konnten.

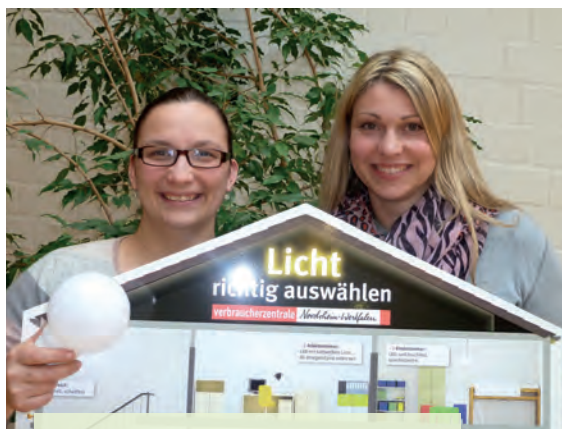
Große Nachfrage bilanzierte die Verbraucherzentrale auch angesichts der Insolvenz von FlexStrom und deren Tochterunternehmen FlexGas, Löwenzahn Energie und OptimalGrün: Ratsuchende wollten rechtlichen Rat, wie sie Forderungen anmelden und Ansprüche geltend machen können. Ein weiterer Dauerbrenner: Wechselprobleme, wenn dem alten Anbieter der Rücken gekehrt wird. Um Tücken bei der Suche nach einem günstigeren Versorger bis hin zu Stolperfallen bei der Verrechnung von Bonuszahlungen rankten sich dabei die energierechtlichen Fragen.

@ www.vz-nrw.de/gaskunden
www.vz-nrw.de/anbieterwechsel

Licht ins Dunkel des Lampenkaufs

Jeder Zweite ist unsicher, welche Beleuchtung am meisten Energie spart. Und zumeist verstehen Verbraucher weder die Angaben auf den Leuchtmittelverpackungen noch können sie sich vorstellen, wie die jeweilige Lichtquelle in den eigenen vier Wänden wirkt. Nach dem EU-weiten Aus für die Glühlampe war Licht im Dunkel des Lampenkaufs gefragt. Während einer Aktionswoche unter dem Motto »Licht richtig auswählen« gab die Verbraucherzentrale deshalb Informationen rund um den Kauf von Halogen-, Energiespar- und LED-Lampen. Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Lichtquellen wurden dabei ebenso beleuchtet wie die umweltverträgliche Entsorgung ausgedienter Lampen. In der Beratungsstelle stand

Plus für die Umwelt



Umweltberaterin Katharina Feldkamp (links) und Verbraucherberaterin Kathrein Becker informierten zum Thema »Licht richtig auswählen«.

dazu ein Lichtkoffer parat, der für ein Musterhaus anschaulich zeigte, wo welcher Lampentyp in den vier Wänden gutes Licht oder Schatten wirft. Eine kostenlose Einkaufshilfe in Scheckkartenformat bot darüber hinaus Informationen kompakt für die richtige Lampenwahl im Baumarktregal oder Fachgeschäft.



Weitere Informationen unter www.vz-nrw.de/beleuchtung

Beim Umwelt- und Gesundheitsschutz in den eigenen vier Wänden hatte die Umweltberatung der Verbraucherzentrale auch 2013 einen Fuß in der Tür: Von der nachhaltigen Nutzung von Elektrogeräten über den Einkauf mit Umweltplus bis hin zur Warnung vor schadstoffbelasteten Produkten reichte die Palette der Aktivitäten und Anfragen.

Schadstofffreier Badespaß: Weichmacher in Wasserbällen und Co.

Ob Wasserbälle, Kunststofftiere, Gummiboote oder Schwimmflügel – die Badespaßgaranten werden bei hohen Temperaturen heiß gehandelt. Getrübt wird die Freude im kühlen Nass, weil die meisten Wasserspielzeuge aus Polyvinylchlorid (PVC) hergestellt sind: Ein strapazierfähiger Kunststoff, in dem gefährliche Weichmacher lauern, die sich durch Wasser, Speichel und Fette lösen und dann durch Haut- und Mundkontakt den menschlichen Körper schädigen können. Vor allem Phthalate stehen als Weichmacher im Verdacht, ähnlich wie Hormone zu wirken und die Fortpflanzungsfähigkeit zu beeinflussen. Dass genau diese immer noch in bedenklichen Mengen in aufblasbarem Wasserspielzeug zu finden sind, hatte eine Untersuchung der Verbraucherzentrale NRW im Sommer 2013 gezeigt: Beinahe in jedem zweiten Produkt der Stichprobe waren die gesetzlichen Grenzwerte um mehr als das Hundertfache überschritten worden.



Wie phthalatfreie Produkte zu erkennen sind, wie man die Qualität von Wasserspielzeug mit ein paar Handgriffen auf den Prüfstand stellt und wie man den richtigen Riecher für schadstoffbelastete Gummienten und Co. entwickelt – die Umweltberatung hatte ein »Rettungspaket« rund um den Kauf von unbedenklichem Wasserspielzeug geschnürt.



Mehr unter www.vz-nrw.de/weichmacher

Elektroschrott: Viel zu wertvoll für die Tonne

Ein Leben ohne Computer, Handy oder Digitalkamera ist kaum vorstellbar. Doch machen diese Geräte das Leben nicht nur einfacher, bunter und interessanter, sondern die digitale Revolution hat auch ihre

Gesundes aufgetischt

Schattenseite: Weltweit türmen sich 50 Millionen Tonnen Elektroschrott zur Entsorgung auf – und das in nur einem Jahr! Dabei funktionieren viele der aus-rangierten Geräte noch – und die meisten enthalten knappe Rohstoffe, die man recyceln kann und die somit nicht neu gewonnen werden müssen. Das minimiert Umweltschäden. Und die gefährliche Arbeit in den Rohstoffminen der Länder des Südens wird durchs Recycling ersetzt. In der Infoschau »Elektroschrott ist Gold wert« zeigte die Verbraucherzentrale, wie man wertvolle Rohstoffe sparen kann und trotzdem nicht auf Hightech-Geräte verzichten muss. Rückgabemengen zu steigern und für eine längere Gerätenutzung zu werben – das waren die zentralen Botschaften der Ausstellung, die im Juni beim Zentralen Betriebshof der Stadt Marl Station machte.

Daten löschen vorm Recycling

Wer der Umwelt einen Dienst erweist und ausgediente Handys, PCs oder Tablets weiterverkauft oder zum sachgerechten Recycling bringt, sollte vorher persönliche Daten und Informationen von der Festplatte geputzt haben, damit diese nicht in falsche Hände geraten. Zum Tag der Umwelt am 5. Juni hat die Umweltberatung ein »Programm« zum Thema »Daten sicher löschen« und zur Wiederverwertung von Elektrogeräten geschrieben: Neben Beratungsangeboten

wies ein Flyer zum richtigen Klick beim digitalen Kehr-aus von Festplatte und Speicherstick.

@ www.vz-nrw.de/elektroschrott

Einkaufsführer: Schulhefte mit Blauem Engel

Zum Schuljahresbeginn 2013/14 gab die Umweltberatung der Verbraucherzentrale in Marl Nachhilfe rund um den Kauf von Schulmaterialien aus Recyclingpapier. Weil für Hefte, Blocks und Co. mit dem Blauen Engel keine Bäume gefällt und bei deren Herstellung Wasser und Energie viel sparsamer eingesetzt werden, zählen sie zu den Musterschülern in Sachen nachhaltiger Papiergebrauch. Wo die Klassenbesten vor Ort zu finden sind, ist oft ein unbeschriebenes Blatt: Die Umweltberaterin hatte deshalb in den Sommerferien das Angebot in Schreibwaren-abteilungen und -läden in Marl inspiziert. Vor allem Discounter mussten noch lernen: Denn während der Aktionswochen zum Schulstart waren dort keine Blauen-Engel-Hefte im Angebot. Damit die Suche nach den Musterschülern nicht erfolglos blieb, stellte die Umweltberatung in einem Einkaufsführer das Angebot mit dem Blauen Engel für ausgewählte Geschäfte in Marl zusammen.

@ Mehr unter www.vz-nrw.de/schulheft

Salzgehalt im Ampel-Check

Wer zur Fertigpizza greift, geht mit einer gesalzenen Ladung Würze vom Tisch: Mit bis zu fast acht Gramm Salz steckt in manchen Produkten aus der Tiefkühltruhe deutlich mehr als die maximal empfohlene Tagesmenge der weißen Körner. Sechs Gramm sollte der tägliche Salzkonsum nicht überschreiten, um das Risiko gefährlicher Herz-Kreislauf-Erkrankungen zu minimieren. Auf vielen Fertigverpackungen – vom Brot über Käse bis zur Wurst – ist der Salzgehalt allerdings nicht leicht zu erkennen. Zum einen, weil oft nur der Natriumwert angegeben ist, der dann in den Salzgehalt umgerechnet werden muss. Zum anderen wird der Griff zu salzarmen Varianten erschwert, weil Verbrauchern Faustregeln für den Check der Nährwertangaben fehlen. Mit einer Ampel-Check-Karte hat die Verbraucherzentrale in Marl deshalb fürs Abschätzen des Salzgehalts grünes Licht gegeben: Bei weniger als 0,3 Gramm Salz pro 100 Gramm bleibt die Ampel im grünen Bereich, bei mehr als 1,5 Gramm für die gleiche Menge springt sie aufs rote Feld der Ampelkarte. Um den Ampel-Check gleich auszuprobieren, warteten in der Beratungsstelle Fertigpizzaverpackungen, die mit Blick auf deren Salzgehalt »geampelt« werden konnten.

@ Mehr unter www.vz-nrw.de/salz

Marl im Blick

Energieschulden bleiben in Marl ein Problem

Seit Anfang der Liberalisierung des Energiemarktes 1999 ist die Beratungsstelle in Marl Anlaufstelle für Verbraucher mit Zahlungsproblemen bei der Energierechnung. Betroffene werden unterstützt durch eine rechtliche Überprüfung der Forderung und Rechtsvertretung gegenüber dem Anbieter. Das Ziel, eine dauerhafte Lösung zu finden, steht dabei immer im Mittelpunkt der Beratung. Im Vergleich zum Jahr 2012 ist die Zahl der Anfragen im Bereich Existenzsicherung Energie von 39 auf 116 gestiegen.

Heizstrommarkt entwickelt sich nur langsam

Viele Marler heizen mit Strom. Entweder sind es alte Nachtspeicher- und Fußbodenheizungen oder moderne Wärmepumpen. Für diese Heizungsarten kommt der liberalisierte Markt nach fast 15 Jahren nur langsam in Gang. Neun Anbieter machen Heizstromkunden ein Angebot. Die Beratungsstelle unterstützt wechselwillige Kunden mit einer regelmäßig aktualisierten Übersicht über die Marler Heizstrompreise sowie mit persönlichen Beratungsangeboten.

Stromanbieter wechseln geht auch ohne Internet

Ab Oktober 2013 stieg in der Marler Beratungsstelle, bedingt durch Preiserhöhungen, die Nachfrage zur Beratung in Sachen Stromanbieterwechsel. Für Marler mit Internetanschluss ist der Preisvergleich verhältnismäßig einfach. Tücken gibt es hier bei den Voreinstellungen der Vergleichsportale im Internet. Ohne Zugang ins Netz gestaltet sich ein Preisvergleich jedoch schwierig. Inzwischen bieten viele Energieversorger auch nur noch Verträge an, die ausschließlich über Online-Kommunikation abgeschlossen werden können. Die Beratungsstelle Marl bietet daher seit Dezember 2013 eine Übersicht in Papierform an. Der Vergleich enthält die Konditionen von Energieversorgern aus der Region. Weiter ist das preiswerteste überregionale Angebot ohne »Online-Zwang« aufgeführt. Natürlich enthält der Vergleich eine Übersicht der Kontaktdaten, damit der Wechsel über den Postweg vollzogen werden kann. Der Preisunterschied zwischen Angeboten von Grundversorger RWE und seiner regionalen Konkurrenz beträgt weiterhin zwischen 16 und 17 Prozent.

@ Mehr unter www.vz-nrw.de/marl-ueberuns

@ Mehr unter www.vz-nrw.de/waermestrom



An einem Informationsstand gab Verbraucherberaterin Marion Löhning anlässlich des Tages der Gesundheit Tipps zu aktuellen Verbrauchertemen.

Verbraucherschutz vor Ort

Vom dubiosen Gewinnspiel, das zur Teilnahme an einer Kaffeefahrt führt, über wichtige Informationen zum sicheren Surfen im Netz bis zum optimalen Versicherungsschutz wurden Marler Bürgerinnen und Bürger auf den neuesten Stand gebracht. Die regen Diskussionen und vielen Fallschilderungen aus ihrem Alltag zeigten, dass die Marler Beratungsstelle mit ihren Themen richtig lag.



Umweltberaterin Katharina Feldkamp (links) und Gleichstellungsbeauftragte Heike Joswig (rechts) mit Praktikantin Cassandra Capellmann bei der Eröffnung der Ausstellung »Klimaschutz schmeckt«
Foto: Klaus Pawlinka

Ausstellung »Klimaschutz schmeckt«

Landwirtschaft und Ernährung sind in Deutschland zu etwa einem Fünftel am Ausstoß klimawirksamer Gase, wie beispielsweise Methan und Lachgas, beteiligt. Dadurch gibt es auch für den Einzelnen beim Essen und Einkaufen viele Möglichkeiten, das Klima zu schonen. Das Gute daran: Klimagerechtes Essen schmeckt und tut auch der Gesundheit gut. In der Ausstellung »Klimaschutz schmeckt« bekamen die Marlerinnen

und Marler während der Frauenkulturtage viele Tipps zum Thema Fleischkonsum, zu Bio-Lebensmitteln und regionalen wie saisonalen Produkten. Auch bei mehreren Infoständen präsentierte die Marler Umweltberaterin das Thema und verteilte Saisonkalender.

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

Gestaltung und Produktion:

HPPR Werbeagentur, Neuss, www.hppr.de

© Fotos:

fotolia® LLC, New York: pterwort, wavemedia, sanja-grujic, vector master, mindscanner, Heiko Barth, Manuel Wächter, Cifotart (Titel)

iStockphoto® LP, Calgary: filmfoto, Dejan Ristovski 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, 2014
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!

