

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig¹⁷

Beratungsstelle Dortmund





WIR ARBEITEN FÜR SIE

Leitung und Verbraucherberatung: Helene Schulte-Bories
Beate Krause
Bianca Pilath
Ilona Schwieger

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung: Annette von Hadel
Andrea Nientiedt
Uta Petzolt

Beratung Energiearmut: Claudia Kurz

Umweltberatung: Kerstin Ramsauer

Bürokräft: Renate Fischer-Kremer

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung:	3,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung:	1,80
Beratung Energiearmut:	0,50
Umweltberatung:	1,00
Bürokräft:	0,50

Zudem werden stundenweise weitere Spezialberatungen und Bildungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen vorgehalten, die den Bürgern vor Ort unabhängig von einer kommunalen Förderung zugutekommen.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

Anfragen von Ratsuchenden	19.665
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	12.255
• davon Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	6.701
• davon Umweltberatung	561
Veranstaltungskontakte	4.923
• davon Umweltberatung	3.625
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	11.632

Die häufigsten Verbraucherprobleme:



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Gesamtzahl der Anfragen
19.665

Das Termintelefon der Verbraucherzentrale gehört inzwischen zum festen Dienstleistungsangebot: 1.465 Dortmunder konnten hierüber Lösungen für ihre Fragen zu Energie- oder Finanzthemen finden.

UNSERE THEMEN IM BLICK

Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe – die großen politischen Themenfelder aus 2017 kennzeichneten auch die zentralen Aufgabenstellungen unserer Arbeit.

Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Wenn Bezahlungsfunktionen via Smartphone Tücken bergen oder Reise-Vergleichsportale es mit der Preisangabe nicht so genau nehmen, sind Information und Beratung rund um den digitalen Verbraucheralltag gefragt. Geflüchtete, aber auch junge Menschen, die in eine eigene Wohnung ziehen, brauchen Orientierung und Unterstützung angesichts der komplexen Anforderungen des Konsumentendaseins.

Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder deren Unkenntnis ausnutzen, war ein wichtiger Baustein kommunaler Daseinsvorsorge. Denn dieses Angebot der Beratungsstelle hilft nicht nur im Einzelfall, sondern vermittelt auch, dass es vor Ort eine offene Anlaufstelle gibt, die die Probleme der Menschen in die Hand nimmt.

Dass wir kommunale sowie Landes- und Projektmittel dabei sparsam und gezielt einsetzen, zeigt auch dieser Jahresbericht: Mit einem gestrafften Layout haben wir bei Umfang und Kosten, aber nicht an einem informativen Überblick gespart. Überzeugen Sie sich selbst!

Verbunden mit dem Dank für Ihre Unterstützung wünschen wir eine interessante Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Dortmund

MARKT UND RECHT

Gratis-Spiele-Apps, die mit Abbuchungen auf der Telefonrechnung überraschten. Unseriöse Werber für digitalen Fernsehempfang. Und auch die Klassiker unter den Abzockern tauchten 2017 in der Rechtsberatung wieder auf.

Free to P(l)ay: Tücken kostenloser Spiele-Apps

Goldtaler, Diamanten oder Herzen sind in Free-to-Play-Spielen für Handy oder Tablet die Währung, um Siedlungen zu bauen, Gärten anzulegen oder Gegner zu besiegen. Doch wenn das geschenkte Kapital, Leben oder die sonstigen Ressourcen verspielt sind, müssen Spieler regelmäßig unangenehme Wartezeiten in Kauf nehmen. Es sei denn, sie zahlen fürs schnellere Weiterkommen zwischen 99 Cent und bis zu 99 Euro, um etwa Spielebeschleuniger oder weitere Komponenten kaufen zu können. Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-Play-Games hat die Beratungsstelle daher zum Weltverbrauchertag am 15. März unter die Lupe genommen.

Ob und ab wann genau eine vermeintlich kostenlose Spiele-App ins reale Geld gehen kann, hatte die Verbraucherzentrale NRW an zehn umsatzstarken Free-to-Play-Games für Android-Geräte überprüft. Unterm Strich hatte sich dabei gezeigt, dass Spielemacher die Nutzer laufend animieren, den kostenlosen Sektor zu verlassen und den Spielverlauf durch den Zukauf von vielerlei Elementen voranzutreiben. Durch geschickte Programmierungen werden sie auf den Spieltrip gebracht – eingeschlossen die Gefahr, von dann kostenpflichtigen Angeboten überrascht zu werden und den Überblick zu verlieren, wie sehr zusätzlicher Fun ins Geld gehen kann.

Damit Nutzer im Auge behalten können, was da per Abbuchung über Mobilfunkrechnung oder via Kreditkarte für den beschleunigten Spielespaß fällig wird, forderte die Verbraucherzentrale eine dezidierte Hinweispflicht. Anbieter von Onlinespielen müssten Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen.



*Auch Großeltern suchten bei der Verbraucherberaterin (r.) Rat, weil ihre minderjährigen Enkel auf kostenpflichtige Handyspiele hereingefallen waren und der Mobilfunkanbieter nun 800 Euro abbuchen wollte.
Foto: Joachim vom Brocke, Nordstadtblogger*

Jungen Gamern, aber auch Lehrern und Eltern gab die Beratungsstelle zum Weltverbrauchertag Hinweise und vorsorgliche Spielregeln zum Umgang mit Free-to-Play-Spielen an die Handy-Hand.

Abmahnung und Abo: Abzocke im Netz

Betrüger verschickten über WhatsApp, Facebook oder auch per SMS Kettenbriefe, in denen Einkaufsgutscheine im Wert von 250 Euro versprochen wurden. Doch nach dem Klick auf den Gutschrift-Link mussten persönliche Nutzerdaten ein- und die Nachricht an zehn weitere Kontakte weitergegeben werden. Anstatt danach wie versprochen den Gutschein per Post zu erhalten, wurde die Datenweitergabe mit lästigen Werbeanrufen und Spam belohnt – auch Abofallen oder Identitätsdiebstahl waren nicht ausgeschlossen.

Geld wegen der Nutzung der Streaming-Plattform kinox.to. forderte eine angebliche Rechtsanwaltskanzlei Gromball aus Berlin: 891,31 Euro sollten Angeschriebene wegen einer damit begangenen Urheberrechtsverletzung auf ein ausländisches Konto bezahlen. Doch das Schreiben war offensichtlich gefälscht, die Forderung aus der Luft gegriffen.

Kunden von GMX und web.de beschwerten sich über ungewollte Abschlüsse auf Aktionsseiten dieser E-Mail-Dienste. Deren Gestaltung hatte sie über eingeblendete Werbeseiten auf dem Weg zum Postfach in Verträge für Abos von Zusatzdiensten klicken lassen.

Die Beratungsstelle informierte über grassierende Abzockmaschinen und zeigte in der Rechtsberatung Wege auf, um ungewollte Abos zu widerrufen oder zu kündigen oder Forderungen zu widersprechen.

Schlüsseldienste: Ausgesperrte abgezockt

Undurchsichtige Rechnungen, satte Zuschläge – Beschwerden über Schlüsseldienste gehörten 2017 einmal mehr zu den Dauerbrennern. Denn wieder verschafften gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur zu horrend übersteuerten Preisen und gegen sofortige Bezahlung Zugang zur Wohnung. Wer sich dagegen sperrte, die mitunter drei- bis vierstelligen Beträge ungeprüft und sofort zu zahlen, wurde nicht selten massiv unter Druck gesetzt. Bevorzugte Opfer in Dortmund: ältere Menschen. So wurden einer Seniorin 650 Euro in bar für eine einfache Türöffnung abgeknöpft – und 350 Euro für den vermeintlich notwendigen Austausch des Türbeschlags.



Bei einer bundesweiten Umfrage haben die Verbraucherzentralen bei 600 Schlüsseldiensten 2017 nach den Preisen für eine einfache Türöffnung gefragt. In NRW mussten dafür durchschnittlich 77,86 Euro tagsüber und 133,13 Euro nachts sowie an Sonn- und Feiertagen auf den Tisch gelegt werden.

In der Rechtsberatung prüfte die Beratungsstelle, ob etwa unerlaubte Zuschläge verlangt oder nicht abgesprochene Leistungen berechnet worden waren. Neben der rechtlichen Prüfung hatten die Beratungskräfte aber auch den Schlüssel für künftige Notfälle parat, um Abzockern die Tür zu weisen.

Digitales Fernsehen: Unseriöse Werber im Stand-by

Als Fernsehen per DVB-T Ende März auch in den ersten Regionen in NRW abgeschaltet wurde, nutzten unseriöse Vertreter die Verwirrung und versuchten, Kabel- oder IPTV-Verträge an Mann und Frau zu bringen. Völlig außer Acht blieb dabei bisweilen die Prüfung, ob der jeweilige Fernsehhaushalt von der Umstellung überhaupt betroffen war. Mal wurden mit Hinweisen auf die DVB-T-Abschaltung teure Kabelverträge als Ersatz angeboten, mal gaukelten Anbieter in amtlich aufgemachten Postwurfsendungen dringenden Handlungsbedarf vor. Und boten Fernsehen via Internet (IPTV) als passendes Programm gegen schwarze Bildschirme an.

Ende Juni hatte zudem der Kabelnetzbetreiber Unitymedia NRW das analoge TV-Programm abgeschaltet, sodass dessen Kunden fortan nur noch digitales Fernsehen empfangen konnten. Vor allem ältere Kabelkunden wurden in der Umstellungsphase zur Zielgruppe von Werbern für vermeintlich notwendige neue Produkte und Verträge. Mal wurden an der Wohnungstür Ängste im Hinblick auf die Einstellung geschürt, mal wurde sich unter dem Vorwand, die Fernsehsteckdose überprüfen zu müssen, auch gleich Zugang ins Wohnzimmer verschafft. Solchermaßen überumpelt und überrascht wurden dann unüberlegt oft überflüssige und teure Verträge für Telefonie und Internet oder zusätzliche kostenpflichtige TV-Angebote abgeschlossen.

Denn dass für die anstehende Umstellung von analogem auf digitalen Kabel-Empfang keine neuen Verträge notwendig sind – das hatten die Werber natürlich nicht verraten. Auch wer bei einem anderen Unternehmen oder über eine andere Technik fernsah, war von der Umstellung bei Unitymedia-Kabel überhaupt nicht betroffen.



Übrigens: Ratsuchende berichteten auch, dass ihnen in Unitymedia-Shops langfristige Paketverträge mit Fernsehen, Internet und Telefonie als einzige Alternative zum schwarzen Bildschirm aufgezeigt worden waren. Dabei wurden dann 29,95 Euro monatlich zuzüglich einer einmaligen Gebühr von knapp 80 Euro fällig. Für den Anschluss ans digitale Kabelzeitalter hätte es tatsächlich aber nur eines neuen digitalen Receivers bedurft.

Die Verbraucherzentrale brachte in der Beratung sowie durch Informationen Licht in den Technik-Dschungel und entlarvte, dass es für das neue Fernsehzeitalter in der Regel keine neuen Verträge braucht. In der Rechtsberatung und -vertretung wurden Widerstandsmöglichkeiten für an der Haustür Überumpelte ausgelotet.

Aus für Aufschläge: Roam like at home in der EU

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdruss. In der Beratungsstelle landeten dann zuhauf Fragen, ob die für die grenzüberschreitende Kommunikation berechneten Entgelte rechtmäßig seien. Seit dem 15. Juni 2017 war damit dann (fast) Schluss: „Roam like at home“ galt fortan in den 28 EU-Mitgliedsstaaten; die Aufschläge für die Handynutzung im Ausland wurden weitgehend abgeschafft. Einfacher und preiswerter bedeutete aber keineswegs ohne Limit und Ausnahmen. Die Beratungsstelle informierte etwa, dass Telefonieren in Ländern, die wie die Türkei

oder die Schweiz jedoch nicht zur Europäischen Union gehören, weiterhin sehr schnell ins Geld gehen kann. In die Kostenfalle tappen kann aber auch, wer es im EU-Ausland bei der angemessenen Datennutzung übertreibt: der sogenannte „Fair Use“ erlaubt es Mobilfunkunternehmen, den Umfang der Datennutzung im EU-Ausland einzuschränken. Wenn fürs mobile Telefonieren und Surfen im Ausland Extra-Kosten berechnet worden waren, prüfte die Beratungsstelle die Mobilfunkrechnung und unterstützte, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Ping-Anrufe: Ansage gegen Abzocke

Das Handy hatte oft nur kurz geklingelt und einen Anruf in Abwesenheit angezeigt. Oder Angerufene hatten das Gespräch angenommen, aber nichts gehört. Unter dem Hinweis „Anruf in Abwesenheit“ war dann auf dem Display stets eine Nummer zu sehen, die auf den ersten Blick wie eine lokale Vorwahl aussah. Bei der 2017 grassierenden Masche solcher Ping-Anrufe versuchten Betrüger, durch das kurze Klingeln Rückrufe zu provozieren. Die landeten dann aber nicht bei den vermeintlichen Vorwahlen deutscher Städte, sondern bei ähnlich aussehenden Ländervorwahlen: So konnte beispielsweise die Vorwahl von Konstanz, also 0261, mit der Vorwahl von Madagaskar, 00261, verwechselt werden. Auch Vorwahlen wie die von Rostock (0381) und Dortmund (0231) ähneln Ländervorwahlen von Serbien (00381) und Liberia (00231). Die Betrüger versuchten dann, die Anrufer möglichst lang mit Bandansagen in der Leitung zu halten, wofür dann bis zu drei Euro pro Minute fällig werden konnten. An den hohen Telefongebühren verdienten die Verursacher der Rückrufe mit. Die Beratungsstelle warnte nicht nur vor der Ping-Anruf-Masche, sondern zeigte auch Wege, um diese Kosten auf der Telefonrechnung nicht bezahlen zu müssen.

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Auf den Zahn gefühlt: Aktionstag rund um Zahnersatz

Wenn das Gebiss Lücken zeigt oder akut Zahnersatz her muss, beißen sich Patienten oftmals fest: Was zahlt die Krankenkasse? Welche Extras bieten Zahnärzte als privat zu zahlende Zusatzleistung an – und sind die auch ihr Geld wert? Für blendenden Zahnersatz zahlen gesetzlich Versicherte häufig bis zu mehreren 1.000 Euro aus ihrer privaten Schatulle zu. Was Zahnärzte an Kronen, Brücken und Implantaten im Angebot haben, ist für Patienten verwirrend – und die Abrechnung ohnehin kompliziert. Bei einem Aktionstag rund ums Thema Zahnersatz hatte die Beratungsstelle deshalb Informationen zu bohrenden Fragen parat: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgungen? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Die Fachleute gaben Hilfestellungen, um sich für Behandlungsgespräche zu wappnen, erklärten Ansprüche auf Kassenleistungen und die Regeln bei privat zu zahlenden Zusatzleistungen. Alle Beratungstermine am Aktionstag waren übrigens schnell ausgebucht.



VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete für den Konsumalltag fit gemacht. Und in Unterrichtseinheiten Schule gemacht: mit Wissensspielen rund um Energie oder bei Trainings in Sachen Geld.

Get in: Verbraucherwissen für Geflüchtete kompakt

Dass sich Handyverträge automatisch verlängern, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit gekündigt werden – für viele Geflüchtete aus Syrien und Afghanistan ist dies Neuland im hiesigen Verbraucherdasein. Auch dass beim Strom nur Abschläge entrichtet werden und eine Jahresendabrechnung mit Guthaben oder Nachzahlungsforderungen folgt, ist in vielen Heimatländern der Geflüchteten ein unbekanntes Verfahren. Das Projekt „Get in“ der Verbraucherzentrale lotete in Bildungseinheiten durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags. In 26 Integrations- und Sprachkursen sowie in Vorträgen für Multiplikatoren gab die Bildungstrainerin dazu kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert. Bei der Auslandsgesellschaft, der Caritas, dem Deutschen Roten Kreuz, bei der dobeq GmbH und der KEFB wurden in Dortmund die Get in-Bildungseinheiten durchgeführt.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 20 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten zu den Kosten der ersten eigenen Wohnung – doch einmal mehr wurde das Angebot zum Umgang mit Geld am häufigsten gebucht. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Was leisten dabei Haushaltsbuch oder Apps? – mit praktischen Hinweisen wurde da Starthilfe fürs Finanzmanagement gegeben.

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

Rheinisch-Westfälische Realschule: Warm-up fürs Energiesparen

Mit zwei Bildungseinheiten zum Energiesparen war die Verbraucherzentrale in der Rheinisch-Westfälischen Realschule zu Gast. Siebtklässler wurden hier in einem Workshop zu Energiespardetektiven ausgebildet: Warum Stromsparen wichtig ist. Wie Einsparpotenziale aufzuspüren sind. Wo Stromvergeudung vor allem bei Schein-Aus und Stand-by lauert. Mit Indizien und Hinweisen gewappnet fahndeten sie danach mit detektivischem Spürsinn zu Hause, bei Verwandten oder im Freundeskreis, wo Energieverschwendung der Saft abgedreht werden kann.



In einer weiteren Bildungseinheit stand für die Siebtklässler der sparsame Umgang mit Energie beim Heizen und Duschen im Mittelpunkt. Bei „WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme“ lernten sie, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlige warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Sie erfuhren, welche Einstellung an der Heizung für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont.

VERBRAUCHERFINANZEN

Existenzrisiken absichern und aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abwehren. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.

Kreditwürdigkeitsprüfung durch Banken Nachholbedarf bei Information und Dokumentation

Schon seit März 2016 hat der Gesetzgeber Banken und Sparkassen verpflichtet zu prüfen, ob und wie viel Kredit sich der Kunde leisten kann. Darlehen etwa für Auto, Einbauküche oder Unterhaltungselektronik dürfen sie seither nur noch vergeben, wenn Verbraucher diese voraussichtlich auch zurückzahlen können. Versäumt die Bank diese Kreditwürdigkeitsprüfung oder patzt sie dabei, kann der Kreditnehmer zum Beispiel Ermäßigungen beim Zinssatz verlangen. Allerdings: Bei der Prüfung, ob der Kunde den gewünschten Kredit während dessen Laufzeit mit dem vorhandenen Budget überhaupt stemmen kann, läuft es derzeit noch nicht rund – so die Erfahrung im Beratungsalltag. So mangelt es häufig an Informationen über das Verfahren zur Kreditwürdigkeitsprüfung sowie an der Dokumentation der Ergebnisse durch die Kreditinstitute.

So hatten Banken und Sparkassen, die sich im Sommer 2017 an einer Befragung der Verbraucherzentrale NRW beteiligten, zwar fast unisono bestätigt, dass sie vor der Kreditbewilligung die derzeitigen Einnahmen und Ausgaben der Kunden checken. Rund die Hälfte konzentrierte sich dabei jedoch allein auf den Ist-Zustand. Verantwortliche Kreditvergabe im Sinne des Gesetzes heißt jedoch auch, mögliche Veränderungen der Lebensumstände und deren Konsequenzen für Einkommen und Ausgaben während der Darlehenslaufzeit in den Blick zu nehmen.

Auch bei der Information zeigte sich noch Nachholbedarf: So händigten – nach eigener Auskunft – nur wenige Kreditinstitute ihren Kunden die Kriterien und Ergebnisse der Kreditwürdigkeitsprüfung aus oder ließen sie diese zumindest einsehen. Information über das Verfahren sowie die Offenlegung der Entscheidungsgrundlagen sind jedoch unverzichtbare Bausteine für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe.

Die Beratungsstelle zeigte öffentlichkeitswirksam das Nachbesserungspotenzial bei der Kreditvergabepaxis auf. Zugleich hatte sie aber auch einen Selbsttest für die realistische Selbsteinschätzung der Darlehensnehmer aufgelegt. Nicht zuletzt wusste die Beratungsstelle Rat, wenn Geldinstitute die Kreditwürdigkeitsprüfung versäumt oder sich dabei nicht an die gesetzlichen Vorgaben gehalten hatten.

Kreditkarte ohne Schufa?: Versprechen teuer erkaufte

Mal winkte sie für die Teilnahme an Gewinnspielen, mal wurde sie bei unerbetenen Telefonanrufen untergeschoben oder auf Internetseiten als Schlüssel zum schnellen Geld angepriesen: Eine Kreditkarte, die ohne Schufa-Anfrage ausgegeben wird. Eine Quelle fürs Bezahlen winkte also, selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch wer sich damit Hoffnung auf einen Kredit machte, sah sich mit hohen Kosten konfrontiert: Denn tatsächlich handelte es sich um sogenannte Prepaid-Kreditkarten – bei denen Nutzer erst selbst Geld „aufladen“ mussten.

Wer sich etwa bei den am Telefon avisierten Karten zur Abholung wie vorgegeben auf den Weg zur Post machte, musste zunächst 100 Euro an Gebühren berappen. Wer die nicht zahlte, sah sich schnell mit Inkasso-Schreiben und Forderungen von 300 Euro konfrontiert.

Die Verbraucherzentrale riet, solchen unseriösen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen und niemals vorab Zahlungen zu leisten. Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund waren auf die Werbeversprechen hereingefallen.

Bausparverträge: Bundesgerichtshof kippt unzulässige Kontogebühren

Für Bausparverträge in der Darlehensphase dürfen keine Kontogebühren erhoben werden. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) im Mai 2017 nach einer Klage der Verbraucherzentrale NRW entschieden. Denn damit ließen sich Institute nach Ansicht der Richter eine Tätigkeit vergüten, die sie im eigenen Interesse vornähmen. Die Entgeltregelung weiche vom gesetzlichen Leitbild eines Darlehensvertrages ab und benachteilige den Kunden unangemessen. Geklagt hatte die Verbraucherzentrale NRW gegen die Deutsche Bausparkasse Badenia AG, die in der Darlehensphase bis dato 9,48 Euro pro Jahr an Kontogebühren verlangt hatte. Die unzulässigen Entgelte können Bausparer zurückfordern, wobei von dem Urteil auch Kunden anderer Bausparkassen profitierten. Die Beratungsstelle half Ratsuchenden mit einem kostenlosen Musterbrief und gab Hinweise zur Verjährung von Ansprüchen. Wenn Bausparkassen Erstattungen verweigerten, wurde über Möglichkeiten informiert, den jeweiligen Ombudsmann einzuschalten.

Schuldnerberatung: Existenzsicherung kompakt

Wenn der Überblick über die Finanzen verloren gegangen war oder Schulden über den Kopf zu wachsen drohten, bot die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung auch 2017 unkomplizierte und kostenfreie Unterstützung. Wichtige Bausteine im Sofortprogramm zur Existenzsicherung waren insbesondere die Beratung zum Schutz bei einer Kontopfändung, Hilfen rund um den Zugang zu einem Basiskonto und natürlich die Abwendung von Wohnungskündigung wegen Mietrückständen oder angekündigten Stromsperrern. In der Schuldnerberatung wurde in Sachen Haushaltsfinanzen Bestandsaufnahme gemacht, Gläubigerforderungen rechtlich geprüft und tragfähige Pläne erarbeitet, um die Verbindlichkeiten abzuführen. Häufig wurde dazu auch mit den Gläubigern verhandelt. Wenn eine außergerichtliche Einigung nicht möglich war, wurden Verbraucher bei der Antragstellung zur Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens unterstützt und auch bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung begleitet.

Zudem: Mit dem Ausstellen von Bescheinigungen über einen höheren Basisschutz auf dem Pfändungsschutzkonto sicherte die Schuldnerberatung insbesondere Familien existenziell notwendige unpfändbare Beträge.

Kurzberatungen 968

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen 976

Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto 563

Schulden: Fußangel beim beruflichen Neustart

Dank finanzieller Förderung durch die Stadt Dortmund bietet die Verbraucherzentrale eine spezielle Schuldnerberatung für Bezieher von SGB II-Leistungen: Auch 2017 konnte sie für diese Zielgruppe unbürokratische und wirkungsvolle Hilfestellungen geben, um Finanzen zu ordnen und dabei Hindernisse für eine erfolgreiche Jobsuche aus dem Weg zu räumen.

Ohne die sonst üblichen langen Wartezeiten erhalten Leistungsempfänger hier schnelle Unterstützung. Denn wenn es zum Beispiel gelingt, unberechtigten Forderungen rechtzeitig zu widersprechen, kann das Schuldenkarussell schon aufgehalten werden. Eine übergreifende Analyse der Schuldenursachen verschafft zudem Perspektiven für den nachhaltigen finanziellen Neuanfang. Die gibt es in der Beratungsstelle unter einem Dach, weil Budget-, Versicherungs-, Energie- und Mietrechtsberatung hier im Verbund an tragfähigen Lösungen arbeiten.

Auch 2017 hat das Jobcenter erwerbsfähigen Leistungsempfänger bewilligt dieses Angebot zu nutzen, sodass die Verbraucherzentrale anhaltend hohe Anfragen verzeichnet.

Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut

Wer seine Energierechnung nicht bezahlen kann, steht beim Versorger möglicherweise nicht nur bei Nachforderungen oder den monatlichen Abschlagszahlungen in der Kreide, sondern kämpft auch mit Kosten für Mahnungen oder Sperrankündigungen, für Ratenvereinbarungen oder für den Wiederanschluss der Versorgung. In einem landesweiten Check von Preisblättern und Vertragsbedingungen hat die Verbraucherzentrale NRW zutage gebracht, dass Unternehmen extrem unterschiedliche Kosten für die Energiesperren und den Wiederanschluss der Versorgung verlangen. Außerdem arbeitete die Verbraucherzentrale heraus, dass einige Versorger bei Ratenmodellen gänzlich auf zusätzli-

che Entgelte verzichten – was sich als wünschenswertes Vorbildmodell etablieren sollte. Denn je mehr Lasten Verbrauchern in Zahlungsschwierigkeiten aufgebürdet werden, desto tiefer geraten sie in einen Schuldensog, aus dem sie kaum mehr rauskommen. Und auch die Forderungen aus der Stromrechnung werden sie so nicht begleichen können.

In der Budget- und Rechtsberatung fanden Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung wieder nachhaltige Unterstützung. Und in enger Zusammenarbeit mit den DSW21 konnten für die meisten Betroffenen dauerhafte Lösungen für drohende oder akute Energiesperren erreicht werden. So konnte die Fachberaterin durch zeitigen Kontakt mit dem Versorgungsunternehmen angekündigte Energiesperren oft noch abwenden.

Ob säumige Abschläge, Nachforderungen aus Jahresrechnungen oder ein Mix daraus mitsamt Entgelten für den Verzug – in jedem Einzelfall wurde versucht, in Abstimmung mit dem Versorger Rückzahlungspläne zu erarbeiten, die für das jeweilige Haushaltsbudget auch tragfähig waren. Nach wie vor: Trotz Erwerbstätigkeit kämpft eine Vielzahl der Ratsuchenden gegen Energiearmut. Darüber hinaus konnten vor allem Bezieher von SGB II-Leistungen sowie Rentner Energiekosten aus ihren niedrigen Einkommen oft nicht mehr bestreiten.

Auszeichnung als europaweites Vorbildmodell

Das Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ der Verbraucherzentrale NRW ist 2017 als „Social Innovation-Projekt“ ausgezeichnet worden. Unter den europaweit 15 Finalisten für den Innovationspreis der weltweit tätigen Non-profit-Organisation Ashoka landete das Angebot zur Budget- und Rechtsberatung auf dem ersten Platz. Die Juroren überzeugte das landesgeförderte Projekt, weil es beispielgebend für innovative soziale Ansätze bei der Bekämpfung von Energiearmut sei.

ENERGIE

Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach und vom Fenster bis zur Dusche ausgelotet. Und das Kleingedruckte von Energielieferverträgen ins Lot gebracht.

Energieberatung: Von Stromsparen bis Solarstrom

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Fachleute der Verbraucherzentrale insgesamt 148 Beratungen durchgeführt. Vor Ort bei den Menschen zu Hause oder in der Beratungsstelle gaben sie zum Beispiel Tipps zum Stromsparen, zur Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Chancen von Solarstrom und Solarwärme.

Wegweiser für Einsparung und Erstattung

Vermeintliche „Energieberater“ hatten unangekündigt an der Haustür geklingelt und angeboten, nach Einsparpotenzialen durch einen Wechsel des Strom- und Gasversorgers fahnden zu wollen. Misstrauisch angesichts der versprochenen Beträge wurde dann in der Beratungsstelle nach anbieterunabhängigem Rat rund um den Anbieterwechsel gesucht. Aber auch wenn die eigene Energierechnung auf den Prüfstand kam, Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten, war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.

Übrigens: Einmal mehr hat die Verbraucherzentrale NRW Probleme im Energiemarkt gerichtlich klären lassen. So hatte der Bundesgerichtshof im Juli 2017 auf ihre Klage gegen die Stromio GmbH entschieden, dass Kunden grundsätzlich ein Sonderkündigungsrecht zustehe, wenn Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen einseitig erhöhen. Klauseln im Kleingedruckten, die



Duschkosten waren im Herbst das Thema der Aktion „Dreh auf und spari!“. Im Mittelpunkt standen dabei einfache Tipps, die den Energieverbrauch unter der heißen Brause senken, ohne das Duschvergnügen zu schmälern. Neben dem Sparduschkopf war vor allem die richtige Einstellung am Durchlauferhitzer Thema. Welchen Effekt diese Maßnahmen haben, zeigte der digitale Duschrechner: Mit ihm konnten Interessierte ermitteln, wie viel die tägliche Dusche tatsächlich kostet und wie sich zum Beispiel der geringere Wasserdurchfluss eines Sparduschkopfes auswirkt. An Aktionsständen konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden. Ebenfalls vor Ort und online gab es auch Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells.

kein entsprechendes Kündigungsrecht vorsehen, erklärten die Richter für unwirksam. Kunden konnten Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf solche unzulässigen Klauseln stützten, zurückverlangen. Auch dabei wies die Energierechtsberatung den Weg zur Erstattung.

Durchblick in Sachen Fenster

„Wir blicken durch“ hieß es im Frühjahr bei der gleichnamigen Aktion der Verbraucherzentrale zum Thema „Fenster richtig planen“. Neben den vielen Chancen zur Steigerung des Wohnkomforts kamen dabei auch die möglichen Fallstricke vor allem beim

Festereinbau in den Blick. Den Hintergrund bildete das enorme Energiesparpotenzial durch Fenstermodernisierungen: Etwa jedes zweite Fenster in Deutschland ist aus energetischer Sicht ein Sanierungsfall. Verbraucherinnen und Verbraucher erhielten Tipps, wie sie ihre eigenen Fenster selbst auf Dichtheit und Wärmeschutz testen konnten und erfuhren an Aktionsständen sowie in Vorträgen die Unterschiede zwischen verschiedenen Verglasungen. Neben dem Wärmeverlust kamen auch andere Aspekte in den Blick, die eine Modernisierung der Fenster verbessern kann: vom Lärm- und Einbruchschutz bis hin zu Bedienkomfort und Barrierefreiheit.



Umweltberater Volker Mahlich (2. v. r.) und Markus Schulte (2. v. l.) vom Projekt MehrWert NRW stellten Ulla Burchardt vom Rat für Nachhaltige Entwicklung und Thomas Brandt vom Seniorenbüro (r.) den Reparatur-Wegweiser vor.

UMWELT UND ERNÄHRUNG

Reparieren – einfach gemacht. Und Informationen zu Kaffee aus fairem Handel aufgebrüht. Die Umweltberatung hat viele Anstöße für nachhaltigen Konsum gegeben.

NRW repariert Flottmachen statt ausrangieren

Liebingsstücke retten, Klima und Rohstoffe schonen und den eigenen Geldbeutel entlasten – all das sind Gründe, Produkte länger zu nutzen und zum Beispiel kaputte Elektrogeräte zu reparieren anstatt sie zu entsorgen. „NRW repariert“ lautete daher das Motto, mit dem das Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem Umweltberater dafür warb, defekte Gegenstände wieder flottzumachen. Im Handwerkskasten dabei: Praktische Hinweise, woran reparaturfreundliche Gegenstände schon beim Kauf zu erkennen sind, wer beim Reparieren hilft und worauf man dabei achten sollte.

Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung hatte der Umweltberater auch zu einem Quiz eingeladen: Hierbei waren Antworten gefragt, was nötig ist, um Dingen möglichst leicht ein „zweites Leben“ einzuhauchen. Der Reparatur-Wegweiser erklärte Schritt für Schritt, was zu tun ist, wenn Dinge kaputtgegangen sind. Die Anleitung reichte von Gewährleistungsrechten über Herstellergarantien bis hin zu Vertragsabschlüssen mit Reparaturbetrieben. In Zusammenarbeit mit dem Seniorenbüro wurde auch über die Aktivitäten der Dortmunder Repair-Cafés informiert.

Zum Tag des Wassers am 22. März informierte die Umweltberatung gemeinsam mit dem Umweltamt, der Stadtentwässerung, der Emschergenossenschaft und dem Kompetenzzentrum Mikroschadstoffe in der Berswordthalle. Diesjähriger Themenschwerpunkt: Abwasser. Der Umweltberater zeigte am Aktionsstand, dass chlorhaltige und antibakterielle Mittel im Haushalt das Abwasser belasten – und in der Regel überflüssig sind. Lachende und betrübte Gesichter auf den Produktbeispielen machten klar, welcher Einsatz von Chemie im Haushalt gut für Abwasser und Umwelt ist.

Sauberes Dortmund: Mitgemacht!

Als die Stadt Bürger Ende April zum Frühjahrsputz in Dortmund aufgerufen hatte, war auch die Umweltberatung vor Ort: Passend zum Motto „Sauberes Dortmund 2017 – Mach mit!“ wurden beim Aktionstag Tipps rund ums Thema Müll vermeiden und richtig entsorgen gegeben.

Mit dabei war die Umweltberatung auch wieder, als in Hombruch die Aktionswoche „Saubere macht lustig“ in die 15. Runde ging. Wie das mit der Mülltrennung und mit dem Kompostieren funktioniert, wurde mit Schülern der Schubert-Grundschule erarbeitet. Aber auch bei vielen Bildungsaktionen und bei den Infomobil-Einsätzen wurde Dortmund in Zusammenarbeit mit der EDG ein Stück sauberer gemacht.



Fair ist besser: Wachmacher mit Bohnen aus fairem Handel

Kaffee ist mehr als nur ein morgendlicher Wachmacher: 162 Liter trank jeder Deutsche im Jahr 2016. Das einstige Luxusprodukt ist inzwischen Alltagsgetränk. Allerdings werden nur vier von 100 Tassen mit fairem Kaffee gefüllt. Zur Fairen Woche vom 15. bis 29. September zeigte sich die Verbraucherzentrale deshalb als Wachmacher für Kaffeebohnen aus fairem Handel.

Bohnen und Pulver mit fairem Label, das Produzenten gerechte Entlohnung und langfristige Abnahmen sichert, sind inzwischen fast überall im Angebot. Weil der Begriff „fair“ jedoch gesetzlich nicht geschützt ist und immer mehr Produkte mit solchen Labels auf dem Markt sind, wird der faire Genuss oft zum Lesen im Kaffeesatz. Daher gab die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps, damit es beim fairen Wachmacher kein böses Erwachen gibt. Außerdem brühte sie nicht nur nützliche Informationen, sondern beim Coffee-Fair-Day auch viele Probiertässchen mit fairen Bohnen auf.



Schön verpackt – um welchen Preis? – so hieß das Motto einer Veranstaltung, zu der der Ortsverband Dortmund des DHB Netzwerk Haushalt den Umweltberater der Verbraucherzentrale in Dortmund eingeladen hatte. Dabei wurde über Sinn und Unsinn von Verpackungen diskutiert und Mogelpackungen ausgemacht. Neben den möglichen Gesundheitsgefahren von Kunststoffverpackungen stand natürlich auch Verpackungsvermeidung auf dem Programm. Gemeinsam mit der Ortsverbandsvorsitzenden Doris Kischel (r.) wurde der schöne Schein von Verpackungen entlarvt.

Foto: Ingrid Erdmann, DHB Dortmund



Das Projekt „nordwärts“ der Stadt Dortmund ist 2017 mit dem European Public Sector Award als innovative Lösung in der öffentlichen Verwaltung ausgezeichnet worden. Auch die Verbraucherzentrale hat sich seit Projektbeginn eingebracht, um mit Ideen und Aktivitäten etwa gesellschaftliche Teilhabe zu fördern, nachhaltige Entwicklung anzustoßen oder die Angebote zur Daseinsvorsorge auch „nordwärts“ zu tragen. Beim Stadtfest „DortBunt“ präsentierte sie im Mai rund um Reinoldi ihre Beratungsangebote. „Eine Stadt. Viele Gesichter“ – das Motto der Veranstaltung wurde auch am Infostand Programm, an dem Beratung und Information zu den vielfältigen Verbraucherproblemen gefragt waren.



Hauptstadt des fairen Handels

Ob Kaffee, Schokolade, Rosen, Kleidung und natürlich Fußbälle – beim fairen Handel spielt die Stadt Dortmund in der „Champions League“. 2017 wurde das Engagement mit dem dritten Platz beim Wettbewerb „Hauptstadt des fairen Handels“ belohnt, an dem sich 100 Städte beteiligt hatten. Damit konnte Dortmund bereits die fünfte Auszeichnung in der Geschichte des Bundeswettbewerbs verbuchen. Garant für den nachhaltigen Erfolg: die intensive Zusammenarbeit im Aktionsbündnis „Dortmund handelt fair“, bei dem sich auch die Verbraucherzentrale mit Aktivitäten und Angeboten einbringt. Bei der Vorstellung des Jahresprogramms zeigten sich die Bündnispartner gemeinsam mit Oberbürgermeister Ullrich Sierau zuversichtlich, dass „DO Fair“ in Dortmund gelingt. Zur fairen Woche hatte der Umweltberater einmal mehr als Wachmacher für fairen Kaffee auf ein Probiertässchen eingeladen.



Abzocke im Alter

Bei einer gemeinsamen Veranstaltung des Seniorenbeirats der Stadt Dortmund, der Polizei und des Ministeriums für Verbraucherschutz unter dem Titel „Abzocke im Alter“ war auch die Verbraucherzentrale in Dortmund mit dabei, um die Generation 60+ vor Fallstricken zu warnen. Im voll besetzten Saal im Wilhelm-Hansmann-Haus ging es beim Vortrag „Telefonwerbung und Vertragsangebote an der Haustür“ um alte Bekannte wie den Enkeltrick, aber auch um Betrugsmachen aus der digitalen Welt. Mit Hinweisen zu Widerruf und rechtlichen Hilfestellungen in der Beratungsstelle gab es ein informatives Kompaktpaket, um Abzockern das Handwerk zu legen.

WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Dortmund**

Reinoldstr. 7–9

44135 Dortmund

Tel.: (02 31) 72 09 17-01

Fax: (02 31) 72 09 17-09

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/dortmund

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, 2018. 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!

