



WIR ARBEITEN FÜR SIE

Das Team in Dortmund arbeitet für die Bürgerinnen und Bürger auf diesen Stellen:

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

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Dortmund weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen ausdrücklich weibliche und diverse Personen mit ein.

2018 — im Interview Helene Schulte-Borries, Leiterin der Beratungsstelle

- Auf einen kurzen Nenner gebracht: Was waren die zentralen Aufgabenstellungen der Arbeit?
 - > Digitalisierung, Datenschutz, Teilhabe die großen Themenfelder spiegelten sich auch in den Anfragen. Von der Existenzsicherung privater Haushalte über Fallstricke bei der Telekommunikation bis hin zu Informationsrechten nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung reichte die Palette.
- An welchen Problemen lässt sich das festmachen?

 > Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Auch wenn Online-Bezahlfunktionen Tücken bergen oder auf dem Tablet Verträge zur Unterschrift untergeschoben werden, ist unsere Beratung im digitalen Verbraucheralltag gefragt. Außerdem hatten erneut Anfragen zu den klassischen Ab-

zockmethoden der Inkassobranche Konjunktur.

- **Wer hat in der Beratungsstelle vor allem Rat gesucht?

 **Menschen aller Altersgruppen und Bevölkerungsschichten brauchten Orientierung und Unterstützung.

 **Altere Menschen und Migranten suchten ebenso Rat wie verunsicherte Dieselautobesitzer in Sachen Musterfeststellungsklage gegen VW.
- Wie haben Sie Dortmundern weitergeholfen?
 > Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder täuschen und die praktische Hilfe bei knappen Haushaltsfinanzen waren wichtige Bausteine kommunaler Daseinsvorsorge.



- Was gab es Besonderes im Angebot?
 - > Mit unseren Bildungsangeboten für Geflüchtete sind wir im lokalen Netzwerk gut verankert. Integration ist eine Querschnittaufgabe, bei der wir uns aktiv in den Masterplan der Stadt einbringen.
- Was steht beim Blick auf aktuelle Themen im Fokus?
 - > Zum Weltverbrauchertag haben wir bei örtlichen Telekommunikationsshops gecheckt, wie sie ihren Informationspflichten bei Vertragsabschlüssen nachkommen. Und zur Europawahl haben wir exemplarisch Meilensteine für Verbraucherschutz in den Blick genommen: die Abschaffung der Roaming-Gebühren oder das Verbot von über eintausend gesundheitlich bedenklichen Stoffen in Kosmetika. Starke Verbraucherrechte sind nur europaweit durchsetzbar – wir übersetzen, was die Weichenstellungen im Alltag bedeuten.



Unsere Arbeit für Dortmunder Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei Stadt, Verwaltung und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.



UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

| Anfragen von Ratsuchenden | 16.027 |
|--|--------|
| • davon Allgemeine Verbraucherberatung | 10.296 |
| • davon Schuldner- und Verbraucher- | 5.287 |
| insolvenzberatung | |
| davon Umweltberatung | 444 |
| Veranstaltungskontakte | 6.912 |
| davon Umweltberatung | 4.523 |
| Internetzugriffe auf die Seiten | 18.116 |

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

der Beratungsstelle





www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung



Das Termintelefon der Verbraucherzentrale gehört inzwischen zum festen Dienstleistungsangebot: 1.320 Dortmunder konnten hierüber Lösungen für ihre Fragen zu Energie- oder Finanzthemen finden.

MARKT UND RECHT

Rechtsirrtümer entlarvt und Datenschutzregeln erklärt. Rechtsrat rund um Internet und Telefon. Aber auch die Klassiker unter den Abzockern hatten wieder Konjunktur.

Weltverbrauchertag: Denkste! – Rechtsirrtümer entlarvt



Beratungsstellenleiterin Helene Schulte-Bories und Thomas Schäfer, Hauptgeschäftsführer Handelsverband Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland, hatten zum Weltverbrauchertag Rechtsirrtümer in den Blick genommen.

Den Pulli im Geschäft einfach zurückgeben, nur weil er doch nicht gefällt. Eine Kartenzahlung lässt sich ohne Wenn und Aber rückgängig machen. Der Händler darf tatsächlich nur den an der Ware ausgezeichneten Preis verlangen. So verbreitet diese Einschätzungen, so irrig die Annahmen in Sachen Verbraucherrecht. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale populäre Rechtsirrtümer aufgespießt. Unter dem Motto "Denkste!" gab es dabei nicht nur Verbraucherwissen kompakt, sondern auch viele spielerische Aha-Erlebnisse.

Beim Kaufen und Bezahlen, beim Abschließen von Verträgen und beim Reklamieren – für alle Geschäfte des Alltags gelten für Kunden und Händler verbindliche Regeln. Doch nicht nur deren Fülle, sondern auch die oft diffizilen Unterschiede, etwa zwischen online- und stationären Käufen, sind Quellen für weit verbreiteten Irrglauben. Und nicht selten führen falsche Annahmen und Erwartungen zu unüberlegten Entscheidungen oder Enttäuschungen über mögliche Handlungsoptionen. Verbraucherrechte und die wichtigsten Regeln rund ums Kaufen und Bezahlen zu kennen ist daher unerlässlich, um bewusste Kaufentscheidungen treffen und bei Problemen angemessen reagieren zu können. Mit ihren Aktivitäten hatte die Beratungsstelle daher sowohl im Blick, präventiv mit Verbraucherirrtümern aufzuräumen, als auch die richtigen Spielregeln bei der Durchsetzung von Konsumentenrechten an die Hand zu geben. Bei einem Quiz fielen die Würfel, um bei den gängigsten Rechtsirrtümern mit Verbraucherwissen zu punkten.

Wish App: Billig einkaufen kann teuer werden

Von aktueller Mode über Flektronik bis zur Deko für zu Hause - dies alles verspricht die Shopping-App Wish zum Schnäppchenpreis. Eine Smartwatch für unter 20 Euro, ein Bikini für 'nen Fünfer und die Bluetooth-Kopfhörer werden für gerade mal einen Euro feilgeboten. Weil Kunden die Waren direkt vom Hersteller beziehen, kann Wish als Vermittler die Produkte online nach eigenem Bekunden zwischen 60 und 90 Prozent günstiger als im stationären Handel offerieren. Das Ordern der billigen Produkte kam Verbraucher jedoch häufig teuer zu stehen: So beschwerten sich Ratsuchende über überraschend in Rechnung gestellte Zollgebühren, Steuern und Versandkosten, aber auch über monatelange Lieferzeiten oder eine minderwertige Qualität der Waren. Die Beratungsstelle zeigte nicht nur auf, wie Wish bei der Erfüllung von Kundenwünschen agiert, sondern half auch mit rechtlichen Hilfestellungen fürs Onlineshopping auf virtuellen Marktplätzen.

Was viele App-Nutzer nicht wussten: Wish ist kein typischer Onlineshop, sondern das Unternehmen aus Kalifornien fungiert lediglich als Vermittler. Die Verkäufer sitzen häufig in China, wer dann der eigentliche Vertragspartner für den Kaufvertrag ist, erfahren Kunden meist nicht. Steuern, Versand- und Zollgebühren können aus dem Schnäppchenkauf in Asien dann schnell einen teuren Import machen. Auch bei Reklamationen und Rücksendungen läuft bei Wish nicht alles wunschgemäß: So ist der Kundenservice telefonisch nicht erreichbar – und Reklamationen werden nur binnen 30 Tagen akzeptiert. Weiterer Fallstrick: Fällige Porto- und Zollgebühren müssen Kunden bei der Rücksendung eines Pakets selbst tragen - und bei einem Widerruf werden diese für die ursprüngliche Zusendung auch nicht erstattet. Außerdem sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen großteils nur in englischer Sprache verfasst – was die Durchsetzung von Verbraucherrechten erschwert.

Wish wurde von der Verbraucherzentrale Hessen inzwischen abgemahnt – und hat zugesagt, das Kleingedruckte zu übersetzen. Außerdem wird die Plattform ihr Impressum ergänzen, damit Kunden sehen, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

Telefon und Internet: Kurzer Draht bei Kundenärger

Geplatzte Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander. Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt.

Daneben häuften sich Beschwerden, weil Telekommunikationsverträge oft andere oder geringere Leistungen enthielten als ur-

sprünglich beim Verkaufsgespräch im Laden avisiert: Gleichwohl seit Mitte 2017 gesetzlich vorgeschrieben ist, dass Händler in Produktinformationsblättern ihre Kunden über die wesentlichen Bestandteile des Telekommunikationsvertrages informieren, werden diese weder gut sichtbar ausgelegt noch wird darauf hingewiesen, sodass sie als verbindliche Vertragsgrundlage dienen können. So passiert es, dass Kunden nach wie vor von Konditionen überrascht werden, die von den Offerten im Beratungsgespräch abweichen. Mündliche Zusagen des Verkäufers oder explizite Kundenwünsche bleiben da dann oft einfach unberücksichtigt.

Anlass zu Beschwerden gab es zudem, wenn es mit der in der Werbung oder vom Kundenberater versprochenen Leistung und Qualität nicht stimmte. So wollten Ratsuchende etwa wissen, wie es um Entschädigungsmöglichkeiten bei Geschwindigkeitsproblemen bestellt ist.

Datenschutz-Grundverordnung: Strengere Regeln und mehr Rechte

Seit dem 25. Mai 2018 regelt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) das Datenschutzrecht europaweit einheitlich. Und daran halten müssen sich auch ausländische Unternehmen, die zwar nicht in der EU ansässig sind, deren Angebote sich aber an EU-Bürger richten. Für die Internetriesen Google und Facebook bedeutet dies: Auch für sie sind die Regeln der DSGVO Maßstab in Sachen Datenschutz. Die Beratungsstelle informierte, mit welchen Vorgaben Verbraucherrechte auf Auskunft, Korrektur, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung) oder Löschung von Daten gestärkt wurden. Denn nur wer seine Rechte kennt, kann diese auch wahrnehmen. Dass Unternehmen persönliche Daten nur mit Erlaubnis durch eine gesetzliche Grundlage oder Einwilligung der Betroffenen erfassen und verarbeiten dürfen, gehörte dabei ebenso zum kleinen Datenschutz-Einmaleins wie der Hinweis, dass eine einmal erteilte Einwilligung zur Datennutzung

leicht zu widerrufen sein muss. Wie Verbraucher ihre Rechte auf Auskunft und Korrektur ganz praktisch durchsetzen, aber auch wie Löschung beziehungsweise Sperrung eingefordert werden können, gab es im "Routenplaner" rund um die neuen Datenschutzregeln kompakt zusammengefasst.

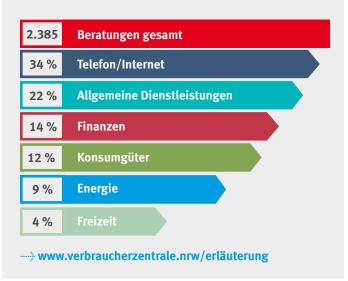
Wie Kundenrechte nicht auf der Kriechspur bleiben

Der Stream bricht während der Fußball-Übertragung dauernd ab. Beim Download des neuen Programms kriecht der Fortschrittsbalken nur mühsam voran. Und beim Hochladen von Dokumenten für die Steuererklärung wird wegen Zeitüberschreitung die Annahme verweigert. Das Internet in vielen Haushalten lahmt – wie Beschwerden bei der Verbraucherzentrale zeigen. Denn weil Internetanbieter oft mit hohen 'bis zu'-Bandbreiten werben, gerät der Frust dann groß, wenn angepriesene Highspeed-Verbindungen als lahme Enten stranden. Dem hatte die Beratungsstelle "Highspeed" in Sachen Verbraucherrechte entgegengesetzt: Hier gab es ein Informationspaket zum Abruf, um sich über zustehende Geschwindigkeiten zu orientieren und Kundenrechte gezielt durchzusetzen.



So wurde verdeutlicht, dass das Produktinformationsblatt die verbindliche Grundlage ist, welches Download- und Upload-

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



Tempo Kunden mit ihrem jeweiligen Telekommunikationsvertrag normalerweise erwarten können. Auch navigierte die Beratungsstelle sicher zum Mess-Tool der Bundesnetzagentur und bot Hilfestellung, wie die tatsächlichen Surfgeschwindigkeiten überprüft und Übertragungsraten dokumentiert werden können.

Rechtlichen Rat hatte sie zudem parat, wie Kunden bei Abweichungen wirkungsvoll auf Abhilfe pochen. Messlatte hierbei: Grundsätzlich nur, wenn die tatsächliche Internetgeschwindigkeit erheblich, regelmäßig wiederkehrend oder dauerhaft von der vereinbarten abweicht, kann der Kunde den Vertrag wegen nicht vertragsgemäßer Leistung kündigen. Was sich konkret hinter diesen Anforderungen der Bundesnetzagentur verbirgt, hat die Beratungsstelle verständlich erklärt. Zudem wies sie mit der Empfehlung zu einem Tarifwechsel einen kostensparenden Ausweg, wenn Anbieter auch günstigere Tarife anbieten, die von vornherein nur die tatsächlich gemessene niedrigere Geschwindigkeit beinhalten.



Weg zum Recht für Dieselbesitzer

Vor drei Jahren ist ans Licht gekommen, dass Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Eine illegale Abschaltvorrichtung ließ die Autos schadstoffärmer erscheinen als sie eigentlich waren. Seitdem haben Verbraucher mit unklaren Informationen zu Rückrufen und dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge zu kämpfen. Während bislang jeder Dieselbesitzer selbst vor Gericht ziehen und Schadenersatzansprüche einklagen musste, können Verbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) seit November 2018 stellvertretend für Verbraucher Ansprüche auf Entschädigung gerichtlich klären lassen: Ziel der am 1. November 2018 eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG ist es festzustellen, dass der Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll außerdem, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist. Bei einem positiven Urteil können Verbraucher dann ihre Ansprüche eigenständig, zum Beispiel durch eine Klage, geltend machen.

Die Beratungsstelle hat Dieselbesitzer mit einem Informationspaket auf dem Weg zum Recht im Musterfeststellungsverfahren sicher navigiert. Außerdem gab es an einer Info-Hotline den direkten Draht für alle Fragen rund um das Verfahren.

Energierechtsberatung: Ungewollte Wechsel Dauerärgernis

Ungewollte Wechsel des Energieversorgers und Vertragsumstellungen – einmal mehr waren das die Dauerbrenner der Beratungsnachfrage. Als Ausgangspunkt dafür ließ sich in der Regel ein Telefonat oder ein Kontakt an der Haustür ausmachen. So sind Verbraucher nach einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Marktwächters Energie ungewollt am häufigsten zum Thema Energie angerufen worden – nur unerwünschte Telefonanrufe im Telekommunikationsbereich waren geringfügig verbreiteter.

Mal hatten sich die Werbenden als Vertreter eines Energieversorgers, mal als Energieberater oder als Vermittler vorgestellt. Als Grund für die Kontaktaufnahme wurde zumeist ein konkretes Angebot genannt oder auch mit vagen Umschreibungen wie "Preisvergleich", "Energieberatung" oder "Aussicht auf Kostenersparnis" gearbeitet. Auch berichteten Verbraucher, mit dem Hinweis auf ein Gewinnspiel, eine Umfrage oder die Auszahlung eines Guthabens in ein Gespräch verwickelt worden zu sein. Gemeinsames Anliegen dabei war es zumeist, persönliche Daten in Erfahrung zu bringen, um einen Wechsel des Stromanbieters einzuleiten. Diese Intention blieb den Überrumpelten jedoch fast immer verborgen – und wurde erst dann enttarnt, wenn Wochen später überraschend der Vertrag vom bisherigen Anbieter gekündigt wurde oder eine Auftragsbestätigung für einen neuen Vertrag eintraf. Die Energierechtsberatung hatte bei ungewollten Wechseln anbieterunabhängigen Rat und rechtliche Hilfestellungen parat.

Aber auch wenn die eigene Energierechnung auf den Prüfstand kam, Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten, war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.

VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete und Schüler für den Konsumalltag fit gemacht.



Geflüchtete: Türöffner im Verbraucheralltag

Das Ankommen geflüchteter Menschen im Verbraucheralltag zu erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Veranstaltungen, die im Rahmen des Projekts "Get in" der Verbraucherzentrale in Dortmund durchgeführt wurden. In 59 Integrations- und Sprachkursen oder in Vorträgen für Multiplikatoren gab es dazu kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen. In den Einheiten wurden Unterschiede zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy ebenso thematisiert wie die Funktionsweise von Thermostatventilen. Tipps zum Sparen bei den Kosten für Telefonie und Strom inklusive. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert und durch Anschauungs- und Bildmaterial unterstützt. Auch wurde Teilnehmenden

die Verbraucherzentrale mit ihren Informations- und Beratungsangeboten in Dortmund vorgestellt. Die Bildungstrainerin war mit den Trainingseinheiten zum Einmaleins des hiesigen Verbraucheralltags unter anderem beim Multikulturellen Forum, bei der Auslandsgesellschaft, beim Bildungswerk des Handwerks sowie vielen anderen Kooperationspartnern zu Gast.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in acht Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten zum Umgang mit Geld. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Wie läuft ein Mahnverfahren? Mit praktischen Hinweisen wurde nicht nur Starthilfe fürs Finanzmanagement, sondern auch das Rüstzeug für den Umgang mit offenen Forderungen gegeben.

2018 neu im Baukasten der "Durchblick-Module": Eine Einheit zur Altersvorsorge. "Wovon lebe ich, wenn ich alt bin?" Auch wenn der Ruhestand noch weit entfernt ist, lohnt es sich, die Finanzlage im Alter auf dem Zettel zu haben. Wie Vater Staat eine frühzeitige Altersvorsorge fördert gehörte dabei ebenso zum Lernprogramm wie die Erklärung der verschiedenen Säulen von privater, betrieblicher und gesetzlicher Rente.

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

Ausstellung im Kindermuseum zu Gast: Einfach machen!

Der Titel der Ausstellung der Verbraucherzentrale war Programm: "Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum". Im September hatte sie im mondo mio! Kindermuseum im Westfalenpark Station gemacht, um Schulklassen und interessierten Besuchern Anregungen für umwelt- und sozialverträgliche Konsumentscheidungen zu geben. Vom saisonalen Kochen übers gesunde Gärtnern bis hin zu Kleidung aus fairem Handel reichten die Anregungen, die die Umweltberaterin im Kindermuseum mit auf den Weg gab. Bei einer kleinen "Challenge" traten Kleingruppen gegeneinander an und mussten Aufgaben aus den verschiedenen Lebenswelten nachhaltig lösen. Ein Tauschregal bot zugleich einen praktischen Umschlagplatz, um eigene CDs, Bücher oder Spielzeug mit anderen zu tauschen und so Abfälle zu vermeiden und Ressourcen zu schonen.

Zur Eröffnung der Ausstellung hatte Martin Lürwer, Dezernent für Bauen und Infrastruktur, eine Klasse der Anne-Frank-Gesamtschule bei ihrer Challenge unterstützt, damit sie es mit "Einfach machen!" einfacher hatte.

Frauen unter sich

Ausschließlich Dortmunderinnen hatte die Verbraucherzentrale während der Frauenwoche zum Workshop "Mein Haus: Fit für die nächsten 20 Jahre" eingeladen. Dabei sollte ein Fundament für die Zukunftsplanung der eigenen vier Wände gelegt werden. Weil die Fachwelt rund um Bautechnik, Energieeffizienz und Modernisierung bislang zumeist eine Männerdomäne ist, wollte die Veranstaltung von Frauen für Frauen gezielt Wissenslücken füllen und durch fachkundige Anleitung Bausteine für die nachhaltige Gebäudesanierung legen.

VERBRAUCHERFINANZEN

Aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abgewehrt. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.



Inkassoforderungen: Neinsagen erlaubt

Wer nicht rechtzeitig zahlt, riskiert Post vom Inkassobüro zu bekommen – oftmals horrende unberechtigte Gebühren und Drohkulisse inklusive. Wird dann unbedacht eine Ratenzahlungsvereinbarung unterschrieben, kommt die Kostenspirale oft erst richtig in Gang. Mit der Aktion "Vorsicht, Inkasso!" zeigte die Verbraucherzentrale in Dortmund, dass Neinsagen bei aufgeblasenen Inkassoforderungen erlaubt ist.

Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassobüros müssen säumige Zahler teuer erkaufen: Hohe Einigungsgebühren sind zumeist der Preis, um diesen Deal überhaupt abschließen zu können. Obendrein ist eine Reihe von verklausulierten Erklärungen in den Vordrucken zu akzeptieren – deren nachteiligen Folgen Verbraucher kaum überschauen können. Bei einem Check von über 200 Ratenzahlungsvorschlägen von 45 verschiedenen Inkassobüros hatte die Verbraucherzentrale NRW massenhaft Fallstricke

entdeckt. So wurden für eine vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarung aus einem Computerprogramm in rund 60 Prozent der Fälle Entgelte verlangt, die sich mehrheitlich an der Vergütung von Rechtsanwälten orientieren. Selbst bei kleinen Forderungen schlugen dafür 81 Euro und mehr zu Buche. Dass die Gesamtforderung mitsamt den Kosten für die Vereinbarung ungeprüft anerkannt wird, mussten Schuldner in über 80 Prozent der Erklärungen unterschreiben. Und in fast der Hälfte der Vereinbarungen wurde eine Lohnabtretung zur Voraussetzung deklariert, um die Inkassobüroforderungen in Raten abstottern zu können.

Für die Beratungsstelle Anlass, unter dem Aktionsmotto "Vorsicht, Inkasso!" aufzurufen, Forderungen zu prüfen und nicht einfach draufloszuzahlen. Denn grundsätzlich gilt: Durch Zahlungsverzug entstehende Kosten dürfen nicht unnötig aufgeblasen werden. Die Verbraucherzentrale forderte daher eine zügige gesetzliche Regelung, dass für Ratenzahlungsvereinbarungen keine zusätzlichen Kosten berechnet werden und diese auch nicht an die ungeprüfte Anerkennung der Forderung gekoppelt sein dürfen. Für Ratsuchende hatte die Beratungsstelle einstweilen eine Reihe von Hilfestellungen parat, um unzulässige Kostenpositionen zu entlarven.

Aktionswoche Schuldnerberatung: Zu langer Weg aus den Schulden

Wer mit Schulden kämpft, muss im privaten Insolvenzverfahren sechs entbehrungsreiche Jahre durchstehen, um sich von seinen Verbindlichkeiten zu befreien. Wer eine Abkürzung nehmen und das Verfahren auf fünf Jahre verkürzen will, muss bis zu 2.000 Euro für die anteiligen Verfahrenskosten aus seinen klammen Kassen selbst stemmen. Schuldner, die sich alternativ gar für das dreijährige Verfahren entscheiden, erkaufen sich die Verkürzung, indem sie in dieser Zeit außerdem 35 Prozent ihrer Schulden zurückzahlen. Im Alltag der Schuldnerberatung zeigen sich beide Wege zur vorzeitigen Schuldenbefreiung zumeist als

Sackgasse: Nur jeder zehnte Schuldner nimmt alle Hürden und erreicht das Ziel der vorzeitigen Restschuldbefreiung in fünf Jahren. Die Erfolgsquote im dreijährigen Verfahren mit 35-Prozent-Rückzahlungsquote liegt gar unter einem Prozent. Zur bundesweiten Woche der Schuldnerberatung vom 4. bis 8. Juni hat die Verbraucherzentrale daher ein grundsätzlich dreijähriges Verfahren gefordert – ohne Bedingungen, weitere finanzielle Hürden nehmen zu müssen.

Blitzschnell Kredit? Teurer Zugang per Kreditkarte

Schon der Name schien Programm: Der Kreditvermittler blitz. credit bot im Internet und via Facebook eine MasterCard Gold und einen Sofortkredit bis zu 7.777 Euro an. Selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war, verhieß das Angebot den unproblematischen Zugang zum bargeldlosen Bezahlen. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn Verbraucher erhielten nicht den erhofften Kredit, sondern ein Starterpaket mitsamt Zugangsdaten für die Beantragung einer kostspieligen Prepaid-Kreditkarte. 149,90 Euro Ausgabegebühr mussten bei der Auslieferung per Nachnahme beglichen werden. Wurde die Annahme verweigert, folgten Zahlungsaufforderungen, zusätzliche Mahn- sowie Inkassokosten von bis zu 555,45 Euro. All dies wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die vor der Benutzung erst Geld geladen werden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist. Vom versprochenen schufafreien Sofortkredit sahen Interessenten obendrein nichts.

Eine Masche, die übrigens auch andere Internetseiten etwa unter den Namen schneller.credit, sofort.credit, kreditanfrage.gratis oder verbraucher.cards probierten.

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

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung: Rettungsanker bei roten Zahlen

Ob das Girokonto gekündigt wurde, die Begleichung einer Rechnung Probleme machte oder sogar Schulden über den Kopf wuchsen – in der Schuldner- und Insolvenzberatung fanden Dortmunder auch 2018 zeitnah und wirkungsvoll Hilfe. Insbesondere große Ängste vor drohenden Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Probleme bei der Kontopfändung trieben Ratsuchende um.

Hilfen rund um den Zugang zu einem Basiskonto, Schutz vor Kontopfändungen und natürlich angekündigte Stromsperren oder Wohnungskündigungen wegen Mietrückständen abzuwenden standen im Arbeitsplan zur Existenzsicherung verschuldeter Haushalte obenan. Durch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen konnten windige Geschäftspraktiken in vielen Fällen entlarvt werden. In der Schuldnerberatung wurde eine Bestandsaufnahme der Haushaltsfinanzen gemacht und dazu auch mit Blick auf die persönliche Situation des Schuldners tragfähige Pläne erarbeitet, um die Verbindlichkeiten abzuzahlen. Dazu wurde mit den Gläubigern verhandelt. Wenn eine außergerichtliche Einigung nicht möglich war, wurden Verbraucher bei der Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens unterstützt und bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung begleitet.

Zudem: Insbesondere Familien sicherte die Schuldnerberatung existenziell notwendige Beträge, indem sie zeitnah und unbürokratisch Bescheinigungen für deren höheren Basisschutz auf dem Pfändungsschutzkonto ausstellte.

| Kurzberatungen | 733 |
|---|-----|
| Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen | 717 |
| Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto | 407 |



Claudia Kurz, Fachberaterin Energiearmut (r.), und Verbraucherberaterin Bianca Pilath (2. v. l.) stellten beim Seniorenaktionstag der Melanchton-Gemeinde zum Thema Vorsorge interessierten Besuchern das Beratungsangebot vor.

Energiearmut: Schuldenkarussell den Saft abdrehen

Die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut in Dortmund hat sich im Angebotsportfolio der Verbraucherzentrale fest etabliert. 112 Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung fragten 2018 nach Hilfestellungen. In 181 Beratungsgesprächen wurde für diese dann in den meisten Fällen eine Lösung erreicht.

Erfreulich: Nicht erst, wenn der Strom bereits gesperrt war, wurde Rat gesucht. Die Fachberaterin Energiearmut konnte durch den frühzeitigen Kontakt oftmals in Verhandlungen mit DEW21 die Energiesperre für Betroffene noch abwenden. In jedem Einzelfall wurde versucht, Rückzahlungspläne zu erarbeiten, die für das jeweilige Haushaltsbudget auch tragfähig waren.

Hinter den Energieschulden verbergen sich häufig jedoch nicht nur Außenstände für Abschlagszahlungen oder Jahresendabrechnungen, sondern teilweise auch hohe Kosten für Mahnungen, Inkasso sowie für die Unterbrechung beziehungsweise Wiederherstellung der Stromversorgung. In der Beratung wurden daher auch überhöhte Nebenforderungen überprüft und Hinweise gegeben, um dieses Kostenkarussell zu stoppen.

Nach wie vor kämpfen jedoch nicht nur Bezieher von Sozialleistungen gegen Energiearmut, sondern auch eine Vielzahl von Erwerbstätigen, deren Einkommen nicht ausreicht. Darüber hinaus konnten vor allem Rentner ihre Energiekosten aus ihren niedrigen Einkommen oft nicht mehr bestreiten.

Vielfach waren Zahlungsprobleme der Betroffenen auf ein geringes Einkommen und hohen Energieverbrauch in Verbindung mit geringerer Finanz- und Planungskompetenz zurückzuführen. Finanzielle Engpässe im Haushalt zu erkennen und frühzeitig die Beratungsstelle aufzusuchen, zahlt sich daher aus. Denn so bietet sich die Chance, hohe Zahlungsrückstände auch bei der Energieversorgung zu vermeiden oder noch Lösungen zu deren Regulierung zu finden.

Übrigens: Das Projekt "NRW bekämpft Energiearmut" der Verbraucherzentrale NRW ist als "Social Innovation-Projekt" ausgezeichnet worden. Unter den europaweit 15 Finalisten für den Innovationspreis der weltweit tätigen Non-Profit-Organisation Ashoka überzeugte das landesgeförderte Projekt die Juroren, weil es beispielgebend für innovative soziale Ansätze bei der Bekämpfung von Energiearmut sei. Das Preisgeld in Höhe von 2.000 Euro wurde an zwei lokale gemeinnützige Organisationen verlost, die sich für Menschen in existenziellen Notlagen einsetzen. Über je 1.000 Euro konnten sich sowohl das Arbeitslosenzentrum Mönchengladbach als auch das Zentrum für Integrations- und Migrationsarbeit (ziuma e.V.) in Duisburg freuen.

ENERGIE

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

Wegweiser in Sachen Energiesparen

Vor Ort bei Verbrauchern zu Hause, in der Beratungsstelle, per Mail, telefonisch und an Aktionsständen haben Energieexperten auch 2018 wieder zahlreiche Dortmunder unterstützt: Beim Sparen rund um Strom und Heizung und bei der Nutzung erneuerbarer Energien, etwa mit Solaranlagen.

Besser heizen

Was läuft im Keller? Mit dieser Frage rief das Projekt Energie2020 im Herbst Dortmunder Eigenheimbesitzer dazu auf, ihre Heizung unter die Lupe zu nehmen. Unter dem Motto "Besser heizen" führten die Energiefachleute mit Vorträgen, Aktionen und Online-Tools teils spielerisch an das Thema Heizkesseltausch heran. Denn rund 60 Prozent aller Heizungen verbrauchen nach heutigem Stand der Technik zu viel Energie. Doch meistens kommt die Anlage erst in den Blick, wenn sie kaputt ist oder nicht mehr zuverlässig funktioniert. Dann muss oft sehr schnell Ersatz her, Entscheidungen werden unter Zeitdruck getroffen. Es drohen Fehlinvestitionen mit Nachteilen für Klima und Konto.

Auch beim "Tag der Immobilie" präsentierte die Beratungsstelle die Aktion – und hatte dabei ebenfalls im Programm, was sie unter einem Dach an Information und Beratung zum Thema Immobilie bereithält: von der Baufinanzierung über Versicherungen bis hin zu Informationen bei Problemen beim Möbelkauf.

UMWELT UND ERNÄHRUNG

Unterwegs für weniger Müll. Und die Schatztruhe für klimagesunde Ernährung geöffnet. Die Umweltberatung hat viele Anstöße für nachhaltigen Konsum gegeben.

Weniger Plastikmüll unterwegs!

Kaffee mit Rührstäbchen im Becher to go, Sandwich in dicker Folie ummantelt und Wasser aus der Einwegflasche haben eines gemeinsam: Der schnelle Genuss für unterwegs wird mit langlebigem Müll bezahlt. So beliebt der Außer-Haus-Verzehr in Plastikverpackungen, so sehr belastet das Wegwerfen nach einmaligem Gebrauch die Umwelt. Denn zum einen werden für den Kurzeinsatz wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Wild entsorgt und achtlos zurückgelassen zerfallen die Kunststoffe zum anderen in der Natur in Mikroplastikteilchen – und belasten Luft, Böden und Gewässer dauerhaft.

Kreativ und ausgefallen hat die Umweltberatung gefragt, ob angesichts der Flut an Plastikmüll "noch was zu retten ist". So hat sie am Infomobil der EDG/Entsorgung Dortmund bei dessen Stopp in Eving, Huckarde und Aplerbeck, mit einer "Einwegtassen-Demo" Stopper gesetzt, um neugierig zu machen und zum Diskutieren anzuregen.

Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima

78 Prozent der Befragten legen nach der Erhebung des Lebensmittelreports 2018 Wert darauf, dass ein Lebensmittel aus der Region kommt. Weniger bewusst ist allerdings, dass bei Obst und Gemüse auch deren Verfügbarkeit "in der Saison" eine große Klimarelevanz hat. Unter dem Motto "Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima" hatte die Umweltberatung



Das Team der Beratungsstelle hatte bei der Suche nach heimischen Schätzen tief in die Töpfe geschaut, um Frisches und Leckeres zu entdecken, das auch gut fürs Klima ist.

gemeinsam mit dem Projekt "MehrWert NRW" die Schatztruhe für klimaschonende Ernährungsweise geöffnet. Dazu wurden in einer kleinen Ausstellung in der Beratungsstelle überraschende Fakten serviert. So entlarvte ein Blick unter die Servierglocke, dass der "Wintersalat" mit fünfmal mehr CO₂-Emissionen durch Anbau im Gewächshaus statt im Freiland in der Klimabilanz negativ zu Buche schlägt.

Auch bei einer Mitmach-Aktion am Infomobil der EDG hatte die Umweltberaterin die Schatzkiste mit heimischem Obst und Gemüse geöffnet. Ein Saisonkalender war auch hier eine gefragte Entscheidungshilfe, um übers Jahr die Erntezeiten von Obst und Gemüse auszumachen.

Das aus Mitteln der EU und des Landes geförderte Projekt "Mehr-Wert NRW" der Verbraucherzentrale NRW unterstützte mit diesen Aktivitäten nachhaltigen Konsum.





Informative Seiten aufgeschlagen

Schlange stehen – die Ankündigung einer Autorenlesung zum Thema "Steuererklärung für Rentner und Pensionäre" in der Verbraucherzentrale sorgte für Gedränge beim Einlass. Jeder Stuhl war schnell besetzt, um beim Vortrag in der Beratungsstelle die Informationen aus erster Hand mitzunehmen.

Die Autorin des Ratgebers der Verbraucherzentrale NRW schöpfte hierbei aus dem Vollen und zeigte anschaulich, wie Renten, Kapitalvermögen oder Mieteinnahmen besteuert werden. Freibeträge, Fristverlängerung, Finanzamtsnummer – was für viele bisher ein Buch mit sieben Siegeln war, wurde kurzweilig übersetzt.

Weil sich die Autorenlesung als echter Bestseller zeigte, wurde bei der Volkshochschule für eine Wiederauflage gleich ein größerer Raum gebucht.



Beratungsstellenleiterin Helene Schulte-Bories überreichte EDG-Geschäftsführer Frank Hengstenberg beim Sauberkeitstag einen umweltfreundlichen Rucksack – vollgepackt mit Informationen, um wildem Müll den Kehraus zu machen und Abfälle richtig zu entsorgen.

Sauberes Dortmund - Mach mit!

Das Motto des fünften stadtweiten Sauberkeitstags war auch für die Verbraucherzentrale Programm: Mit einem Infostand am Reinoldikirchplatz hat sie nicht nur mitgemacht, sondern auch handfeste Informationen und praktische Anregungen mitgegeben, um dem wilden Müll eine Abfuhr zu erteilen. Ob Einweg-Kaffeebecher to go, Mittagssnack in Plastikverpackung oder Wasser in Einwegflaschen – achtlos weggeworfen landen sie auch auf Dortmunds Straßen und Plätzen oder vermüllen die Landschaft. Dass Mehrwegbecher und -geschirr sowie wieder befüllbare Flaschen unterwegs die idealen Begleiter sind, um Dortmund sauber zu halten, wurde anschaulich demonstriert. Gemeinsam mit der Stadt Dortmund und der EDG hat die Verbraucherzentrale daher viele Anregungen zum Kehraus für den wilden Müll gegeben.



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. Auch auf der Messe "Fair Friends" in den Westfalenhallen zeigte die Umweltberaterin gemeinsam mit dem Dortmunder Aktionsbündnis Fairer Handel an einem Stand, warum faire Bananen eine gute Wahl sind. Ein mannshoher Bananen-Aufsteller lockte rund 200 Messebesucher, die etwas über Umwelt- und Sozialstandards der verschiedenen Siegel erfahren wollten.



Gemeinsam mit Klaus Heinze (l.), Kundenberater der EDG, und Peter Saßmannshausen, Leiter Kundenberatung der EDG, sprühte Umweltberaterin Kerstin Ramsauer die leuchtende Botschaft "Ich sehe was, was Du nicht siehst! www.KMIA.de" am Platz von Leeds auf Gullydeckel, um darauf aufmerksam zu machen, dass Abfälle nicht in die Kanalisation gehören.

Keinen Müll ins Abwasser!

Das Abwasser muss vieles schlucken: Feuchttücher, Medikamente, Essensreste und Chemikalien landen unbedacht über die Toilettenspülung oder das Waschbecken in der Kanalisation. Mal fest, mal flüssig, aber zumeist schwer abbaubar müssen diese Abfälle mit aufwendigen Verfahren herausgefischt und -gefiltert werden, damit das Abwasser über den natürlichen Wasserkreislauf aufbereitet als Trinkwasser wieder in die Haushalte kommen kann. Abflüsse und Toiletten nicht als Mülleimer zu nutzen – das zahlt sich nicht nur für die Umwelt, sondern auch für den Geldbeutel von Verbrauchern aus. Denn der hohe Aufwand fürs Filtern und Reinigen in den Kläranlagen schlägt sich als dicker Posten in den Abwassergebühren nieder.

"Ich sehe was, was Du nicht siehst!" – unter diesem Motto startete die Umweltberatung gemeinsam mit dem Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung der Verbraucherzentrale eine Graffiti-Aktion, um in Signalfarben auf den falsch entsorgten Müll in der Unterwelt der Kanalisation aufmerksam zu machen. Am Platz von Leeds wurde, umweltfreundlich und abbaubar, ein Kanaldeckel mit den neonleuchtenden Buchstaben "Ich sehe was. was Du nicht siehst! www.KMIA.de" besprüht – die Abkürzung steht für die Botschaft "Keinen Müll ins Abwasser!". Aufmerksame Beobachter, interessierte Passanten, neugierig gewordene Anwohner - für alle wurde die ungewöhnliche Aktion schnell aufgelöst. Was dann in zahlreiche Gespräche mündete, warum Müll nicht ins Abwasser, sondern in Restmülltonne oder auf den Sondermüll gehört. Ein Informationspaket mit Tipps zur richtigen Entsorgung half, den Blick für mögliche Belastungen der Abwasserkanäle künftig nicht aus dem Auge zu verlieren.



Deutscher Seniorentag Beratungsstelle als Brückenbauer

Brücken bauen – so lautete das Motto des 12. Deutschen Seniorentags. Vom 28. bis 30. Mai waren rund 14.000 Besucher in den Dortmunder Westfalenhallen, um sich in Veranstaltungen über mögliche Baupläne dafür zu informieren und auszutauschen. Organisiert von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO) hatten hierbei über 200 Verbände, Organisationen und Initiativen ihre seniorenspezifischen Angebote präsentiert. Auch die Verbraucherzentrale zeigte an einem Infostand, was sie im Portfolio hat, um etwa mehr Teilhabe und soziale Sicherheit zu ermöglichen, aber auch um Weichen für gesundes Älterwerden in einem altersgerechten Wohnumfeld zu stellen.

Franz Müntefering, Vorsitzender der BAGSO (Foto oben), informierte sich bei seinem Messerundgang bei den Beratungskräften der Verbraucherzentrale in Dortmund über Angebote zur Rechts- und Energieberatung. Zwei wichtige Bausteine, um Brücken zu schlagen und der Übervorteilung von Seniorinnen und Senioren und sowie Altersarmut wegen hoher Energiekosten zu begegnen.

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Dortmund

Reinoldistr. 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, 2019. 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!