

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 16

Beratungsstellen im Kreis Soest





WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite in Lippstadt

Holger Okken - Leiter
Andrea Birkenhauer - Verbraucherberaterin
Judith Spittler - Verbraucherberaterin
Dirk Paczkowski - Bürokraft

Aus Projektmitteln:

**Astrid Kirchen und
 Friederike Schulte-Tenkhoff** - Bildungstrainerinnen

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Frank Rappenberg - Verbraucherrecht
Hubertus Pieper - Energie
Sebastian Domke - Versicherung
Jürgen Hartung - Altersvorsorge, Geldanlage und Immobilienfinanzierung
Andreas Walter - Mietrecht

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite in Soest

Holger Okken - Leiter
Judith Spittler - Verbraucherberaterin
Elisabeth Wigger-Düsing - Verbraucherberaterin
Silvia Streich - Bürokraft

Aus Projektmitteln:

Friederike Schulte-Tenkhoff - Bildungstrainerin

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Heinz-S. Gosmann - Verbraucherrecht
Jan Jaeschke - Verbraucherrecht
Hubertus Pieper - Energie
Sebastian Domke - Versicherung
Jürgen Hartung - Altersvorsorge, Geldanlage und Immobilienfinanzierung
Ilona Ebeler - Mietrecht

Wir sind für Sie da



**Verbraucherzentrale NRW
 Beratungsstelle Lippstadt**

Woldemei 36-38
 59555 Lippstadt
 Tel.: (0 29 41) 9 48 82-0
 Fax: (0 29 41) 9 48 82-30
 E-Mail: lippstadt@verbraucherzentrale.nrw
 → www.verbraucherzentrale.nrw/lippstadt



**Verbraucherzentrale NRW
 Beratungsstelle Soest**

Nottebohmweg 2-8
 59494 Soest
 Tel.: (0 29 21) 9 10 87-0
 Fax: (0 29 21) 9 10 87-30
 E-Mail: soest@verbraucherzentrale.nrw
 → www.verbraucherzentrale.nrw/soest

Stellenplan Lippstadt

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Bürokraft	0,50

Stellenplan Soest

Leitung und Verbraucherberatung	1,50
Bürokraft	0,50

2016 IM ÜBERBLICK

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

Eingebettet in das Netzwerk unserer lokalen Kooperationspartner haben wir viel mehr als „nur Beratung“ auf den Weg gebracht. Mit Informationen für Multiplikatoren in der Flüchtlingshilfe haben wir Herausforderungen in den Blick genommen, die sich für Geflüchtete in einer fremden Wirtschaftsordnung stellen.

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

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

Ihre Teams der Verbraucherzentralen in Lippstadt und Soest



Verbraucherzentrale in Soest: kurz und knapp

Verbraucherzentrale in Lippstadt: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	4.533
Veranstaltungskontakte	1.205
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	1.913

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Allgemeine Dienstleistungen	24 %
Telefon und Internet	19 %
Finanzen	18 %
Energie	11 %
Konsumgüter	11 %

Anfragen von Ratsuchenden	4.780
Veranstaltungskontakte	1.362
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	2.060

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Telefon und Internet	23 %
Allgemeine Dienstleistungen	22 %
Finanzen	15 %
Energie	13 %
Konsumgüter	9 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

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

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



Wie sich Verbraucher vor den Online-Fake-Shops schützen können, darüber informierten Frank Meiske, Pressesprecher der Kreispolizeibehörde (links), und Beratungsstellenleiter Holger Okken.
Foto: Dahm, Soester Anzeiger

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

Ob Handtaschen, Designer-Klamotten, High-Tech-Trendprodukte oder Marken-Uhren: Im Internet werben Shops mit verlockenden Waren zum Schnäppchenpreis. Doch längst nicht immer, oder manchmal auch nur als schlechte Kopie, kommen sie nach der Onlinebestellung beim Käufer an. Denn Fälscher bieten auf nachgemachten Shop-Seiten im World Wide Web bloße Fake-Offerten feil – deren Order zumeist nur gegen Vorkasse ausgeführt wird. Unter dem Motto „Achtung! Täuschend echt!“ haben Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt Ende 2016 der grassieren-

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung in Lippstadt



Beratungen gesamt	1.036
Telefon/Internet	33 %
Allgemeine Dienstleistungen	24 %
Finanzen	13 %
Konsumgüter	11 %
Energie	11 %
Gesundheit	5 %
weitere Themen*	3 %

*beinhaltet: Freizeit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

den Betrugsmasche den Kampf angesagt. Denn: Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder.

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

Allerdings: Selbst für Experten ist kaum auf den ersten Blick auszumachen, ob beim Online-Anbieter alles echt oder nur täuschend echt ist. Denn durch professionelles Kopieren oder Fälschen von Produktbildern und Informationen aus realen Internetseiten gleicht der Fake fast dem Original. Zumal nicht selten

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung in Soest



Beratungen gesamt	1.199
Telefon/Internet	37 %
Allgemeine Dienstleistungen	20 %
Energie	16 %
Konsumgüter	10 %
Finanzen	9 %
Freizeit	5 %
weitere Themen*	3 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterungen

das Impressum mit der Händleradresse oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen ebenfalls von anderen Seiten abgekupfert beziehungsweise frei erfunden sind.

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

Abzocke per Smartphone Unbemerkt Kasse gemacht

Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale über die grassierende Smartphone-Abzocke aufgeklärt. Dazu hat sie die Masche beim unbemerkten Kasse machen durch das sogenannte WAP-Billing (WAP = Wireless Application Protocol)

entlarvt. Crux hierbei: die für Rückforderungen und Beanstandungen dringend benötigten Kontaktdaten des Abo-Anbieters bleiben auf der Telefonrechnung im Dunkeln, weil dieser sich fürs Inkasso meist eines weiteren Dienstleisters bedient und nur dieser erkennbar auf der Rechnung aufgeführt war. Den Urheber der Forderung mussten Betroffene dann erst über den Mobilfunkanbieter oder den technischen Dienstleister ermitteln.

Bei Infoständen in Lippestadt und Soest hat die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps an die Hand gegeben, um Abbuchungen mit der Telefonrechnung durch unbekannte Dritte abzustellen. Daneben hatte sie Musterbriefe parat, um die Drittfirmen im Hintergrund ausfindig zu machen und unklaren Forderungen aus Telefonrechnungen zu widersprechen. Denn auch hier gilt: Wirksam zustande kommt ein Vertrag erst dann, wenn Handybesitzer den Abschluss eines kostenpflichtigen Abos ausdrücklich durch den Druck auf einen gut erkennbaren Bestell-Button, der die Zahlungspflicht deutlich macht, bestätigt haben.



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



Am Weltverbrauchertag informierte die Verbraucherzentrale über Schutz vor App-Abzocke durch Drittanbieter.
Foto: Strumann, Soester Anzeiger

Mit der Tür ins Haus gefallen

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

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

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

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

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

Unister-Pleite Abflug für Verbraucherrechte?

Die Schlagzeilen über die Insolvenz des Reise-Riesen Unister schlugen sich in vermehrten Rechtsanfragen rund um Pauschalreisen und zu Buchungsmodalitäten über Vermittlungsportale nieder. Denn Unister war über sein Tochterunternehmen Urlaubstours sowohl als klassischer Reiseveranstalter für Pauschalreisen aktiv, trat im Urlaubsgeschäft aber auch über Internetportale wie fluege.de und Ab-in-den-Urlaub.de als Vermittler auf. Die Verbraucherzentrale hatte für Urlaubstours-Kunden nicht nur Pauschalreise-Rechtskunde rund um Sicherungsschein und Rückerstattungsansprüche bei ausgefallenen Reisen parat. Vielmehr hatte sie auch einen Koffer voll mit Informationen gepackt, um bei Buchungen von Flügen oder Unterkünften über die Unister-Vermittlungsportale Ansprüche an den richtigen Anbieter zu adressieren.

Übrigens: Schon vor der Insolvenz hatten sich Urlauber bei der Verbraucherzentrale gehäuft über dubiose Geschäftspraktiken der wechselnden Betreiber von Reiseportalen im Unister-Konzern beklagt. Teure Zahlungsweisen und Zusatzversicherungen, Probleme mit der Einlösung von Gutscheinen und belästigende Werbemethoden boten dabei Anlass zu Beschwerden.



Verbraucherberaterin Judith Spittler (rechts) im Gespräch mit einer Rat-suchenden zu unseriösen Geschäftspraktiken.

Flugverspätungen: Absturz beim Ausgleich

Wenn der Flieger mit Verspätung abhebt, haben Pauschalurlauber sowohl Ansprüche gegen die Fluggesellschaft als auch gegen den Reiseveranstalter. Doch ab wann der Ausgleich zusteht – das ist die rechtliche Lage kompliziert. Denn während die deutsche Rechtsprechung Verspätungen im Charterflugverkehr als üblich ansieht und in der Regel erst bei mehr als vier Stunden nach dem planmäßigen Take-off einen Reisemangel einräumt, hat der Europäische Gerichtshof in einem Urteil gegen eine Fluggesellschaft den finanziellen Ausgleich bereits auch Fluggästen zugestanden, die ihr Endziel erst drei Stunden oder mehr nach der ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreicht haben. In der Rechtsberatung zum Reiserecht standen Fragen zu Ausgleichszahlungen oder auch zu Reisepreisminderungen und Schadenersatz angesichts der unzähligen Verspätungen ganz oben an.

Gleichwohl Verspätungen von über vier Stunden regelmäßig als Reisemangel betrachtet werden, bedeutete dies in der Praxis noch längst nicht, dass der Urlauber die ihm zustehenden Zahlungen auch erhielt. Wo gemeinhin für jede Stunde zusätzlichen Wartens fünf Prozent des Tagesreisepreises zugestanden werden und auch eventuelle zusätzliche Kosten – zum Beispiel für ein Taxi – vom Reiseveranstalter zu übernehmen sind, zeigten sich diese vielfach nur zögerlich, Ansprüche auch abzugelten. Und nicht selten wurde versucht, die Rückerstattungen runterzurechnen und nur Teilbeträge zu zahlen.

Die Verbraucherzentrale wies hierbei die Route zum Recht auf Reisen.

Fallstricke für Flüchtlinge

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

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

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

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

Ausgekochte Abzocke

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

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

Gesundheitskosten deckeln

„Zuzahlen“ heißt es für gesetzlich Krankenversicherte, wenn der Arzt Medikamente sowie Heil- und Hilfsmittel verschreibt oder fürs Kurieren ein Krankenhausaufenthalt angeordnet wird. Der Gesetzgeber hat jedoch nicht nur die Höhe der Zuzahlungen, sondern auch Belastungsgrenzen festgeschrieben, die das persönliche Budget für die Gesundheitskosten limitieren. Allerdings sind die Regeln auf dem Weg zur Befreiung durch die Krankenkasse vielfach unbekannt. Die Verbraucherzentrale hat deshalb im Frühjahr bei einer Aktionswoche ein „Rezept“ mit Rechenhilfen zur Ermittlung von Einkommen, Freibeträgen und individueller Zuzahlungsmarge an die Hand gegeben, um Haushaltsbudgets gegen übermäßige Ausgaben zu „impfen“. Wie die Belastungsgrenze ermittelt wird, was für chronisch Kranke oder Empfänger von Arbeitslosengeld II gilt – das Informationspaket wurde mit praktischen Hinweisen fürs Sammeln von Zuzahlungsquittungen abgerundet.

An einem Infostand zum Frauengesundheitstag konnten sich Interessierte über Zuzahlungen beraten lassen und bei Vorträgen wurden Senioren und Landfrauen über kostenpflichtige Gesundheitsleistungen (IGeL) informiert.

In der Rechtsberatung im Gesundheitswesen standen einmal mehr Probleme und Fragen der Versicherten rund um Leistungen und Angebote im Gesundheitsmarkt im Fokus. Allen voran: die Frage nach den Kosten für die Krankenversicherung.

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

Finanzen in Schieflage? Beratungsangebot als Rettungsanker

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

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

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

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

Konto für alle Top! Das Basiskonto gilt!

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

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

Schufafreie Kreditkarten? Geld los statt sorglos

Kredit und Kreditkarte ohne Schufa! Die hochgeprägte Goldkarte winkt auch bei schlechter Bonität! – Auf Internetseiten mit verheißungsvollen Adressen wie etwa sorglosduo.de, firstgold.de

oder mastercredit.de wurde der unproblematische Zugang zum bargeldlosen Bezahlen angepriesen, selbst wenn der Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn entweder gab es nur teure Prepaid-Kreditkarten oder gar bloß ein paar Antragsformulare für ein Auslandskonto mit Sicherheitsleistung. Im Kleingedruckten der Anbieter war nämlich erwähnt, dass die Anfrage nur an ein Kreditinstitut zur Prüfung weitergegeben werde – ungewisse Erfolgsaussichten inklusive.

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

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

Versicherungsinventur Schutz auf dem Prüfstand

Mehr als 2.000 Euro geben Bundesbürger im Schnitt pro Jahr für Versicherungen aus. Dennoch sind viele keineswegs gegen Schäden oder Einbußen gut gewappnet. Denn sie haben sich, unerfahren oder schlecht beraten, falsch beziehungsweise bei zu teuren Gesellschaften abgesichert. Nicht viele Policen in der Schublade zu haben, sondern den Versicherungsschutz regelmäßig zu überprüfen und an sich ändernde Lebenssituationen anzupassen, deckt existenzielle Risiken wirkungsvoll ab.

Dafür hatte die Verbraucherzentrale zur „Versicherungsinventur“ aufgerufen. Einträglicher Nebeneffekt: Bei der Optimierung des eigenen Schutzes lockten vielfach auch Einsparpotenziale von mehreren hundert Euro.

Sparen im Zinstief

Ob Sparprodukte, Anleihen, Aktien, Versicherungen – für alle Anlagen gilt: Wer überhaupt noch Zinsen bekommen will, muss ins Risiko gehen. Umgekehrt heißt das: Wenn jemand derzeit attraktive Zinsen bietet, ist zu hinterfragen, was dahintersteckt. So zum Beispiel bei der Werbung mit renditestarken Beteiligungen an Wind- und Solarparks, am Bau von Gewerbeimmobilien, an Schiffsfonds oder an Waldinvestments. In der Beratung zur Geldanlage wurde aufgezeigt, dass hohe Renditen nur für riskante Produkte zu haben sind, bei denen im schlimmsten Fall sogar der Verlust des gesamten angelegten Geldes droht oder Anleger noch frisches Geld nachschießen müssen. Die Schwelle zum Risikoreichen oder sogar Unseriösen ist genauso gesunken wie das Zinsniveau.



97%

Übrigens: Eine Nutzerbefragung hat 2016 erbracht, dass 97 Prozent mit der Geldanlageberatung der Verbraucherzentrale zufrieden waren – und ebenso viele bestätigten, dass dieses Angebot das Geld wert gewesen sei.

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

Ein Plus fürs Energiesparen

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

Thermostat-Check Energiesparender Dreh

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

An Infoständen in Lippstadt und Soest fanden Interessierte heraus, welche Lösung am besten zu ihren Bedürfnissen passt. Die einfachen Handgriffe für den energiesparenden Austausch konnten direkt an einem echten Thermostat ausprobiert werden.

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



Marc Fliesenberg (l.) und Holger Okken (2. v. r.) erklärten die Vorteile der programmierbaren Thermostate.

Foto: Wissing, Der Patriot

Mehr Wert fairschenkt. Appetit auf's Essen in der Schule gemacht.



Mit Fotogutscheinen warb Beraterin Andrea Birkenhauer für nachhaltige Geschenkideen.

Foto: Rinsche, Der Patriot

Mehr Wert schenken

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

Im Mittelpunkt standen leicht umzusetzende Tipps, wie jeder mit Freude schenken und feiern und zugleich Umwelt und Klima etwas Gutes tun kann. So hatte ein in der Beratungsstelle aufgestellter Weihnachtsmann gleich einen nützlichen Hinweis parat: von umweltfreundlicher Dekoration über nachhaltige Präsente bis hin zum klimafreundlichen Festessen.

Und bei einer Fotoaktion in der Fußgängerzone konnten Lippstädter und Soester ihre Ideen für Zeitgeschenke ins Bild setzen

und einen Gutschein darüber als Präsent für zu Beschenkende mitnehmen.

Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW: Mit Workshops zu Gast

Ganztagsschulen, die eine gesunde und schmackhafte Schulverpflegung einführen oder ihr Angebot optimieren wollen, finden bei der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW eine kompetente Anlaufstelle. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW bringt sie landesweit mögliche Partner zusammen und unterstützt die Verantwortlichen bei der praktischen Umsetzung.

So führte die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW in Soest und Lippstadt Workshops für Interessierte durch, die in Schulen für die Mittagsverpflegung zuständig sind. Zentrale Themen waren: Wie kann der Qualitätsstandard für die Schulverpflegung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung in der Praxis umgesetzt werden?

Wie „Frühstück und Zwischenmahlzeiten in der Schule – mit Genuss und Qualität“ punkten können, das stand bei einem weiteren Workshop im Mittelpunkt. Dabei wurde „Rüstzeug“ an die Hand gegeben, um die Verpflegungsangebote in der eigenen Schule zu analysieren.

Beim Workshop „Sauber speisen in der Schule“ gab es Einblicke in die wesentlichen Hygienebestimmungen bei der Herstellung und Ausgabe von Speisen in der Schulverpflegung. Außerdem waren die Kennzeichnungsvorschriften der Lebensmittelinformations-Verordnung Thema eines weiteren Workshops in der Beratungsstelle.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 43 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale im Kreisgebiet Soest 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 sicheren Umgang mit internetfähigen Handys am häufigsten gebucht. Darin wurde auch thematisiert, wie Urheberrechtsverletzungen bei YouTube und Co. vermieden werden können.

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

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

LIPPSTADT UND SOEST IM BLICK



Fünf Jahre Verbraucherzentrale im Kreis Soest



Seit rund fünf Jahren verhilft die Verbraucherzentrale Ratsuchenden im Kreis Soest zu Rat und Recht. Das „kleine“ Jubiläum der Beratungsstellen in Lippstadt und Soest wurde mit Vertretern aus Politik, Verwaltung und Institutionen gefeiert: (von links) Lippstadts Bürgermeister Christof Sommer, Eckhard Uhlenberg, Vizepräsident des Landtages NRW, Irmgard Soldat, stellvertretende Landrätin Kreis Soest, Hildegard Becker, damalige Leiterin der Beratungsstellen im Kreis Soest, Eckhard Ruthe-meyer, Bürgermeister Stadt Soest, und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

Foto: Meschede, Der Patriot

Leitungswechsel in der Beratungsstelle



Ralf Hellermann, Dezernent für Verbraucherschutz im Kreis Soest (l.), und Dr. Marle Kopf (r.), Regionalleiterin der Verbraucherzentrale NRW, begrüßten Holger Okken als neuen Leiter der Beratungsstellen im Kreis Soest. Er hat am 1. Juli 2016 den Staffelstab von Hilde Becker übernommen. Die „Pionierin“ der Verbraucherarbeit im Kreis Soest hatte in den zurückliegenden fünf Jahren erfolgreiche Ausbauarbeit geleistet und die Beratungsstellen als einen festen Bestandteil des Dienstleistungsangebots in Lippstadt und Soest etabliert.

Foto: Müschenborn, Kreis Soest

Vor Ort präsent



Am Aktionstag „Arbeit und Ausbildung“ in Werl gab Verbraucherberaterin Elisabeth Wigger-Düsing jungen Erwachsenen Tipps für den Konsumalltag.



Verbraucherberaterin Elisabeth Wigger-Düsing (links) informierte Kunden und Mitarbeiter im Jobcenter Soest über vermeintliche Gratisgeschenke und aktuelle Abzock-Methoden.



Impressum

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

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

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

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

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

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

