

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 17

Beratungsstelle Gelsenkirchen





WIR ARBEITEN FÜR SIE

Leitung und Verbraucherberatung:	Susanne Voss Heike Higgen Nora Lauf Norbert Mohr
Energieberatung:	
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung:	Astrid Simon Barbara Wendland
Beratung Schuldenprävention:	Melanie Kleefeld
Beratung bei Energiearmut:	Hendrik Franck
Bürokräft Verbraucherberatung:	Silke Scharf
Bürokräft Energieberatung:	Stefanie König

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	11.663
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	6.852
• davon Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	3.743
• davon Energieberatung	1.064
Veranstaltungskontakte	2.706
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	1.836
• davon Energieberatung	804
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	4.092

Die häufigsten Verbraucherprobleme:



Gesamtzahl der Anfragen
11.663

www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung:	2,0
Energieberatung:	1,0
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung:	1,5
Beratung Schuldenprävention:	0,5
Energiearmut:	0,75
Bürokräft Verbraucherberatung:	0,5
Bürokräft Energieberatung:	0,35

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 den Kommunen in eine eigene Wohnung ziehen, brauchen Orientierung und Unterstützung angesichts der komplexen Anforderungen des Konsumentendaseins.

Und nicht zuletzt: Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen, täuschen oder deren Unkenntnis ausnutzen, war einmal mehr 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 frühzeitig 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 Gelsenkirchen

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 Spielermacher 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 Spieletrip 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 detail-



lierte Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen und für jeden Kauf genaue Euro-Preise angeben.

Jungen Gamer, 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 Gutschein-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 einmal verschafften gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur zu horrend überbeurten 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. Eine junge Gelsenkirchenerin musste sogar mehr als 1.000 Euro für die Türöffnung bezahlen. Die Tür wurde durch den Schlüsseldienst zudem so beschädigt, dass sie sich anschließend nicht mehr schließen ließ.



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.

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Digitales Fernsehen: Unseriöse Werber im Stand-by

Ende Juni hatte 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 überrumpelt 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 zusätzlich 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 Widerrufsmöglichkeiten für an der Haustür Überrumpelte ausgelotet.

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. Außerdem: Bei der Bundesnetzagentur konnte der Rufnummernmissbrauch



gemeldet werden. Seit 15. Januar 2018 hat die Bundesnetzagentur für bestimmte internationale Vorwahlen in Mobilfunknetzen auch die Schaltung einer kostenlosen Preisansage angeordnet.

Erbe aus dem Internet? Vorsorge für digitalen Nachlass

Digitales Zeitungs-Abo, Musik-Flatrate vom Streamingdienst, Bilder in der Cloud, Facebook-Profil, E-Mail-Account oder eigene Website – für die meisten Menschen gehört das inzwischen zum Alltag. Wenn Nutzer jedoch nicht regeln, wie mit dem „digitalen Nachlass“ verfahren werden soll, bleiben diese Konten, Daten und Profile auch im Todesfall weiter online. Und auch die Rechte und Pflichten aus der digitalen Vertrags-Welt gehen auf die Erben über. Sie müssen etwa die laufenden Kosten für ein Spiele-Abo im Internet übernehmen oder auch die schon online gebuchte Reise stornieren. Crux dabei: Ohne Zugangsdaten und Passwörter kommen Hinterbliebene an die Online-Konten nicht ran. In Vorträgen hat die Beratungsstelle vorgestellt, wie das Erbe in der digitalen Welt selbstbestimmt und für Angehörige praktikabel geregelt wird. Von der Muster-Vollmacht bis hin zur sicheren Nachlassverwaltung der Online-Zugangsdaten-Sammlung reichte dabei die Themenpalette.

VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete für den Konsumalltag fit gemacht. Und in Unterrichtseinheiten Schule gemacht: mit Wissensspielen rund um Energie und 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 Jahresabrechnung 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 elf Integrations- und Sprachkursen oder 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 und durch Anschauungs- und Bildmaterial unterstützt.

In den Einheiten zum Verbraucher-Einmaleins 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. Das Ankommen im Verbraucheralltag erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Bildungseinheiten, die unter anderem bei SBH West und dem Sozialwerk St. Georg Ruhrgebiet durchgeführt wurden. Für 2018 sind schon weitere Veranstaltungen fest terminiert.



Für die jungen Energiespardetektive gab es von Verbraucherberaterin Heike Higgen und Energieberater Norbert Mohr das Umweltdiplom „Wir bauen ein Solarauto“.

Energiespardetektive: Fahndung läuft

Verliert ein Receiver beim Ausschalten sein Gedächtnis? Verbraucht das Handyladegerät Strom, wenn es bei vollem Akku an der Steckdose bleibt? – Antworten auf solche Fragen standen im Crash-Kurs für angehende Energiespardetektive in drei Gelsenkirchener Schulen auf dem Programm.

Die Viertklässler der Leytheschule, der Astrid-Lindgren-Schule sowie der Bülseschule qualifizierte die Verbraucherzentrale hierbei als Fahndungsteam, um Stromfresser zu entlarven. Vor der Beurkundung zum „zertifizierten Energiespardetektiv“ war jedoch Einsatz gefragt: Warum Stromsparen wichtig ist. Wie Einsparpotenziale aufzuspüren sind. Wo Stromvergeudung vor allem bei Schein-Aus und Stand-by lauert. Fahndung läuft! – so war der Workshop für die jungen Detektive überschrieben. Mit Indizien und Hinweisen gewappnet machten sie sich danach

mit detektivischem Spürsinn zu Hause, bei Verwandten oder im Freundeskreis ans Werk, um auch anderen zu helfen, Energieverschwendung den Saft abzdrehen.

WARM-up fürs Energiesparen

Der sparsame Umgang mit Energie beim Heizen und Duschen stand im Mittelpunkt des Bildungsangebots „WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme“ der Verbraucherzentrale, das fünf Klassen der Evangelischen Gesamtschule Gelsenkirchen-Bismarck absolvierten. Die Fünftklässler lernten, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-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.

Aufgeblähte Inkassoforderungen gekappt

Eine nicht eingelöste Lastschrift, weil Gehalt oder Sozialleistung noch nicht auf dem Konto waren. Ein Zahlendreher bei der Überweisung oder eine Rechnung, die wegen verspäteter Zustellung erst beglichen wurde, als das Zahlungsziel schon verstrichen war. 4,99 Euro für ein Spiele-App-Abo im Internet, bei dem die Zahlungsaufforderung im E-Mail-Postfach übersehen wurde. So verschieden die Ursachen für nicht beglichene Forderungen, so gängig die Praxis bei vielen Inkassoforderungen: Auch 2017 wurden wieder massenhaft nicht nur hohe, sondern häufig auch doppelte Entgelte für das Einschalten von Inkassobüro und Anwalt in Rechnung gestellt. Immer wieder hatten sich Ratsuchende auch in der Beratungsstelle beschwert, dass die Ursprungsforderung in der Obhut von Inkassobüros auf das Mehrfache in die Höhe geschwollen war. In der Rechtsberatung unterstützten die Beratungskräfte, um unberechtigten Forderungen zu widersprechen. Außerdem hat die Verbraucherzentrale NRW große Unternehmen aufgefordert dafür Sorge zu tragen, dass sich die von ihnen beauftragten Inkassounternehmen insbesondere beim Eintreiben von Bagatellforderungen nicht über gesetzliche Vorgaben hinwegsetzen.

AUFGEBLASENE INKASSOKOSTEN



Kreditkarte ohne Schufa?: Versprechen teuer erkauf

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-Abfrage 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.

Auch Bestellungen von schufafreien Kreditkarten im Internet nahmen häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn auch hier gab es oftmals 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. Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund waren auf die Werbeversprechen hereingefallen.

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 zusätzliche 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. Außerdem: Ein einfaches Mahnschreiben sollte nicht mehr als 2,50 Euro kosten.

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. Das Angebot berge großes Potenzial für eine Weiterentwicklung und sei gut geeignet, um positiven gesellschaftlichen Wandel voranzutreiben.

In der Budget- und Rechtsberatung fanden auch 2017 Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung wieder nachhaltige Unterstützung. Und in enger Zusammenarbeit mit der Emscher Lippe Energie GmbH konnten für die meisten Betroffenen dauerhafte Lösungen für drohende oder akute Energiesperren erreicht werden. Erfreulich: Nicht erst, wenn der Strom bereits gesperrt war, wurde um Rat gesucht. So konnte der Fachberater/die Fachberaterin durch zeitigen Kontakt mit dem Versorgungsunternehmen angekündigte Energiesperren häufig 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. Zudem werden Betroffene längerfristig begleitet und unterstützt, damit sie neben der vereinbarten Ratenzahlung auch noch die laufenden Abschläge für den Energieverbrauch bedienen können.

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.

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 Stromsperren. 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 665

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen 314

Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto 100

ENERGIE

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

Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale insgesamt 436 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. Wichtigste Maßgaben waren dabei neben dem Klimaschutz immer die Wünsche und Ziele sowie das individuelle Budget der Beratenen.



Energieberater Norbert Mohr drehte kräftig auf, um mit der richtigen Einstellung Kosten für's Duschen zu reduzieren.

Energiesparen leicht gemacht

Duschkosten waren im Herbst das Thema der Aktion „Dreh auf und spar!“, dabei gab es 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 einem Aktionsstand konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden. Ebenfalls vor Ort und online gab es auch Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells.





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 Energie-rechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.

Fenster richtig planen

„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 Fenstereinbau 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 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.



Karrieretag der Westfälischen Hochschule

70 Unternehmen verschiedener Branchen sowie Beratungs-, Weiterbildungs- und Förderstellen präsentierten sich den Studierenden Mitte Mai an der Westfälischen Hochschule in Gelsenkirchen-Buer. Auch die Verbraucherzentrale nutzte erstmals die Gelegenheit, sich den Studierenden als Arbeitgeberin vorzustellen. Ob bei einem Praktikum in der Beratungsstelle oder in der Geschäftsstelle: vielfältig wie die Themen sind auch die Arbeitsfelder, die sich den Absolventen des Studiengangs Wirtschaftsrecht bei der Verbraucherzentrale NRW eröffnen. Dabei garantiert: Arbeit im Team für die Menschen im Land.



Verbraucherberaterin Katrin Böttner informierte in Gelsenkirchen-Buer über die neuen Regeln fürs mobile Telefonieren und Surfen im Ausland.

Aus für Aufschläge: Roam like at home

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 an einem Stand in Gelsenkirchen-Buer – dass das 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.

Konsumieren will gelernt sein

Im gemeinsamen Projekt der Verbraucherzentrale und der Stadt Gelsenkirchen drehte sich 2017 wieder alles rund um Schuldenprävention: Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmal-eins bei Geldgeschäften – in 83 Veranstaltungen für Jugendliche, junge Erwachsene und Eltern verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten zu Versicherungen und Verträgen – 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 für Finanzmanagement gegeben.

2017 neu im Baukasten der „Durchblick-Module“: eine Einheit zum Thema Konto und Zahlungsverkehr. Was beim bargeldlosen Zahlungsverkehr zu beachten ist, welche Sicherheitsvorkehrungen beim Onlinebanking unverzichtbar sind und wo sich Tücken eines Dispo-Kredits auf tun – so lauteten dabei die Themen.

Gemeinsam Barrieren abbauen

„GE-meinsam Barrieren abbauen“ – so das Motto des Aktionstags, der von der Stadt Gelsenkirchen und der Arbeitsgemeinschaft der Gelsenkirchener Behindertenverbände und Selbsthilfegruppen (AGB) für und mit Menschen mit Behinderungen ausgerichtet wurde. Neben einem bunten Bühnenprogramm erwartete Besucher auch ein Markt der Möglichkeiten mit vielfältigen Angeboten. Wie in allen Lebenslagen Selbstbestimmung verwirklicht werden kann – dazu gab es Informationen, Anregungen und Hilfestellungen. Die Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen hatte dazu ein Informationspaket rund um den Datenschutz gepackt: „Ihre Daten gehören Ihnen!“ – unter dieser Überschrift wurde für bewusste und sparsame Datenweitergabe sensibilisiert. Mit dabei natürlich auch: Tipps für die richtigen Sicherheitseinstellungen und Informationen zum Recht auf Dateneinsicht und -löschung.

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 in Gelsenkirchen fürs wieder Flottmachen von defekten Gegenständen warb. Im Handwerkskasten dabei: Praktische Hinweise, woran reparaturfreundliche Gegenstände schon beim Kauf zu erkennen sind, wer beim Reparieren hilft und worauf man dabei achten sollte.



Auch die Jüngsten versuchten sich schon beim Flottmachen ausrangierter Geräte.

Dazu hatte die Beratungsstelle 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 kaputt gegangen sind. Die Anleitung reichte von Gewährleistungsrechten über Herstellergarantien bis hin zu Vertragsabschlüssen mit Reparaturbetrieben.

Das Termintelefon und der Energielotse gehören in der Verbraucherzentrale inzwischen zum festen Dienstleistungsangebot: 272 Gelsenkirchener nutzten diesen Service und konnten hierüber Lösungen für ihre Fragen zu Energie- oder Finanzthemen finden.

WIR SIND FÜR SIE DA
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Gelsenkirchen

Luitpoldstr. 17
45879 Gelsenkirchen
Tel.: (0209) 15 76 03-01
Fax: (0209) 15 76 03-10
E-Mail: gelsenkirchen@verbraucherzentrale.nrw
→ www.verbraucherzentrale.nrw/gelsenkirchen

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!

