

## **Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen**

### **11.663-mal: Verbraucherprobleme in die Hand genommen**

Gratis-Spiele-Apps, die mit Abbuchungen auf der Telefonrechnung überraschten. Unseriöse Werber für digitalen Fernsehempfang. Und auch die Klassiker unter den Abzockern waren mit überzogenen Forderungen oder tückischen Geschäftsmodellen erneut aufgefallen. Für fast 11.700 Ratsuchende war die Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen 2017 nicht nur Wegweiser zu Rat und Recht. Mit vielen Aktivitäten hat sie gezeigt, dass sie die Probleme der Menschen vor Ort in die Hand nimmt und so ein wichtiger Baustein der kommunalen Daseinsvorsorge ist.

Undurchsichtige Rechnungen, satte Zuschläge – Beschwerden über Schlüsseldienste gehörten 2017 einmal mehr zu den Dauerbrennern. Denn erneut verschafften gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur zu horrend übersteuerten Preisen und gegen sofortige Bezahlung Zugang zur Wohnung. Wer sich dagegen sperrte, die mitunter drei- bis vierstelligen Beträge ungeprüft direkt zu zahlen, wurde nicht selten massiv unter Druck gesetzt. In der Rechtsberatung hat die Beratungsstelle geprüft, ob etwa unerlaubte Zuschläge oder nicht abgesprochene Leistungen berechnet worden waren.

Geschickte Täuschung, damit arglose Nutzer kostenpflichtige Bestellungen vornehmen oder in ungewollte Abos tappen – der digitale Verbraucheralltag war wieder gespickt mit Stolperfallen. Die Verbraucherzentrale hat 2017 besonders die Tücken vermeintlich kostenloser Spiele-Apps für Smartphone und Tablet in den Blick genommen. Dabei hatte sich gezeigt, dass die Spielemacher Nutzer laufend durch geschickte Programmierungen animieren, den kostenlosen Sektor zu verlassen, um durch den Zukauf von vielerlei Elementen den Spielevorlauf voranzutreiben. Eingeschlossen die Gefahr, von dann kostenpflichtigen Angeboten überrascht zu werden und den Überblick zu verlieren, wie schnell Spielebeschleuniger oder weitere Komponenten mit Kosten zwischen 99 Cent und bis zu 99 Euro ins Geld gehen können. Die Verbraucherzentrale NRW forderte daher, dass Anbieter von Onlinespielen Preislisten für alle

Zusatzangebote offenlegen müssen. Und für junge Gamer und deren Eltern hatte sie vorsorgliche Regeln bei „Free to play“ parat.

Bei der grassierenden Masche der massenhaften Ping-Anrufe hatten Betrüger versucht, durch kurzes Klingeln Rückrufe zu provozieren. Auf dem Display war dann unter dem Hinweis „Anruf in Abwesenheit“ eine Nummer zu sehen, die auf den ersten Blick wie eine lokale Vorwahl aussah. Wer dann zurückrief, landete jedoch nicht bei den vermeintlichen Vorwahlen deutscher Städte, sondern bei ähnlich aussehenden Ländervorwahlen: So ähnelte etwa die von Dortmund mit 0231 der von Liberia (00231). Die Betrüger hatten dann versucht, die Anrufer möglichst lange mit Bandansagen in der Leitung zu halten – und verdienten an den hohen Telefongebühren mit. Die Beratungsstelle warnte nicht nur vor Rückrufen, sondern zeigte auch Wege auf, um diese Kosten nicht bezahlen zu müssen.

Vor allem ältere Kabelkunden waren Zielgruppe von Werbern für Produkte der Unitymedia NRW GmbH: „Bei ihren Besuchen hatten sie an der Wohnungstür Ängste im Hinblick auf die Einstellung des analogen TV-Programms am 30. Juni 2017 geschürt“, berichtet die Beratungsstellenleiterin Susanne Voss. Dadurch verunsichert seien dann unüberlegt oft überflüssige und teure Verträge für Telefonie und Internet oder zusätzliche kostenpflichtige TV-Angebote abgeschlossen worden. „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“, entlarvt Susanne Voss die Überrumpelungsstrategie.

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 monatliche Gebühren und eine einmalige Anschlussgebühr fällig. „Für den Anschluss ans digitale Kabelzeitalter hätte es tatsächlich jedoch nur eines neuen digitalen Receivers bedurft“, erklärt die Beratungsstellenleiterin. In der Rechtsberatung wurden Widerrufsmöglichkeiten geprüft.

Auch massive Kostentreiberei von Inkassounternehmen bot Anlass für Verbraucherbeschwerden: „Da wurden Kosten durch die parallele Beauftragung von Inkassobüro und Rechtsanwalt in die Höhe

getrieben oder für standardisierte Forderungsschreiben aus dem Computerprogramm Gebühren entsprechend der „anwaltlichen Mittelgebühr“ verlangt“, berichtet Susanne Voss, „insbesondere Bagatellforderungen wachsen in der Obhut von Inkassobüros auf das Mehrfache an.“

Die Verbraucherzentrale NRW hatte daher große Auftraggeber von Inkassounternehmen aufgefordert, als Ursprungsgläubiger für ein seriöses Forderungsmanagement ihrer Dienstleister zu sorgen. Drei Unternehmen haben dies bereits zugesichert. Auch gerichtlich hat die Verbraucherzentrale NRW klären lassen, dass Inkassounternehmen nicht nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz abrechnen dürfen. In der Rechtsberatung unterstützte die Beratungsstelle, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

Bei vielen außergerichtlichen Rechtsberatungen und -vertretungen standen einmal mehr Probleme mit Telekommunikationsanbietern im Mittelpunkt. Nicht nachvollziehbare Posten in der Rechnung, Stolperfallen beim Anbieterwechsel - oftmals gab es mit den Unternehmen gleich mehrere Probleme. Anlass für Beschwerden war vielfach auch, wenn die tatsächliche Leistung und Geschwindigkeit des Internetanschlusses mit den Versprechungen in der Werbung oder des Kundenberaters nicht übereinstimmte. So wollten Ratsuchende etwa wissen, wie es um Entschädigungsmöglichkeiten bei Geschwindigkeitsproblemen bestellt ist.

Beschwerden gab es aber auch über Vertragsanbahnungen in örtlichen Mobilfunkshops. Dort waren oftmals viel günstigere monatliche Entgelte zugesichert worden als dann tatsächlich mit der Mobilfunkrechnung abgebucht wurden. Crux: Die Hürde zur Prüfung ist deutlich höher, wenn man die Rechnung nicht per Post oder Mail bekommt, sondern selbst erst über eine App oder ein Onlineportal abrufen muss. So laufen unbesehen unberechtigte Entgelte auf, die erst beim Kassensturz bemerkt werden, weil etwa das Konto ins Minus bewegt. Für einen Widerspruch ist es dann häufig zu spät.

Erfreulich: Roaming-Aufschläge fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland hatten viele Jahre für Urlauberverdruss gesorgt. In der Beratungsstelle waren dann viele Fragen gelandet, ob die berechneten Entgelte für die grenzüberschreitende Kommunikation rechtmäßig seien. Seit dem 15. Juni 2017 war damit (fast) Schluss:

„Roam like home“ galt seither in den 28 EU-Mitgliedsstaaten; die Aufschläge für die Handynutzung dort wurden weitgehend abgeschafft. Doch einfacher und preiswerter bedeutete keineswegs ohne Limit und Ausnahmen – worüber die Beratungsstelle umfassend informiert hat, um vor teuren Überraschungen auf der Mobilfunkrechnung gefeit zu sein.

Mit der Kampagne „Dreh auf und spar“ hat die Verbraucherzentrale auch in Gelsenkirchen die richtige Einstellung zum Energiesparen beim Duschen nahegebracht. Zudem hat sie aufgezeigt, dass ein Wechsel des Strom- und Gastarifs viele Haushaltskassen sicher entlasten kann. „Neben dem Preis sind dabei vor allem kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen wichtig sowie die richtige Einschätzung von Preisgarantien und eine besondere Vorsicht bei Bonusversprechen angezeigt“, erläutert Norbert Mohr die Formel für den sicheren Wechsel.

Informationen, was für Verbraucher in Sachen neue Datenschutzgrundverordnung wichtig ist, hat die Verbraucherzentrale aktuell ebenso auf dem Schirm wie die anstehenden Änderungen beim Reiserecht. Ab 1. Juli 2018 in Kraft, bringt es einerseits mehr Klarheit und Verbraucherschutz beim Buchen von Reiseleistungen in Online-Portalen und Reisebüros. Andererseits hat es auch Verschlechterungen im Gepäck: Erst wenn der Veranstalter den Reisepreis nach der Buchung um mindestens acht Prozent anhebt, kann der Urlauber künftig noch kostenlos vom Reisevertrag zurücktreten. Bislang lag diese Grenze bei fünf Prozent. Nach jetzigem Recht ist es verboten, den Reisepreis für Reisen, die nicht mehr als vier Monate vor Reisebeginn gebucht wurden, nachträglich anzuheben. Künftig können sich auch kurzfristiger gebuchte Reisen im Nachhinein verteuern, wenn dies bis zum 20. Tag vor Reiseantritt mitgeteilt wird.

[www.verbraucherzentrale.nrw/Gelsenkirchen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/Gelsenkirchen)

***Hinweis für Redaktionen:***

Der Jahresbericht ist nachzulesen unter  
[www.verbraucherzentrale.nrw/gelsenkirchen-jahresbericht2017](http://www.verbraucherzentrale.nrw/gelsenkirchen-jahresbericht2017)

*Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen  
Luitpoldstr. 17, 45879 Gelsenkirchen  
Telefon: 0209/157 603-01  
E-Mail: [gelsenkirchen@verbraucherzentrale.nrw](mailto:gelsenkirchen@verbraucherzentrale.nrw)  
Beratungsangebote und Öffnungszeiten:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/Gelsenkirchen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/Gelsenkirchen)*