

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 17

Beratungsstelle Düren





WIR ARBEITEN FÜR SIE

Leitung und Verbraucherberatung: Hildegard Dapper

Yvonne Fuchs

Bürokräft:

Susanne Belka

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung: 1,00

Bürokräft: 0,50

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

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

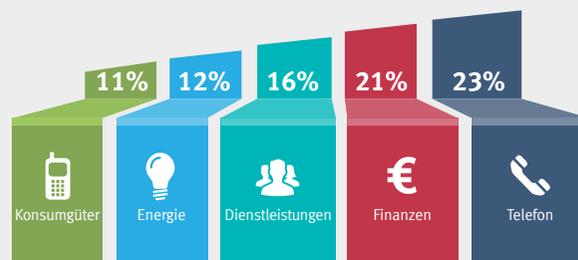
Anfragen von Ratsuchenden 4.253

Veranstaltungskontakte 672

Internetzugriffe auf die Startseite
der Beratungsstelle 2.987

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl
der Anfragen
4.253



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

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. Ein deutlicher Fingerzeig dafür: Mit dem Kreis und der Stadt Düren wurde ein Vertrag zur Fortführung der Beratungsstelle für weitere fünf Jahre geschlossen. Damit gibt es Planungssicherheit bis 2022.

Dass wir kommunale sowie Landes- und Projektmittel bei unserer Arbeit 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 beim Blättern und Lesen!

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

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Düren

MARKT UND RECHT

Gratis-Spiele-Apps, die mit Abbuchungen auf der Telefonrechnung überraschten. 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 detaillierte Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen und für jeden Kauf genaue Euro-Preise angeben.



Abmahnung und Abo: Abzocke im Netz

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

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

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Ausgesperrten nur zu horrend übersteuerten Preisen und gegen sofortige Bezahlung Zugang zur Wohnung. Wer sich dagegen sperrte, die mitunter drei- bis vierstelligen Beträge ungeprüft und sofort zu zahlen, wurde nicht selten massiv unter Druck gesetzt.



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.

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 geschneit 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.

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.

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

Doch 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.

Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund waren auf die Werbeversprechen hereingefallen.

Neues Angebot: Beratung zu Bankdienstleistungen

Darf die Bank das Entgelt fürs Girokonto einfach erhöhen? Welche Fristen und Formalitäten sind dabei zu beachten? Können Sparkassen für jede Tätigkeit Geld vom Kunden verlangen? Was

tun, wenn sich das Geldhaus weigert, den Schaden aus einem Kartendiebstahl zu ersetzen? Seit Juni 2017 hat die Verbraucherzentrale in Düren mit dem neuen Angebot „Beratung zu Bankdienstleistungen“ Antworten und rechtliche Hilfestellungen rund um dieses Thema. Die Palette reicht von Tipps, was beim Verlust von Geld- oder Kreditkarten unbedingt zu veranlassen ist, bis hin zur Beurteilung, ob Preiserhöhungen bei Bankdienstleistungen oder Entgelte dafür zulässig sind. Auch unterstützen die Beratungskräfte Bankkunden, um gegebenenfalls zu widersprechen oder unrechtmäßige Entgelte zurückzufordern. Ausgenommen sind allerdings Fragen zum Bezahlen per Handy oder zu Online-Bezahlsystemen.

Run-off bei Lebensversicherungen

Im Herbst hatten verschiedene Versicherer angekündigt, künftig keine klassischen Lebensversicherungen mehr anbieten zu wollen. Laufende Verträge sollten teilweise ausgegliedert und an andere Versicherungsgesellschaften weitergegeben werden. Die Ankündigung dieser als Run-off bezeichneten Bestandsübertragung sorgte in der Versicherungsberatung für zahlreiche Anfragen. Ob und was Versicherungsnehmer tun müssen, welche Folgen die Übernahme durch einen neuen Versicherer haben kann und was das für Garantien und Überschussbeteiligungen bedeutet – so lauteten dabei die drängendsten Fragen. Dass ein Run-off kein Anlass für überstürzte Kündigungen ist und Verträge unverändert weiterlaufen, lautete dabei die grundsätzliche Empfehlung. Versprochene Garantien und zugesicherte Überschussbeteiligungen bleiben Versicherungsnehmern auch beim neuen Versicherer erhalten. Zudem ist der Verkauf von Verträgen ins Ausland ausgeschlossen, sodass die Sicherheitseinrichtungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht für hiesige Lebensversicherer weiter gelten. Allerdings war der angekündigte Run-off bei Lebensversicherungen vielfach auch Anlass, die eigene Altersvorsorge bei der Verbraucherzentrale anbieterunabhängig auf den Prüfstand stellen zu lassen.

ENERGIE

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

Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale insgesamt 114 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.

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.



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



Workshop: Guten Appetit! – Empfehlungen für ein gutes Schulessen

Kindertageseinrichtungen und Ganztagschulen, die gesunde und schmackhafte Mahlzeiten einführen oder ihre Angebote optimieren wollen, finden bei der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW eine kompetente Anlaufstelle. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW bringt sie mögliche Partner zusammen und unterstützt die Verantwortlichen bei der praktischen Umsetzung.

In Düren war sie mit dem Workshop „Guten Appetit! – Empfehlungen für ein gutes Schulessen“ bei der AWO Düren/Jülich zu Gast. Es wurden die Qualitätsstandards für Schulverpflegung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung vorgestellt und praktische Umsetzungsmöglichkeiten erläutert. Wie die Ansprüche einer Komplettmahlzeit mit dem Trend zum „Zwischendurch-Snack“ zusammengebracht und wie das Speisenangebot optimiert werden kann, wurde ebenfalls in den Blick genommen. Mit praxisorientierten Tipps wies die Expertin der Vernetzungsstelle während des Workshops den Weg zu einer Kitaverpflegung mit Genuss und Qualität.

Beratungsstelle bis 2020 gesichert



Die Verbraucherzentrale ist für Stadt und Kreis Düren ein wichtiger Baustein der kommunalen Daseinsvorsorge. Mit der Unterzeichnung des neuen Vertrags für weitere fünf Jahre ist die Arbeit der Beratungsstelle bis 2022 gesichert. Bei der Vertragsunterzeichnung (vorne von links): Dirk Hürtgen, Kreiskämmerer Düren, Dr. Iris van Eik, Bereichsleiterin der Verbraucherzentrale NRW, und Thomas Hissel, Stadtkämmerer Düren (hinten von links): Michael Ramacher, Leiter Sozialamt Düren, Beratungsstellenleiterin Hildegard Dapper und Beate Fackeldey, Regionalleiterin Verbraucherzentrale NRW.

Get in: Ankommen im Verbraucheralltag

Dass sich Handyverträge automatisch verlängern, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit gekündigt werden – für viele Geflüchtete ist dies Neuland im hiesigen Verbraucher-dasein. Auch dass beim Strom nur Abschläge entrichtet werden und eine Jahresendabrechnung mit Guthaben oder Nachzahlungsforderungen folgt, ist in vielen Herkunftsländern ein unbekanntes Verfahren. Das Projekt „Get in“ der Verbraucherzentrale lotste mit Bildungseinheiten in Sprach- und Integrationskursen unter anderem auch in der Gemeinde Aldenhoven durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags. Dort gab es kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen. Das Ankommen im Verbraucheralltag erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Bildungseinheiten.

Vernetzt in Düren

Erfolgreich hat die Verbraucherzentrale in Düren auch die Zusammenarbeit mit kommunalen Ansprechpartnern, Verbänden, Vereinen und Zusammenschlüssen ehrenamtlicher Helfer in der Flüchtlingshilfe fortgesetzt. Infostände in der AWO-Geschäftsstelle zum Familientag und während der Gesundheitswoche, aber auch Vorträge zu „Rat und Recht für Flüchtlingshelfer“ bei der Caritas Düren/Jülich, beim Kommunalen Integrationszentrum des Kreises Düren und beim aid-Ankommen in Düren sowie Teilnahme am Runden Tisch „Dürener Asylpolitik“ sind dafür nur einige Beispiele.

Für Flüchtlinge hatte die Verbraucherzentrale mit dem Projekt „Get in“ (siehe Kasten) auch spezielle Bildungseinheiten im Programm.

Im Duo mit der Polizei

Ob zur Aktion „Wir blicken durch – Fenster richtig planen“ oder bei den Aktionstagen zum Einbruchschutz unter dem Motto „Riegel vor! Sicher ist sicherer“ – die Verbraucherzentrale in Düren hat die Kooperation mit dem Kommissariat Prävention erfolgreich fortgeführt. Gemeinsame Infostände und Gastvorträge waren dabei nur einige der Bausteine, um Dürenern in Stadt und Kreis Wissenswertes mit auf den Weg zu geben. Einbruchschutz und Energieeffizienz waren beispielsweise der thematische Schlüssel, um im Duo für entsprechende Maßnahmen rund um Fenster und Tür zu werben.



Durchblick in Sachen Fenster verschaffen: Dietmar Schorn, Kriminalbeamter, Hildegard Dapper, Beratungsstellenleiterin, Sonja Kochem, Energieberaterin, und Energieberater Jörg Hubrich.

Foto: Ralf Schwuchow, Super Sonntag



Für mehr Einbruchschutz warben: Jörg Malejka, Leiter der Direktion Kriminalität, Kriminalbeamter Dietmar Schorn, Beratungsstellenleiterin Hildegard Dapper, Kriminalbeamter Markus Gerold und Polizei-Pressesprecherin Melanie Mallmann.

Foto: Ralf Schwuchow, Super Sonntag

WIR SIND FÜR SIE DA
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Düren

Wilhelmstraße 19
52349 Düren
Tel.: (02421) 25 704-01
Fax: (02421) 25 704-07
E-Mail: dueren@verbraucherzentrale.nrw
→ www.verbraucherzentrale.nrw/dueren

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!

