

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 17

Beratungsstelle Minden





WIR ARBEITEN FÜR SIE

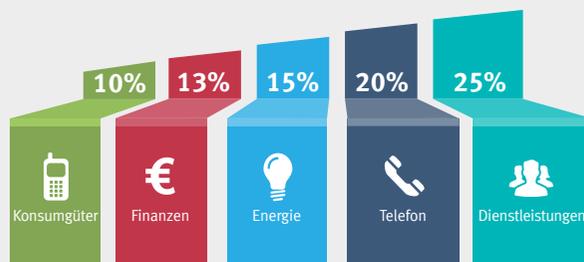
- Leitung und Verbraucherberatung:** Ursula Thielemann
Brigitte Dörhöfer
Ute Schürmann
- Energieberatung:** Kerstin Pahnke
- Umweltberatung:** Cornelia Franke-Röthemeyer
Anke Schiermeyer
Pina Rennegarbe
- Bürokraft:** Gaby Kammann
Anja Meyer

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	7.043
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	5.087
• davon Umweltberatung	1.397
• davon Energieberatung	559
Veranstaltungskontakte	7.978
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	1.505
• davon Umweltberatung	3.762
• davon Energieberatung	1.933
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	3.376

Die häufigsten Verbraucherprobleme:



Gesamtzahl der Anfragen
7.043

www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung:	2,00
Energieberatung:	1,35
Umweltberatung:	2,00
Bürokraft:	0,50

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 Gratis-Spiele-Apps mit Abbuchungen auf der Mobilfunkrechnung überraschen, sind Information und Beratung rund um den digitalen Verbraucheralltag gefragt. Geflüchtete, aber auch junge Menschen, die 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 beim Blättern und Lesen!

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

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Minden

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. Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-Play-Games hat die Beratungsstelle 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.



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 mussten aus Sicht der Verbraucherzentrale detaillierte Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen und für jeden Kauf genaue Euro-Preise angeben.

Abmahnung und Abo: Abzocke im Netz

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 Abzockmaschen und zeigte in der Rechtsberatung Wege auf, um ungewollte Abos zu widerrufen, 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 überteuerten 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.

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.

Roam like at home in der EU

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdross. 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, dass Telefonieren in Ländern, die wie die Türkei oder die Schweiz 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. Aber auch bei einer Kreuzfahrt oder während eines Flugzeug-Trips können die Kosten fürs Surfen und Simsen weiterhin schnell explodieren, wenn sich das Handy über einen Satelliten ins Mobilfunknetz einwählt.

Wenn fürs mobile Telefonieren und Surfen im Ausland Extra-Kosten berechnet worden waren, prüfte die Beratungsstelle Minden die Mobilfunkrechnung und unterstützte, unberechtigte Forderungen abzuwehren.

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.

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-Anfrage ausgegeben wird. 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.

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.

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.

Auf den Zahn gefühlt: Aktionstag rund um Zahnersatz

Wenn das Gebiss Lücken zeigt oder akut Zahnersatz her muss, beißen sich Patienten oftmals fest: Was zahlt die Krankenkasse? Welche Extras bieten Zahnärzte als privat zu zahlende Zusatzleistung an – und sind die auch ihr Geld wert? Für blendenden Zahnersatz zahlen gesetzlich Versicherte häufig bis zu mehreren 1.000 Euro aus ihrer privaten Schatulle zu. Was Zahnärzte an Kronen, Brücken und Implantaten im Angebot haben, ist für Patienten verwirrend – und die Abrechnung ohnehin kompliziert.



Gesundheitstag beim Seniorenbeirat der Stadt Minden: Dieter Pohl, Vorsitzender des Seniorenbeirats der Stadt Minden, und Brigitte Dörhöfer, Beraterin Verbraucherzentrale in Minden.

Beim Gesundheitstag des Seniorenbeirats der Stadt Minden rund ums Thema Zahnersatz hatte die Beratungsstelle deshalb Informationen zu bohrenden Fragen parat: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgung? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Bei einem Vortrag sowie an einem Infostand wurden 75 Bürgern Hilfestellungen gegeben, um sich für ein Behandlungsgespräch beim Zahnarzt zu wappnen.

VERBRAUCHERBILDUNG

In Unterrichtseinheiten Schule gemacht: mit Wissensspielen rund um Energie und Umwelt oder bei Trainings in Sachen Geld.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 40 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene aus Minden und dem gesamten Kreisgebiet verschaffte die Verbraucherzentrale 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 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 gab die Bildungstrainerin Friederike Schulte-Tenkhoff Starthilfe fürs Finanzmanagement. Nicht zuletzt wurden die Einheiten zu internetfähigen Handys mit Wissenswertem zu Kostenfallen und Apps gern gebucht.

2017 neu: eine Einheit zum Thema Konto und Zahlungsverkehr. Welche Sicherheitsvorkehrungen beim Onlinebanking unverzichtbar sind und wo sich Tücken eines Dispo-Kredits auftun – so lauteten dabei die Themen.

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



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 Bad Oeynhausener Grundschulen auf dem Programm.

Die Verbraucherzentrale qualifizierte die Viertklässler der Grundschule Rehme-Oberbecksen sowie der Grundschulen Altstadt und Eidinghausen 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.

Realschule Nord: WARM-up fürs Energiesparen

In der Realschule Nord in Bad Oeyhausen war die Verbraucherzentrale mit zwei Bildungseinheiten zu Gast: Wissensspiele rund

um Wärme sowie effiziente Energienutzung standen dabei im Mittelpunkt.

Unter dem Motto „WARM-UP!“ galt es, den sparsamen Umgang mit Energie beim Heizen und Duschen zu lernen. Die Fünftklässler erfuhren, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Anschaulich wurde ihnen nahegebracht, welche Einstellung an der Heizung für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont.

Zum Abschluss wurde das Gelernte auch den anderen Mitschülern beim Schulhof-Spiel präsentiert. Als Belohnung gab es einen Duschtimer – der hilft, die Zeit beim Duschen zu überblicken.

Frauen-Workshop: Häuser fit gemacht

Frauen unter sich: Die Verbraucherzentrale hatte Frauen im Kreis Minden-Lübbecke gleich zweimal zum Workshop eingeladen: Unter dem Titel „Mein Haus: Fit für die nächsten 20 Jahre“ sollte ein Fundament für die Zukunftsplanung der eigenen vier Wände gelegt werden. Weil die Fachwelt rund um Bautechnik und -vorgaben, Energieeffizienz und Modernisierung bislang zumeist eine Männerdomäne ist, wollten die Veranstaltungen von Frauen für Frauen hier nun gezielt Wissenslücken füllen und durch fachkundige Anleitung Bausteine für die nachhaltige Gebäudesanierung legen. Denn die vorausschauende Planung der eigenen vier Wände für sich wandelnde Anforderungen ist dieser Zielgruppe ein besonderes Anliegen. Gemeinsam mit der Energieberaterin loteten die Teilnehmerinnen aus, welchen Anforderungen die Immobilie in den kommenden Jahren genügen muss. Dabei wurden nicht nur Möglichkeiten zu energetischen Einsparungen beleuchtet, sondern unter anderem auch Aspekte wie Barrierefreiheit und Wohnkomfort für alle Generationen einbezogen.



Auch das Thema (Einbruch-)Sicherheit blieb nicht außen vor. In Kurzvorträgen zum Beispiel über den Energieausweis, zur Landesbauordnung oder zur altersgerechten Modernisierung wurden Anstöße für fundiertes Herangehen gegeben. Ergänzende Hinweise zu passenden Förderprogrammen rundeten den Frauen-Workshop ab. Ein erfolgreiches Konzept – das zeigt, dass Sanierung und Modernisierung (auch) weiblich sind.

Umweltberatung macht Schule

Abfall- und Ressourcenschutz waren die Schwerpunkte der Bildungsaktivitäten der Umweltberatung. 55 Schulklassen mit 1.342 Schülern nutzten die Möglichkeit, diese Themen praxisnah und anschaulich zu erleben.

Elektroschrott: Viel zu wertvoll für die Tonne

Ein Leben ohne Computer, Handy oder Digitalkamera? Kaum noch vorstellbar. Doch machen diese Geräte das Leben nicht nur einfacher, bunter und interessanter, sondern die digitale Revolution hat auch ihre Schattenseite: Weltweit türmen sich 50 Millionen Tonnen Elektroschrott zur Entsorgung auf – und das in nur einem Jahr! Dabei funktionieren viele der ausrangierten Geräte noch – und die meisten enthalten knappe Rohstoffe, die man

recyclen kann und die somit nicht wieder neu gewonnen werden müssen. Das minimiert Umweltschäden und die gefährliche Arbeit in den Rohstoffminen der Länder des Südens wird durchs Recycling ersetzt. In der Infoschau „Elektroschrott ist Gold wert“ zeigte die Verbraucherzentrale, wie man wertvolle Rohstoffe sparen kann und trotzdem nicht auf Hightech-Geräte verzichten muss. Rückgabemengen zu steigern und für eine längere Gerätenutzung zu werben – das waren die zentralen Botschaften der Ausstellung, die im Rahmen der gleichnamigen Bildungseinheit in den Gesamtschulen in Hille und Hüllhorst Station machte. 77 Schüler lernten so, ihre unverzichtbaren Elektrogeräte auf eine andere Art wertzuschätzen.

Otto Rob auf Müllmission

Ein kleiner Roboter vom Planeten Metallo landete bei den Dritt- und Viertklässlern der Grundschule in Hüllhorst-Oberbauerschaft und dem Grundschulverband Eldagsen-Friedewalde aus Petershagen, um mit deren Hilfe das Müllproblem auf dem fernen Stern in den Griff zu bekommen. Aber leider hat er auf seinem Weg feststellen müssen, dass auch auf der Erde Müll einfach rumliegt.

Gemeinsam mit den Umweltberaterinnen halfen die Schüler dem kleinen Roboter bei seiner Mission weiter. Spielerisch wurden die verschiedenen Abfallfraktionen besprochen und geübt, diese richtig zu trennen. Recyclingkreisläufe wurden vorgestellt, aber auch vermittelt, dass Kaputttes nicht gleich weggeworfen werden muss, sondern repariert werden kann. Bei einem Bewegungsspiel suchten die Acht- bis Zehnjährigen außerdem nach abfallarmen Produkten und Verpackungen. Otto Rob gab es zur Belohnung als Bastelvorlage zum Mitnehmen – damit der Roboter auch zu Hause seine Mission in Sachen Müllvermeidung erfüllen kann.

ENERGIE

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

Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale insgesamt 460 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 bei den Umweltberatern 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 Energierechtsberatung 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 Duschkocher: 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.

Übrigens: Einmal mehr hat die Verbraucherzentrale NRW Probleme im Energiemarkt gerichtlich klären lassen. So hatte der Bundesgerichtshof im Juli 2017 auf ihre Klage gegen die Stromio GmbH entschieden, dass Kunden grundsätzlich ein Sonderkündigungsrecht zusteht, wenn Stromlieferanten ihre Preise aufgrund gestiegener oder neu eingeführter Steuern, Abgaben oder Umlagen einseitig erhöhen. Klauseln im Kleingedruckten, die kein entsprechendes Kündigungsrecht vorsehen, erklärten die Richter für unwirksam. Kunden konnten Geld aus Preiserhöhungen, die sich auf solche unzulässigen Klauseln stützten, zurückverlangen. Auch dabei wies die Energierechtsberatung den Weg zur Erstattung.



Gemeinsam mit der Polizei Durchblick in Sachen Fenster verschafft: Kerstin Pahnke, Energieberaterin im Kreis Minden-Lübbecke, Kriminalhauptkommissar Michael Wehrmann, Kriminalkommissariat Prävention, und Lutz Freiberg, Dezernent des Kreises Minden-Lübbecke.

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. 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.

UMWELT UND ERNÄHRUNG

Reparieren – einfach gemacht. Und Informationen zu Kaffee aus fairem Handel aufgebracht. Die Umweltberatung hat viele Anstöße für nachhaltigen Konsum gegeben.

Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum

Fahrrad fahren, den Müll trennen und keine Lebensmittel wegwerfen – das fällt den meisten bei der Frage ein: „Was können Sie heute tun, damit unsere Umwelt morgen noch intakt ist?“

Auf Ideensuche nach Möglichkeiten für eine nachhaltige Lebensführung in Minden hatte sich die Umweltberatung zu den Aktionstagen Nachhaltigkeit gemacht. Unter dem Motto „Einfach machen!“ konnten hunderte Besucher des Mindener Fahrradaktionstages Vorschläge, Tipps und Wünsche für ressourcenschonenden Konsum an einem Ideen-Baum aufhängen.

Hoch im Kurs stand der Verzicht auf Plastiktüten und Coffee-to-go-Becher. Auch die Regelung, für Plastiktüten nun bezahlen zu müssen, begrüßten viele auf den Ideenkarten. Allerdings wurde bemängelt, dass es beim Einkauf im Supermarkt zurzeit kaum praktikable Alternativen zu Plastikverpackungen gibt. Viele wünschten sich eine gesetzliche Regelung, die Hersteller zu umweltverträglicheren Lösungen zwingt. Natürlich hatte die Umweltberatung auch viele Informationen parat, um nachhaltigen Konsum im Alltag einfach zu machen: vom saisonalen Kochen über gesundes Gärtnern bis hin zum Kleiderkauf aus fairer Produktion. „Einfach machen!“ – sowohl ein Aktionsmotto für den Verbraucheralltag als auch ein Aufruf an Politik und Handel, die Rahmenbedingungen für nachhaltigen Konsum zu verbessern.



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 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.

Zur europäischen Woche der Abfallvermeidung 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.

Fair ist besser: Wachmacher mit Bohnen aus fairem Handel

Kaffee ist mehr als nur ein morgendlicher Wachmacher: 162 Liter trank jeder Deutsche im Jahr 2016. Das einstige Luxusprodukt ist inzwischen Alltagsgetränk. Allerdings werden nur vier von 100 Tassen mit fairem Kaffee gefüllt. Zur Fairen Woche vom 15. bis 29. September zeigte sich die Verbraucherzentrale deshalb als Wachmacher für Kaffeebohnen aus fairem Handel. Bohnen und Pulver mit fairem Label, das Produzenten gerechte Entlohnung und langfristige Abnahmen sichert, sind inzwischen fast überall im Angebot. Weil der Begriff „fair“ jedoch gesetzlich nicht geschützt ist und immer mehr Produkte mit solchen Labels auf dem Markt sind, wird der faire Genuss oft zum Lesen im Kaffeesatz. Daher gab die Verbraucherzentrale hilfreiche Tipps, damit es beim fairen Wachmacher kein böses Erwachen gibt.

Unter dem Motto: „So gut schmeckt der faire Handel!“ informierte die Umweltberatung auch am Tag der Senioren am 11. November in Minden unzählige Besucher über die Vorzüge des fairen Handels.



Klimaschutz schmeckt: Klima-gesundes Essen und Einkaufen

Landwirtschaft und Ernährung tragen hierzulande etwa zu einem Fünftel zum Treibhauseffekt bei. Doch kaum wird hinterfragt, wie man auch beim Einkaufen und Essen Geschmack am Klimaschutz findet. Dabei ist Fakt, dass die Erzeugung von tierischen Lebensmitteln wie Fleisch und Milchprodukten das Klima um ein Vielfaches mehr belastet als die Produktion pflanzlicher Lebensmittel. Aus Kenia eingeflogene Bohnen verursachen rund 52 Mal mehr Treibhausgase als saisonal geerntete Bohnen aus der Region. Durch die bewusste Auswahl und den saisonalen Einkauf von Lebensmitteln kann jeder also die eigene Klimabilanz deutlich verbessern.



Dass es weder schwierig noch teuer und obendrein gesund und lecker ist, das Klima auch in punkto Essen zu schützen, zeigte die Umweltberatung der Verbraucherzentrale beim ersten Bad Oeynhauser Schüler-Klimagipfel in der UCI-Kinowelt am Werre-Park. In anschaulichen Beispielen für Klima schonende Alternativen sowie in kostenlosen Infos zum Mitnehmen gab es Anregungen, künftig beim Einkaufen und Essen zugleich Klima und die eigene Gesundheit zu schützen.

Beirat: Impulsgeber und Begleiter

Der neue Beirat der Verbraucherzentrale in Minden informierte sich bei seinem Besuch in der Beratungsstelle über aktuelle Themen aus der Rechtsberatung. Für das Team gab es viel Anerkennung – und auch Anregungen, um die Zusammenarbeit mit der Stadt weiterzuentwickeln. Insbesondere die Vorstellung der vielen Bildungsaktivitäten von A wie Abfall sortieren bis W wie Wärme fand großen Anklang. Die Anregung des Beirats, das aktuelle Bildungsprogramm dem Bildungsausschuss und der Schulleiterkonferenz Minden vorzustellen, hat die Verbraucherzentrale schon in die Tat umgesetzt.



Der Beirat: Brigitte Dörhöfer, Verbraucherberaterin, Elke Siegmund, Linke Fraktion, Michael Jäcke, Bürgermeister der Stadt Minden, Renate Müller, Bündnis 90/Grüne, Ursula Thielemann, Leiterin der Beratungsstelle, Christel Erfmeier, Mindener Initiative, Fritz Friemann, Linke, Maike Kochinke, SPD, Elke-Margret Hennecke, AfD, Friederike Schulte-Tenkhoff, Bildungstrainerin, Cornelia Franke-Röthemeyer, Umweltberaterin, und Kerstin Pahnke, Energieberaterin.

Minden

Aktivitäten für Geflüchtete und deren Helfer

Dass sich Handyverträge automatisch verlängern, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit gekündigt werden – für viele Geflüchtete ist dies Neuland im hiesigen Verbraucheralltag. 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 lotste im Kreis Minden-Lübbecke in 16 Bildungseinheiten durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags. In Integrations- und Sprachkursen wurden dazu kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen vermittelt. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert.

Das Ankommen im Verbraucheralltag erleichtern und kosten trächtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Veranstaltungen, mit denen die Bildungstrainerin Sogol Samini seit Mai 2017 unter anderem auch beim Fachtag für Geflüchtete des Kommunalen Integrationszentrums des Kreises Minden-Lübbecke im Anne-Frank-Haus in Minden zu Gast war. Für 2018 sind schon 26 weitere Veranstaltungen fest terminiert.

Außerdem: Die Umweltberatung gab Geflüchteten unter anderem in der Fortbildungsakademie der Wirtschaft (FAW) Minden und beim Förderzentrum für geflüchtete Menschen beim Ludwig-Steil-Hof in Lübbecke praktische Tipps rund um das Thema Abfall sortieren.

Nicht zuletzt hat sich die Verbraucherzentrale auch in das lokale Netzwerk eingebracht, das im Kreis gemeinsame Anstrengungen zur Integration unternimmt: In Vorträgen informierte sie etwa Multiplikatoren und Flüchtlingshelfer in Bad Oeynhausen und Lübbecke, bei welchen Anliegen ihrer Schützlinge die Verbraucherzentrale weiterhilft. Und auch bei der Veranstaltung „Das neue Wir!“ im Mindener Stadttheater hat die Beratungsstelle ihre Angebote vorgestellt.



Ländlicher Raum und Integration

Zuwanderung im ländlichen Raum – Praxisansätze zur Integration: Unter diesem Motto hatte das beim NRW-Verbraucherschutzministerium angesiedelte Zentrum für ländliche Entwicklung (ZeLE) in die Glashütte Gernheim nach Ovenstädt eingeladen. Rund 80 Teilnehmer diskutierten hier über Herausforderungen und gangbare Wege in ländlichen Gegenden. Bei der Veranstaltung hatte sich auch die Verbraucherzentrale mit ihren Angeboten für die „Neuankömmlinge im Verbraucheralltag“ im Kreis Minden-Lübbecke präsentiert.

Am Stand der Verbraucherzentrale informierten sich neben Dr. Ralf Niermann, Landrat des Kreises Minden-Lübbecke (links), und Dr. Michael Schaloske, ZeLE (rechts), viele Teilnehmer der Veranstaltung bei Umweltberaterin Cornelia Franke-Röthemeyer (2. von links) und Beratungsstellenleiterin Ursula Thielemann (2. von rechts).

WIR SIND FÜR SIE DA
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Minden

Portastr. 9
32423 Minden
Tel.: (05 71) 38 63 79-01
Fax: (05 71) 38 63 79-15
E-Mail: minden@verbraucherzentrale.nrw
➔ www.verbraucherzentrale.nrw/minden

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!

