

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

# zwanzig11

Beratungsstelle Köln



## Wir arbeiten für Sie:

*von links nach rechts:*

Birgit Rebbe (Bürokraft), Uwe Humbert-Kukulady (Berater), Jutta Büttner (Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberaterin), Annette Bobbert (Leiterin), Rudolf Klapper (Energieberater), Dagmar Blachmann (Beraterin), Sabine Meyer (Beraterin), Sina Lee (Beraterin)

## Wir sind für Sie da:

### Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Köln

Neue Weyerstr. 2  
50676 Köln  
Tel. (0221) 240 74 02  
(0221) 240 75 59  
Fax (0221) 240 84 72  
E-Mail [koeln@vz-nrw.de](mailto:koeln@vz-nrw.de)

### Öffnungszeiten

Montag
10–13 Uhr und 14–17 Uhr
Dienstag
10–18 Uhr
Donnerstag
10–19 Uhr
Freitag
10–15 Uhr

Weitere Informationen:  
[www.vz-nrw.de/koeln](http://www.vz-nrw.de/koeln)

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite stehen auch noch die Spezialberater/innen:

Heike Kirch, Rechtsanwältin  
Martin Schleicher, Rechtsanwalt  
Gerhard Hilburg, Rechtsanwalt  
Tanja Bommert, Energieberaterin  
Hans-Dieter Meyer, Energieberater  
Andreas Kutschera, Versicherungsberater  
Norbert Römers, Versicherungsberater  
Rolf-Friedrich Reichow, Versicherungsberater  
Maurice Moranc, Rechtsanwalt  
Dr. Susanne Punsmann, Rechtsanwältin  
Martin Reuter, Berater für Baufinanzierung,  
Altersvorsorge und Geldanlage  
Helge Schneiders, Berater für Baufinanzierung  
Dr. Andrea Quast, Rechtsanwältin  
Jörg Hänsel, Rechtsanwalt für Mietrecht  
Klaus Kemmerling, Rechtsanwalt für Mietrecht

### Stellenplan

Leitung und Verbraucherberater/innen
4,50
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberater/innen
0,50
Bürokraft
0,50

## Starker Verbraucherschutz – hoch im Kurs

Wäre Verbraucherschutz ein Dax-notiertes Unternehmen, würden Analysten für 2012 dessen Aktien empfehlen: Mit der Vereinbarung »Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken« hat die nordrhein-westfälische Landesregierung im April 2011 eine gesicherte Finanzierung der Verbraucherarbeit bis 2015 festgeschrieben. Die Eröffnung von fünf neuen und die personelle Verstärkung für überlastete Beratungsstellen stehen dabei ebenso im Fahrplan der künftigen Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW wie der Ausbau von Gesundheits- und Finanzberatung.

Dass diese politische Rahmensetzung die Wünsche und Interessen der Bürgerinnen und Bürger unseres Landes abbildet, spiegelt auch die Anfragenstatistik 2011. Denn ob dubiose Gewinnspiele, am Telefon aufgeschwätzte Stromverträge oder Pleiten von Krankenkassen und Stromanbietern – auch im vergangenen Jahr gab es Turbulenzen im Verbraucheralltag. Die Kritik am Datenschutz in sozialen Netzwerken ließ Ratsuchende vermehrt nach Empfehlungen rund ums »Profil anlegen«, »Freunde gewinnen« und »Posten« im Internet fragen. Und weil Smartphones gewöhnlichen Handys inzwischen den Rang ablaufen, war rechtlicher Rat bei Kostenfallen durch Apps immer häufiger gefragt.

Die Verbraucherzentrale in Köln begleitete den Verbraucheralltag auch bei der Einführung des neuen Pfändungsschutzkontos, das seit dem Jahreswechsel ausschließlich Schutz vor Pfändungen bietet. Mit einer wirkungsvollen Öffentlichkeitsarbeit informierte sie über Umstellungsmodalitäten und gab praktische Hilfestellung.

In der Verbraucherberatung 2011 war spezialisiertes Wissen in immer komplexeren Zusammenhängen gefragt. Wo bislang »Hilfe zur Selbsthilfe« vielfach ausreichte, ist zunehmend zeitaufwendige individuelle Beratung vonnöten, um Fallstricke auszumachen und rechtliche Empfehlungen zu geben.

Mit Hochdruck hat die Verbraucherzentrale NRW 2011 landesweit an der Einführung eines neuen EDV-Systems gearbeitet, um das Termin- und Kundenmanagement in den Beratungsstellen zu verbessern. Auch wenn sich während der Umstellung anfangs Wartezeiten am Empfang nicht vermeiden ließen: Dank der neuen Software wird die Verbraucherzentrale in Köln offene Beratungstermine künftig schneller vergeben und Trends der Verbraucherbeschwerden genauer erfassen können.

Ermöglicht wurde unser Einsatz für Verbraucherinnen und Verbraucher durch die vielfältige Unterstützung der Stadt Köln. Und natürlich waren viele unserer Aktivitäten erst in Kooperation mit »Partnern« vor Ort erfolgreich zu realisieren: unser Beirat, der Mieterverein und der Hausfrauenbund seien hier stellvertretend genannt. Auch die intensive Begleitung unserer Arbeit durch die Medien war wieder ein wichtiger Baustein, um Verbraucherinformation in Wort, Bild und Ton zu transportieren.

Unser Jahresbericht »Unsere Arbeit für Sie« zeigt die Themen, Aktivitäten und Zahlen des Jahres 2011. Verbunden mit dem herzlichen Dank für Ihre Unterstützung laden wir Sie ein, sich über unsere Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt zu informieren.

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Köln

## Allgemeine Verbraucherberatung

### Abzocker 2011:

#### Beutezug per Telefon und Kaffeefahrt

Sie lockten mit Treuepräsenten, Tankgutscheinen oder unverhofftem Geldregen. Sie schwatzten am Telefon Stromverträge oder die Teilnahme an Gewinnspielen auf oder trieben mit Angst einflößenden Mahnschreiben dubiose Forderungen ein. Den Abzockern gingen die Maschen 2011 nicht aus – und auch die Bürgerinnen und Bürger in Köln gingen zuhauf deren Maschen auf den Leim.

Trotz Verbot: Mit unerlaubten Werbeanrufen nervten Firmen Verbraucher das ganze Jahr. Mal wurde dabei die Teilnahme an einer privaten Lotterie mitsamt einem Magazin-Abo untergeschoben, mal war ein Probepaket für Nahrungsergänzungsmittel der Köder. Nicht minder ideenreich: Ein Anruf der »Gewinnermittlungszentrale Istanbul«, die den 42.000-Euro-Mercedes erst auslieferte, wenn zuvor die Versicherungssumme über 620 Euro auf ein Konto in der Türkei überwiesen worden war. Und das Inkassounternehmen NTT Telco Inkasso versuchte per Post und Telefon, vermeintliche Teilnehmer des Gewinnspieleintragungsdienstes Winfinder zur Zahlung von Beträgen zwischen 99 und 178 Euro zu bewegen.

Veranstalter von Kaffeefahrten köderten Interessierte mit einer Reise zum Nulltarif, für die dann eine happige Servicegebühr fällig wurde. Besonders perfide: Wer die Reise nicht antreten wollte, musste nach Vorstellung des Veranstalters den kompletten Betrag bezahlen.

Telefonabzocker probierten es 2011 auch gern unter falscher Flagge: Um Vertrauen zu erwecken, stellten sie sich am Telefon unter der Bezeichnung »Verbraucherzentrale« oder »Verbraucherschutzzentrale« vor – und boten dann an, etwas gegen unerwünschte Werbeanrufe zu unter-



Foto oben: Klaus Müller, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Annette Bobbert, Leiterin der Verbraucherzentrale in Köln, Rainer Metz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, und Uwe Bredthauer, Polizeipräsident Köln, klärten gemeinsam zum Thema »Lastschriftenbetrug« auf (von links).

Foto unten: Häufig sind Senioren Opfer von untergeschobenen Gewinnmitteilungen: Beratungsstellenleiterin Annette Bobbert informiert und hilft.

nehmen. Kosten des nutzlosen Services: rund 70 Euro.

Die Verbraucherzentrale in Köln gab rechtliche Hilfestellung, um am Telefon untergeschobenen Verträgen zu widersprechen, unberechtigte Abbuchungen mit der Telefonrechnung zurückzuholen und auf dubiose Zahlungsaufforderungen richtig zu reagieren.

### Weltverbrauchertag – Lastschriftbetrug bei Gewinnspielverträgen

»Abgefragt, abgebucht, abgezockt – (be)trügerische Gewinne« – unter diesem Motto hat die Verbraucherzentrale in Köln zum Weltverbrauchertag 2011 dem Lastschriftbetrug bei untergeschobenen Gewinnspielverträgen den Kampf angesagt: Gemeinsam mit der örtlichen Polizei brachte sie Licht in die dunklen Maschen der Datendiebe und Lastschriftbetrüger. und bot Hilfestellungen, um den kriminellen Praktiken »Handschellen« anzulegen.

Beschwerden über untergeschobene Gewinnspielabos und unberechtigte Kontoabbuchungen rangieren ganz oben in der Anfragenstatistik: Beliebte Masche, dass nach einem freundlichen Telefonat später Geld vom Konto fehlte. Beliebte



Zielgruppe der lohnenden illegalen Lockanrufe waren arglose Seniorinnen und Senioren. Allein in einem Ermittlungsverfahren gegen eine organisiert handelnde Tätergruppe hatte das Landeskriminalamt NRW betrügerische Abbuchungen bei 14.000 Kontoinhabern mit einem Gesamtschaden von 670.000 Euro festgestellt.

Es wurde über Telefonabzocke aufgeklärt, Tipps, um deren Maschen leichter zu erkennen und Hinweise, was bei einer unzulässigen Abbuchung vom Konto getan werden kann, gegeben. Gemeinsam mit dem Landeskriminalamt NRW waren Betroffene deshalb aufgerufen worden, Strafanzeige gegen die kriminellen Datendiebe zu stellen.

Darüber hinaus sah die Verbraucherzentrale NRW aber auch Geldinstitute und Telefongesellschaften in der Pflicht, dem Lastschriftbetrug einen Riegel vorzuschieben: Anbieter wie Banken oder Telekommunikationsunternehmen forderte sie auf, ein Auge darauf zu haben, wenn Abzocker sich massenhaft über Kontoabbuchungen und Telefonabrechnungen bedienen. Besser noch: Eine gesetzliche Regelung, dass telefonfremde Leistungen – wie die von Gewinnspielfirmen – nur mit Zustimmung von Verbrauchern abgerechnet werden dürfen.

**Telekommunikation:**  
**Dauerleitung zu rechtlichem Rat**

Langes Warten auf den schnellen Internet-Anschluss, Klagen, dass beworbene Bandbreiten beim Surfen immer wieder deutlich unterboten werden oder Pannen beim Internet- und Telefonanschluss bei einem Anbieterwechsel oder Umzug – so liest sich der Auszug aus dem Beschwerdekatalog rund ums Thema Telekommunikation. Mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes, die im Frühjahr 2012 in Kraft trat, sieht die Verbraucherzentrale in Köln nun verbraucherfreundliches Licht am Horizont: Ob Telekommunikationsunternehmen die Neuregelungen in der Praxis umsetzen – darauf wird die Verbraucherzentrale ein wachsames Auge haben.

2011 beklagten sich viele Ratsuchende einmal mehr über den Service der Telekommunikationsunternehmen: Mangelnde Qualifikation der Ansprechpartner an oft teuren Hotlines, kostenträchtige Warteschleifen und Abwimmelungsstrategien führten dazu, dass in der Verbraucherzentrale in Köln anbieterunabhängiger Rat gesucht wurde.

Stichwort Mobilfunkverträge: Neben den Netzbetreibern und Providern, die Handys und Mobilfunkverträge direkt und meist im Paket verkaufen, mischen auch freie Händler auf dem Telekommunikationsmarkt mit. Sie nehmen Anträge für Mobilfunkverträge nur entgegen und leiten sie an die Netzbetreiber weiter. Verbraucher schließen also zwei Verträge mit unterschiedlichen Vertragspartnern. Im Kampf um die Kunden werben die Händler häufig mit zahlreichen Extras und Kostenvorteilen. So versprechen sie neben Zubehör wie Freisprecheinrichtung oder Handytasche oftmals, dass sie den Kunden bei Abschluss eines Zweijahresvertrags die

vom Mobilfunkbetreiber berechneten Anschlusskosten und monatlichen Grundgebühren erstatten.

Doch die vermeintlichen Schnäppchen täuschten oft über ungünstige Vertragskonditionen hinweg. Geprellten Verbrauchern wies die Verbraucherzentrale in Köln den Weg, wie sie ihre Rechte wahren können.

**Smartphone-Apps:**  
**Kleine Programme, großer Ärger**

Smartphones laufen gewöhnlichen Handys den Rang ab: 11,8 Millionen Mal wurden die multimedialen Alleskönner 2011 verkauft. Mit deren Siegeszug ging wachsender Verbraucherärgers mit kleinen Anwendungsprogrammen einher. Denn bei beliebten Apps, die z.B. das Smartphone zur Musikbox machen, hat sich mit WAP-Billing eine undurchsichtige Masche zum Kasse machen etabliert. Die Verbraucherzentrale in Köln verzeichnete



Mit vermeintlich kostenlosen Apps wollen manche Anbieter Kasse machen. Die Verbraucherzentrale in Köln gab Ratsuchenden wirkungsvolle Hilfestellungen bei Mobilfunk-Fällen.

viele Anfragen Ratsuchender, die durchs Anklicken eines Werbebanners in eine kostenträchtige Falle getappt waren.

Apps sind in der Regel kostenpflichtig, vielfach werden sie jedoch als kostenloses Angebot durch die Einblendung von Werbung refinanziert. Wer dann bei beliebten Anwendungen das eingeblendete Banner angeklickt hatte, sah sich – ohne weitere Nachfrage oder Bestätigung – auf seiner nächsten Mobilfunkrechnung mit Beträgen »anderer Anbieter« in Höhe von 3 bis 60 Euro pro Monat konfrontiert. Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale in Köln gab Ratsuchenden wirkungsvolle Hilfestellungen: Weil durch einen Klick auf ein Werbebanner kein Vertrag geschlossen werden kann, wurden die unberechtigten Forderungen zurückgewiesen. Außerdem ist gesetzlich vorgeschrieben, dass Kosten und Laufzeiten bei einem Abovertrag klar und deutlich angegeben sein müssen.

Mit bereits voreingestellten Navi-Funktionen lotsten Smartphones unbedarfte Nutzer ohne Internet-Flatrate durchs selbstständige Einwählen ins Netz in Kostenfallen. Die Verbraucherzentrale in Köln gab vielfältige Informationen rund um die schlaun Internethandys, um mögliche Fallstricke der neuen Technik zu umgehen.

#### Beratung zum Urheberrecht: Illegaler Download?

»Illegaler Download«, »Verstoß gegen das Urheberrechtsgesetz« oder »Verbotene Nutzung von Bilddateien« – immer häufiger flatterten meist arglosen Internet-Nutzern aus Köln Abmahnungen durch Anwälte ins Haus. Hintergrund: Wer über eine Internet-Tauschbörse Musik, Filme oder Bilder auf den heimischen PC lädt, kann damit durch Vervielfältigung und Verbreitung gegen das Urheberrecht verstoßen. Weil dann frühzeitig juristischer Rat gefragt ist, hat die Verbraucherzentrale in Köln seit März 2011 ein neues Angebot im Programm: In der rechtlichen Beratung zum Urheberrecht wird überprüft, ob die

Forderungen berechtigt oder gegebenenfalls überhöht sind.

Urheberrechtsverstöße sind keine Bagatellen, denn der Musikindustrie entstehen hierdurch gewaltige finanzielle Schäden. Doch bisweilen stellen diejenigen, die abmahnen, unberechtigte und weit überzogene Forderungen – bis zu einigen Tausend Euro. Den Brief des Anwalts einfach zu ignorieren, nutzt nichts, denn schon bald kann eine Klage folgen, die vielfach teuer zu stehen kommt. Das neue Angebot hat sich schon im ersten Jahr bei Ratsuchenden in der Verbraucherzentrale an der Neue Weyerstrasse gut etabliert. Allerdings übersteigt die Nachfrage zur Zeit das Angebot an kurzfristigen Terminen.

#### Datenschutz: Daten-Kraken generieren Kunden-Orakel

Google und Microsoft greifen über die virtuelle Welt auf Hausfassaden zu, Unternehmen erstellen systematisch Kundenprofile, soziale Netzwerke machen es leicht, persönliche Daten ihrer Nutzer mitzulesen, in Online-Adventskalendern werden sogar Kinder zur Preisgabe von Daten verführt. Der »gläserne Mensch« läuft

nicht nur Gefahr, zum Adressaten für unerwünschte Werbung zu werden. Falsche Daten zum Beispiel von Auskunfteien können sogar dazu führen, dass Kredite verweigert werden. Oder unseriöse Unternehmen greifen persönliche Daten aus dubiosen Quellen ab, um Verbrauchern Verträge für Leistungen unterzuschreiben, die sie gar nicht geordert haben. Da wundert's nicht, dass die Verbraucherzentrale in Köln auch 2011 wieder viele Beschwerden über Datenmissbrauch und unerwünschte Werbung zählte. Für Ratsuchende hatte sie Informationen parat, wie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung verantwortungsvoll wahrgenommen werden kann.

Kein Einzelfall, dass Kunden einen Kredit trotz lukrativer Offerte plötzlich nur noch zu höheren Zinssätzen bekamen oder ihnen der bestellte Fernseher lediglich gegen Vorkasse geliefert wurde. Dass im Hintergrund unbemerkt Kräfte die Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit auf Basis gesammelter Daten mithilfe eines ausgeklügelten Punkte- und Bewertungssystems (Scoring) ermittelt hatten, war nur wenigen bekannt. Die Verbraucherzentrale in Köln informierte über Einsichtsrechte ins eigene Profil bei Datensammlern und Unternehmen.



Wer über eine Internet-Tauschbörse Musik, Filme oder Bilder auf den PC lädt, kann gegen das Urheberrecht verstoßen. Probleme damit haben nicht nur Kinder und Jugendliche.

## → Erfolgreiche Arbeit in Zahlen

<b>Gesamtkontakte der Ratsuchenden</b>		
Einzelkontakte		36.883
davon persönlich	16.245	
davon telefonisch	14.560	
davon schriftlich	6.078	
Veranstaltungskontakte		1.163
Summe Gesamtkontakte		38.046
Internetzugriffe VB-Startseite		118.676
<b>Allgemeine Rechtsberatung/Rechtsvertretung</b>		
Beratung bzw. Vertretung inkl. Folgetermine		3.265
<b>Einzelberatungen</b>		
Rechtsbesorgung durch Anwalt		1.687
Energieberatung in der Beratungsstelle durch Honorarberater/in		606
Altersvorsorgeberatung		124
Baufinanzierungsberatung		230
Geldanlageberatung		78
Versicherungsberatung		830
Rechtsbesorgung Versicherungsschäden		126
Rechtsbesorgung Gesundheitswesen		177
Rechtsbesorgung Schadensfall Kapitalanlage		318
Mietrechtsberatung		852
<b>Teilnehmer an Seminaren / Kursen</b>		
Baufinanzierungsseminar		30
Geldanlageseminar		9
<b>Medienkontakte</b>		
Printmedien		44
Hörfunk / TV		15

gerungen bei der Umstellung in die teure Grundversorgung oder gab es Unstimmigkeiten bei der Verbrauchsberechnung.

Manchmal ging ein Wechsel schief, weil Kunden die Mindestlaufzeit ihres bestehenden Strom- bzw. Gaslieferungsvertrags nicht beachtetten oder die Kündigungsfrist verpassten. Wechselwilligen half die Verbraucherzentrale in Köln, die Termine in ihrem Vertrag zu finden und den nahtlosen Wechsel vorzubereiten. Auch empfahl sie, beim alten Lieferanten vorsorglich eine weitere Belieferung zu beantragen, bis die Umstellung tatsächlich vollzogen war.

Beschwerden häuften sich auch, weil Anbieter die Zahlung des für ein Jahr Belieferung versprochenen Neukunden-Bonus von einer zweijährigen Laufzeit des Vertrags abhängig machten. Wer sich nach zwölf Monaten aus seinem Stromvertrag verabschieden und zu einem neuen Anbieter mit erneuter Belohnung für den Wechsel aufmachen wollte, strandete nicht nur beim Wechselvorhaben, sondern musste fürs zweite Vertragsjahr auch sehr viel höhere Strompreise zahlen.

Goldgräberstimmung witterten unseriöse Werber für Ökostrom nach der Atomkatastrophe in Fukushima: Auch hier konnte die Verbraucherzentrale in Köln durch Beratung und Information Ängste nehmen, übereiltem Wechsel vorbeugen und Kriterien für echten Ökostrom und vertrauenswürdige Label benennen.

### Anbieterwechsel bei Strom und Gas: Stolperfallen umgehen

Preiserhöhungen im Rhythmus der Jahreszeiten, wachsendes Interesse an grünem Strom nach dem Reaktorunglück in Fukushima – zahlreiche Fragen zum Anbieterwechsel bei Strom und Gas erreichten die Verbraucherzentrale in Köln. Die Energierechtsberatung lotste durch die vielfältigen Fallstricke bei Preiserhöhung und Wechsel – und wusste Rat, wenn sich Verbraucher im Netz der Strom- und Gaslieferanten verfangen hatten. Da ließ die Stromlieferung des neuen Lieferanten auf

sich warten, obwohl das Geld schon abgebucht worden war oder es gab Unstimmigkeiten bei Abrechnungszeiträumen.

Obwohl die rechtlichen Weichen für den Wechsel zu einem neuen Energieanbieter längst gestellt sind, ist dieser in der Praxis nicht immer ein Kinderspiel. Da wurde der Neukunden-Bonus nicht wie versprochen nach einem Jahr ausgezahlt, rutschte der Kunde wegen Verzö-

So wies die Beratungsstelle den Weg zu zertifizierten Produkten mit nachhaltigem Umweltnutzen. Darüber hinaus gab der

## → Die Beratungsthemen

Digital-TV / Telekommunikation / Internet / DSL	25%
Energie und Umwelt	25%
Finanzdienstleistungen	15%
Haushalt / Haushaltsgeräte	11%
weitere Verbrauchertemen *	24%

\* beinhaltet: Geld- und Kreditfragen / Verschuldung; Reise / Mobilität / Freizeit; Gesundheit / Patienten / Pflege; Ernährung

Flyer »Wechsel des Stromanbieters« praktische Hilfestellung, um bei der Wahl des neuen Versorgers mögliche Stolperfallen zu umgehen.

#### Teldafax-Pleite:

#### Gestrandete Energiekunden

Die Pleite des Energieversorgers Teldafax sorgte für einen Nachfrageboom in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale in Köln: Rankten sich die Fragen in der ersten Phase des Insolvenzverfahrens darum, ob die Versorgung mit Strom und Gas durch den örtlichen Versorger ohne Unterbrechung gesichert ist, wollten die Verbraucher alsbald wissen, wie es mit den Ansprüchen auf Erstattung bereits geleisteter Vorkassezahlungen und Schadensersatz steht.

Mit Eröffnung des Insolvenzverfahrens im Herbst 2011 ließ die Post des Insolvenzverwalters manche Verbraucherfrage offen: Die Verbraucherzentrale in Köln gab Hilfestellung, wie und wann Kunden Forderungen anmelden konnten. Weit verbreitete Ratlosigkeit lösten auch die zu Ende des Jahres verschickten Zahlungsaufforderungen des Insolvenzverwalters aus.

Die Verbraucherzentrale in Köln zeigte auf, wie dieses Schreiben zu bewerten war und wie gestrandete Teldafax-Kunden darauf reagieren sollten. Mit Musterbriefen gingen Ratsuchende sicher, im komplizierten Verfahren nicht ins Straucheln zu kommen und Ansprüche rechtlich korrekt durchzusetzen.

Mit umfassenden Hinweisen zum Strom- und Gasanbieterwechsel sowie einer individuellen rechtlichen Beratung sorgte die Verbraucherzentrale in Köln dafür, dass frustrierte Teldafax-Kunden nicht im Dunkeln saßen.

## Alles im Griff! Umgang mit Geld macht Schule

Immer mehr junge Erwachsene drücken Schulden. Bei vielen Betroffenen fehlt es am kleinen Einmaleins im Umgang mit Geld. Unter dem Motto »Alles im Griff – Unterricht zum Umgang mit Geld« förderte das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz landesweit wieder Unterrichtseinheiten zur Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen. Auch die Verbraucherzentrale in Köln übte in 16 Schulklassen der Jahrgangsstufen neun und zehn den verantwortungsvollen Umgang mit Geld. Persönliche Haushaltsbücher wurden aufgestellt, um einen Überblick über Einnahmen an Taschengeld und Geldgeschenken sowie über Ausgaben zu bekommen. Dabei wurden Kostentreiber wie das Handy oder die geplante erste eigene Wohnung besonders unter die Lupe genommen. Neben Hinweisen zur Budgetplanung gab es Informationen, um zum Beispiel Werbung oder Angebote richtig zu lesen. Eine Materialliste gab darüber hinaus für Lehrer Anregungen, um das Thema im Unterricht zu vertiefen.

#### Gaspreise – Ewiger Streit um Preisanpassungsklauseln?

Trotz unzähliger Urteile der Instanzgerichte und einer zweistelligen Zahl von Entscheidungen des Bundesgerichtshofs (BGH): Noch immer gibt es keine endgültige Klarheit darüber, wie eine wirksame Preisänderungsklausel bei Gaspreisen auszusehen hat. Die Gaskunden suchten rechtliche Beratung und Unterstützung in der Verbraucherzentrale in Köln. Denn für viele Kölner war völlig unverständlich, dass der BGH etliche Preiserhöhungen für unwirksam erklärt hatte, ohne dass die betroffenen Unternehmen daraus Konsequenzen ziehen.

Die Verbraucherzentrale in Köln bot Ratsuchenden energierechtliche Beratung – und zeigte Möglichkeiten auf, um durch Tarif- oder Anbieterwechsel zu sparen und den Wettbewerb im Energiemarkt in Gang zu bringen.

#### Geld- und Kreditprobleme? Beratungsangebot mit Hochkonjunktur

Viele Kölner geraten beim Auskommen mit dem Einkommen ins Straucheln – die Nachfrage nach Beratung bei Geld- und Kreditproblemen ist dafür ein Fingerzeig. Rasant gestiegene Energiepreise, veränderte Einkommenssituation nach Trennung oder Scheidung oder der Verlust

des Arbeitsplatzes – vielfältig sind die Ursachen, die monatliche Verpflichtungen über den Kopf wachsen lassen; Existenz bedrohende Probleme inklusive. Ob das Girokonto gekündigt, der Strom abgesperrt wird oder der Gerichtsvollzieher vor der Tür steht – die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen der Verbraucherzentrale in Köln war zeitnah und wirkungsvoll.

Als »Soforthilfe« wurden individuelle Wege zum Schutz und zur Auszahlung pfändungsfreier Beträge aufgezeigt und Ratsuchende bei der Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis unterstützt. Gemeinsam mit Betroffenen wurden schnelle Lösungen gesucht, um eine drohende Stromsperre noch abzuwenden oder diese wieder aufzuheben. Vielfach große Ängste vor Zwangsvollstreckungsmaßnahmen wurden durch die individuelle Beratung abgebaut oder gar beseitigt.

Darüber hinaus überprüfte die Verbraucherzentrale in Köln Gläubigerforderungen rechtlich (z. B. im Hinblick auf mögliche Einwendungen des Schuldners) und übernahm auch die Vertretung Ratsuchender, so zum Beispiel, wenn windige Kreditvermittler versucht hatten, mit der finanziellen Notlage Kasse zu machen.

Wissenswertes vor der Darlehensaufnahme gehörte in der Geld- und Kreditberatung ebenso zum Programm wie rechtliche



und wirtschaftliche Informationen rund um Vertragsgestaltung und -abwicklung.

Bei Zahlungsschwierigkeiten unterstützte die Einzelberatung beim Kassensturz um mögliche Einsparpotenziale im Haushaltsbudget auszuloten. Hierbei bewährte sich einmal mehr die enge Verzahnung mit den Angeboten zur anbieterunabhängigen Energie-, Versicherungs- und mietrechtlichen Beratung, die die Verbraucherzentrale in Köln unter einem Dach bietet.

Kurzfristige Existenzsicherung – so lautet das Ziel aller Beratungsanstrengungen. Und dies nicht nur, um den Betroffenen Perspektiven zu eröffnen, sondern auch um die Sozialkassen vor drohenden Transferleistungen zu entlasten.

### Schiffbruch mit Kapitalanlagen? Falschberatung auf dem Prüfstand

Eine Erfolgsbilanz vermelden kann die Verbraucherzentrale in Köln bei dem Anfang 2011 gestarteten Angebot »Beratung zum Schadensfall Kapitalanlage«. Kölner, die in der Hoffnung auf eine zusätzliche Altersvorsorge und/oder steuerliche Vorteile in geschlossene Fonds und Beteiligungen investiert hatten, suchten Rat, um mögliche Ansprüche wegen Falschberatung zu klären. Auch wenn eine Kapitalanlage mit einem Kredit finanziert worden war, weil der »Finanzberater« die steuerliche Absetzbarkeit der Schuldzinsen versprach, kam diese Rechnung hier auf den Prüfstand.

Anstatt Bedürfnisse und Anlageziele der Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, empfahlen Berater häufig risikoreichen Produkte, die vor allem ihre eigene Provision mehren. Durch einen versierten Fachanwalt prüfte die Verbraucherzentrale in Köln, ob Ansprüche wegen Falschberatung bestehen.

Gut beraten sind daher Kölner, wenn sie sich vor einer Anlageentscheidung an die Beratungsstelle an der Neue Weyerstraße wenden und sich hier im Rahmen einer Geldanlage- oder Altersvorsorgeberatung anbieterunabhängig informieren und beraten lassen.

### Pleiten bei Krankenkassen: Rechtsberatung gefragt

Wie ist es um den Versicherungsschutz bestellt, wenn meine Krankenkasse pleite geht? Muss mich jede andere ungeachtet meiner Krankengeschichte aufnehmen? Wann kann ich meiner Kasse den Rücken

kehren? Dies sind nur einige aktuelle Fragen, die Ratsuchenden 2011 bei der Rechtsberatung im Gesundheitswesen der Verbraucherzentrale in Köln auf den Nägeln brannten. Neben Antworten auf die aktuellen Fragen war auch die konkrete Unterstützung bei der Wahl der passenden künftigen Krankenkasse durch die computergestützte Beratung der Stiftung Warentest vielfach gefragt.

Einmal mehr zeigten die Entwicklungen im Gesundheitsmarkt, dass hier eine anbieterunabhängige Information und Beratung unverzichtbar ist.

Auch standen Ungereimtheiten nach dem Arzt- oder Apothekenbesuch auf dem Beratungsprogramm. Vor allem bei individuellen Gesundheitsleistungen (IGEL), die privat mit dem Arzt vereinbart wurden, wurde Rat gesucht. In komplizierten Fällen erhielten Ratsuchende eine außergerichtliche Rechtsvertretung durch einen spezialisierten Honoraranwalt.



### Verändertes Informationsverhalten: Abschied von der Infothek

Seit 1987 gehörte die Infothek – das Selbstinformationssystem der Verbraucherzentralen mit über 60 Themenordnern und mehr als 6.000 Artikeln – zum festen »Inventar« der Beratungsstelle an der Neue Weyerstraße. Konzipiert, damit sich Ratsuchende selbstständig über Produkte oder Dienstleistungen informieren können, hatte die Infothek fast 25 Jahre lang eine treue Stammkundschaft. Ein sich wandelndes Informationsverhalten sowie die steigende Onlinenutzung waren jedoch Anstoß, von der Infothek Abschied zu nehmen: Zukünftig finden Ratsuchende wichtige produktbezogene Informationen im Internetauftritt der Verbraucherzentralen. Testhefte der Stiftung Warentest können weiterhin in der Beratungsstelle eingesehen oder gekauft werden.

## Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

### Rundfunkgebühren:

#### Auf Empfang für Verbraucherprobleme

Wann eine Befreiung möglich ist, was bei Problemen mit Abmeldungen oder mit dem Gebühreneintrag ratsam ist – die Beratungsstelle an der Neue Weyerstraße hatte auch 2011 rund um Rundfunkgebühren auf Empfang gestellt. Auch als der bisherige »Übergangszuschlag« beim Sturz von Arbeitslosengeld I auf Hartz IV gestrichen wurde und sich Betroffene nunmehr von der Rundfunkgebühr befreien lassen konnten, stand die Verbraucherzentrale mit Informationen und Hilfestellungen zur Seite.

Insgesamt 44 Ratsuchende haben sich im vergangenen Jahr in der Verbraucherzentrale in Köln zum Thema Rundfunkgebühren informiert. Weit oben auf dem Arbeitsplan standen Gebührenforderungen gegen Haushalte mit geringem Einkommen. Rund ein Drittel der Anfragen drehte sich 2011 um Befreiungsmöglichkeiten, gefolgt von allgemeinen Fragen zur Gebührenpflicht etwa von Haushaltsangehörigen oder von Studenten mit eigener Wohnung. In 26 Fällen wurde mit der GEZ bzw. dem WDR verhandelt, um eine Regelung im Sinne der Verbraucher zu erzielen.

Die Beratung wird im Rahmen eines Kooperationsprojekts mit dem WDR angeboten und durch den Westdeutschen Rundfunk finanziell gefördert. Für Ratsuchende ist dieses Angebot der Verbraucherzentrale in Köln kostenlos.

### P-Konto:

#### Countdown für neuen Pfändungsschutz

Seit dem 1. Januar 2012 gibt es Schutz vor Kontopfändungen endgültig nur noch auf einem Pfändungsschutzkonto (P-Konto). All diejenigen, auf deren Girokonto Gläubiger per Pfändung zugreifen, mussten daher bis zum Jahreswechsel selbst aktiv geworden sein und bei ihrem Geldinstitut einen Antrag auf Umwandlung ihres Girokontos in ein P-Konto gestellt haben. Allein das Pfändungsschutzkonto bietet nun automatisch einen geschützten Grundfreibetrag in Höhe von 1.028,89 Euro je Kalendermonat. So begrüßenswert der unbürokratische Schutz des Existenzminimums auch war, so intensiv waren die Anstrengungen der Verbraucherzentrale in Köln, frühzeitig über die Änderungen zu informieren und Hilfestellungen bei der Umstellung zu geben.

Denn dringender Handlungsbedarf war angezeigt: Wer es bei Girokonten mit Pfändungen versäumt hatte, diese bis spätestens zum 27. Dezember 2011 auf

ein Pfändungsschutzkonto umzustellen, drohte zu Jahresbeginn ohne Geld dazustehen, weil Unpfändbares aus Arbeits-einkommen und Sozialleistungen, aber auch finanzielle Unterstützungen Dritter seither nicht mehr auf einem normalen Girokonto geschützt werden konnten. Mit intensiver Medienarbeit, in 128 intensiven Beratungsgesprächen, durch Plakate und Flyer hat die Verbraucherzentrale in Köln informiert, dass das P-Konto zum Jahreswechsel von der Kür zu Pflicht wird – und hat Ratsuchende bei Fragen rund um Einrichtung und Umwandlung wirkungsvoll unterstützt, auch durch die Einrichtung wöchentlicher Sondersprechstunden bis zum Jahresende.

Mit der Ausstellung von 105 Bescheinigungen zur Erhöhung des Grundfreibetrags hat die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Verbraucherzentrale in Köln im Jahr 2011 dazu beigetragen, die Existenz vieler Betroffener zu sichern.

### Schuldnerschutz mit Stolperfallen

Bereits während einer Übergangsfrist konnte seit Juni 2010 zwischen dem alten Pfändungsschutz oder dem neuen Schutz über die Einrichtung eines P-Kontos gewählt werden. Als einfacher und unbürokratischer Weg zur Existenzsicherung vom Gesetzgeber auf den Weg gebracht, waren Kontoinhaber oftmals nicht nur mit Leistungseinschränkungen und überhöhten Kontoführungsgebühren für das P-Konto konfrontiert – die P-Konto-Regelungen hatten sich seit Anbeginn als Schuldnerschutz mit Fußangeln erwiesen. Hintergrund: Über den Grundfreibetrag hinaus steht den meisten Betroffenen etwa durch Kindergeld und Unterhaltspflichten ein weit höherer Freibetrag zu, der jedoch erst mittels einer Bescheinigung zusätzlich pfändungsfrei gestellt werden kann,



## Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

Kurzberatungen	813
laufende Schuldnerberatungsfälle	307
<i>davon laufende Verbraucherinsolvenzberatungsfälle</i>	116
neue Schuldnerberatungsfälle	208
<i>davon neue Verbraucherinsolvenzberatungsfälle</i>	60
Teilnehmer an Info-Veranstaltungen zum Verbraucherinsolvenzverfahren	30

## Energie

### Energieberatung:

#### Aufwind für Energiewende

Atomausstieg, Energieeffizienz und sparsamer Umgang mit Energie – der Dreiklang der 2011 eingeläuteten Energiewende bestimmte auch in der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Köln die Nachfrage. So suchten Bürgerinnen und Bürger hier praktischen Rat fürs Sparen bei Strom und Heizenergie. Auch durch den Wechsel zu Ökostrom wollten viele Ratsuchende bei ihrer persönlichen Energiewende Fahrt aufnehmen – und fragten deshalb nach zertifizierten Angeboten und Wechselmodalitäten.

Ob der Neubau eines energiesparenden Hauses geplant wird, der Altbau energetisch fit gemacht werden soll oder Mieter beim Heizen die Kostenbremse ziehen wollen – die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderte halbstündige Energieberatung in der Verbraucherzentrale in Köln bilanzierte 2011 rege Nachfrage. Informationen zu den Themen Heizen, Wärmedämmung, Strom sparen, energieeffiziente Geräte und erneuerbare Energiequellen standen einmal mehr hoch im Kurs.

#### Energieberatung zu Hause

Energiekosten zu reduzieren und den Wohnkomfort zu verbessern – beim Ortstermin klopfte der Energieberater der Verbraucherzentrale das Wohngebäude auf energetische Schwachstellen ab, checkte den wärmetechnischen Standard der Gebäudehülle, nahm Heizungsanlage und Warmwasserbereitung unter die Lupe und lotete Möglichkeiten zur Nutzung erneuerbarer Energien aus. Sanierungswillige wurden darüber hinaus über voraussichtliche Kosten der vorgeschlagenen Maßnahmen, über Förderkonditionen und zu erzielende Einsparungen informiert.

sobald diese bei der Bank vorgelegt wird. Crux: Alles, was hiermit nicht freigestellt worden ist, geht im Regelfall unwiederbringlich an den pfändenden Gläubiger.

Weil die Anforderungen an Ausstellung und Akzeptanz der Bescheinigungen zu weit gefasst, die im Gesetz genannten Stellen – wie Schuldnerberatungsstellen, Sozialleistungsträger oder Arbeitgeber – zu deren Ausstellung nicht verpflichtet sind, während gleichzeitig die Gerichte nur nachrangig tätig werden, wurde das Bescheinigungsverfahren für Betroffene oftmals zur Existenz bedrohenden Odyssee.

Schuldner wurden zur Ausstellung der Bescheinigung von A nach B geschickt, Geldinstituten reichten selbst wasserdichte Bescheinigungen nicht aus oder Gerichte verweigerten kurzfristigen Rechtsschutz. So das Ergebnis einer landesweiten Erhebung des Bescheinigungsverfahrens durch die Verbraucherzentrale NRW nach einem Jahr P-Konto. So waren auch in Köln das Amtsgericht, drei Banken und Sparkassen, Sozialleistungsträger sowie drei Arbeitgeber befragt worden, ob die Vereinfachung gelungen sei oder welche Hürden Schuldner an ihrem Wohnort fürs Ausstellen der notwendigen Bescheinigung nehmen müssen.

Fazit: Auch knapp ein Jahr nach Einführung des P-Kontos war es in Köln für Schuldner schwierig, die für die Sicherung des Existenzminimums notwendigen Freibeträge zu erhalten. Hauptprobleme

waren fehlende Information des Schuldners, ungenügende Kapazitäten in der Schuldnerberatung, Verweigerungshaltung und Aufstellen hoher Hürden auf Seiten des Vollstreckungsgerichts bei der Bestimmung des Freibetrages sowie auf Seiten der Kreditinstitute bei der Akzeptanz von Sozialleistungsbescheiden.

Solange gesetzliche Nachbesserungen – wie zum Beispiel eine Präzisierung der Anforderungen zur Ausstellung und Anerkennung der Bescheinigung – auf sich warten lassen, appellierte die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale in Köln an alle Beteiligten vor Ort, Verantwortung zu übernehmen und sich auf ein einheitliches, praxistaugliches Verfahren zu verständigen.

Auch zur bundesweiten Schuldenwoche Ende Juni 2011 informierte die Verbraucherzentrale bei einem Pressegespräch in Köln über die neuen Regelungen beim P-Konto und nahm die Umsetzungsprobleme vor Ort in den Blick.

Durch ihre Aktivitäten zur Verbraucheraufklärung und durch gezielte Absprachen und Kooperationen vor Ort rund ums Thema Pfändungsschutz hat die Verbraucherzentrale in Köln zu einer weitgehend problemlosen Umstellung zum Jahresende beigetragen.

»Sparen ist machbar, Herr Nachbar« – das Motto der Energieberatung war für zahlreiche Ratsuchende Programm. Ein ausführliches Beratungsprotokoll mit detaillierten Empfehlungen zur Modernisierung des Gebäudes rundete die 90-minütigen Beratungen ab.

Die »Energieberatung bei Ihnen zu Hause« wird vom Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW und durch Mittel der Europäischen Union gefördert.



### Ausgepumpt! Älteste Heizungspumpe aufgespürt

Ausgepumpt! – so das Motto. Oldies unter den Heizungspumpen den Saft abdrehen – so die Botschaft während der Aktionswochen der Verbraucherzentrale in Köln im Frühjahr 2011. Hintergrund: Etwa fünf Millionen Heizpumpensaurier heizen in Nordrhein-Westfalen nicht nur das Wasser für die Heizungsanlage, son-

dern mit rund zehn Prozent am Gesamtstromverbrauch auch der Energierrechnung kräftig ein. Denn die Methusalems unter den Pumpen drücken das Wasser meist mit voller Leistung rund um die Uhr durch die Leitungen. Im Rahmen eines landesweiten Wettbewerbs hatte die Verbraucherzentrale NRW deshalb nicht nur für den Abschied von den Heizpumpen-Oldies geworben, sondern sich auch auf deren Suche gemacht. Wer die älteste Inbetriebnahme der Heizungspumpe nachweisen konnte, dem winkte eine kostenlose Energieberatung in den eigenen vier Wänden. Und für jeden Regierungsbezirk Nordrhein-Westfalens war – gestiftet vom Fachverband Sanitär Heizung Klima NRW – der Einbau einer neuen energieeffizienten Heizungspumpe ausgelobt worden. 118 Eigentümer hatten gemeldet, die im Schnitt 32 Jahre alte Pumpen im stromfressenden Dauerbetrieb vorweisen konnten. Das älteste Schätzchen stammte mit 56 Jahren aus Münster.

In Köln informierte die Verbraucherzentrale zu diesem Thema gemeinsam mit der Innung Sanitär, Heizung Klima Köln Verbraucher und Presse.

### Klimafreundliches Kaminfeuer: Für Pelletöfen erwärmt

Kaminöfen erlebten 2011 eine Renaissance: Bei Aktionswochen im Herbst hat die Verbraucherzentrale in Köln deshalb auf Holz geklopft und Tipps für umweltfreundliche Kaminfeuer gegeben. Außerdem wurde darüber informiert, was bei Anschlüssen und dem Lagerraum für Brennstoffe sowie bei Installation und Wartung zu beachten ist.



Weil ab 2014 strengere Abgas-Grenzwerte für Kaminöfen gelten, hatte die Verbraucherzentrale in Köln auch schon 2011 diese neuen Anforderungen im Blick: Ihre Empfehlungen zur zukunftsfesten Investition bewahrten Kaminöfen-Interessenten vor Kaufentscheidungen, bei denen möglicherweise viel Geld verbrannt worden wäre.



## Abfall, Umwelt und Klimaschutz

### Kampagne zur Nachhaltigkeit: Besser weihnachten

In der Adventszeit hat die Verbraucherzentrale in Köln mit der Kampagne »Besser weihnachten« manches Türchen mit Wissenswertem und Motivierendem rund ums nachhaltige Weihnachten geöffnet: Dazu gehörten Tipps zur energiesparenden Weihnachtsbeleuchtung oder zum umweltverträglichen Tannenbaumkauf, Wunschzettelschreiben mit Blauen-Engel-Produkten oder Empfehlungen zu gesundheitsverträglichen Adventsdekorationen.

Virtuelle Unterstützung gab's mit einem Online-Adventskalender, in dem die Verbraucherzentrale NRW in Rätseln, Spielen und Rezepten neugierig auf »Besser weihnachten« machte. Die Kampagne wurde finanziell gefördert durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW.



### KlimaAlltag: 80 Kölner Haushalte probten den Klimaschutz

Von Mai bis November betreute die Verbraucherzentrale NRW im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Forschungsprojektes »KlimaAlltag« private Haushalte. Im Mai bewarben sich über 240 Haushalte aus allen Bevölkerungsschichten für die

Teilnahme am Feldversuch. Die 80 ausgewählten KlimaHaushalte repräsentierten verschiedene Haushaltstypen mit unterschiedlichen Einkommen und wurden durch Klimaberater der Verbraucherzentrale NRW bei der Umsetzung der Klimaschutz-Maßnahmen in den Bereichen Ernährung, Mobilität und Energienutzung im eigenen Haushalt begleitet. Zudem konnten die Teilnehmer Gutscheine für eine kostenlose Ökostrom- oder Energieberatung nutzen. Bereits jetzt lässt sich sagen, dass der Feldversuch ein Erfolg war – nur zehn Haushalte haben den Versuch abgebrochen. Erste Ergebnisse zeigen, dass die Teilnehmer als Multiplikatoren wirken und sich mit anderen Personen in ihrem Umfeld über die Aktion austauschen. Fast ein Fünftel der Haushalte ist zu Ökostrom gewechselt. Auch das Wegwerfverhalten hat sich verbessert: 86 Prozent gaben im Dezember an, dass sie nur noch selten oder so gut wie nie Lebensmittel wegwerfen, zu Beginn im Mai/Juni waren es noch 62 Prozent gewesen.

## Ernährung

### Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW

Ganztagsschulen, die eine gesunde und schmackhafte Schulverpflegung einführen oder ihr Angebot optimieren wollen, finden bei der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW eine kompetente Anlaufstelle. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW bringt diese landesweit mögliche Partner zusammen und unterstützt die Verantwortlichen bei der praktischen Umsetzung. Denn wie sich eine gute Schulverpflegung gleichermaßen zielgruppengerecht und ernährungsphysiologisch ausgewogen bewerkstelligen lässt – dieser Spagat stellt Schulen und Kommunen vor echte Herausforderungen.

So hat die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW in Köln unter dem Motto »Schulverpflegung mit Genuss und Qualität« Workshops für Personen durchgeführt, die in Schulen für die Umsetzung der Mittagsverpflegung zuständig sind. Praxisorientiert gaben Expertinnen der Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW hierzu Tipps und Empfehlungen zu allen Fragen rund um das schulische Mittagessen.

Zudem wurde unter dem Motto »Sauber speisen in der Schule – Hygienemanagement in der Schulverpflegung« Workshops für Interessierte durchgeführt.

Abgerundet wurde das Programm durch Fortbildungen in Köln unter dem Motto »Schule isst gesund – Schritt für Schritt zum Verpflegungskonzept«.

Die »Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW« wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW sowie des Schulministeriums NRW finanziell gefördert.

## Ausblick

### Faire Woche: Fair ist mehr!

»Fair ist mehr!« – so lautete das Motto der bundesweiten Fairen Woche 2011. Vom 16. bis 30. September ging es auch in der Verbraucherzentrale in Köln rund um den Genuss fair gehandelter Produkte. Der faire Handel garantiert nicht nur den Absatz der Produkte, sondern verbessert auch die Bildungschancen sowie die ökonomische Sicherheit der Kleinbauern in den Erzeugerländern. Darüber hinaus fördert er weltweit die ökologische Nachhaltigkeit, denn über 70 Prozent der Fairtrade-Produkte werden bereits in Bioqualität angeboten.

Probleme im Telekommunikationsmarkt sind seit vielen Jahren ein Dauerbrenner der Verbraucheranfragen. Die Verbraucherzentrale in Köln wird 2012 dieses Themenfeld besonders in den Blick nehmen. Sei es der mangelnde Service an der Hotline, undurchsichtige Rechnungsstellungen oder langes Warten auf das Telefon nach einem Umzug oder beim Anbieterwechsel: Beschwerden werden systematisch erfasst und analysiert. Auf Grundlage der Ergebnisse sollen dann Forderungen an Politik und Handel entwickelt werden. Ein wachsames Auge wird die Verbraucherzentrale darauf haben, ob und wie die verbraucherfreundlichen Neuregelungen der Telekommunikationsnovelle in der Praxis von den Anbietern umgesetzt werden.

Aber auch bei mangelhafter Beratung und Information rund um Internet-, Handy- und Multimedieverträge wird die Beratungsstelle Verbraucherinnen und Verbrauchern anbieterunabhängig zur Seite stehen.

Angesichts drastisch steigender Strompreise steht das Thema »Energiearmut« 2012 im Fokus vieler Aktivitäten. Im Dialog mit den Energieversorgern sollen gangbare Wege erarbeitet werden, um Energieschulden frühzeitig zu vermeiden und das Forderungsmanagement lösungsorientiert auszurichten.

Auch unberechtigte Forderungen wegen vermeintlicher Urheberrechtsverletzungen durch Downloads aus dem Internet werden die Verbraucherschützer wirkungsvoll angehen. Sie stehen im Mittelpunkt der Aktivitäten zum Weltverbrauchertag 2012.

Die Einführung einer neuen Statistik-Software ermöglicht es der Verbraucherzentrale in Köln künftig, ihre Sensorfunktion für neue und drängende Probleme der Menschen in unserer Stadt noch besser als bislang wahrzunehmen. Deren schnelle Rückmeldung an die Fachleute in der Landesgeschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW erlaubt es dann, zum Beispiel frühzeitig öffentlichkeitswirksam vor neuen unlauteren Maschen zu warnen oder auch rechtliche Schritte einzuleiten, um Missstände abzustellen.

## Impressum

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

**Gestaltung und  
Produktion:** HPPR Werbeagentur, Neuss, www.hppr.de

**© Fotos:** HPPR Werbeagentur, Neuss, 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, 2012

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!

