

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig13

Beratungsstelle Köln



Wir arbeiten für Sie



Mit Rat und Tat an Ihrer Seite:

Annette Bobbert, Leiterin
Dagmar Blachmann, Beraterin
Sven Friese, Berater
Uwe Humbert-Kukulady, Berater
Sina Lee, Beraterin
Sabine Meyer, Beraterin
Jutta Büttner, Schuldner- und Verbraucherinsolvenz-
beraterin
Anette Weber, Fachberaterin Energiearmut
Rudolf Klapper, Energieberater
Birgit Rebbe, Bürokraft

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberater/innen

5,00

Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberater/innen

1,00

Fachberaterin Energiearmut

0,50

Bürokraft

0,50

Energieberatung

1,0

Bürokraft Energieberatung

0,35

Spezialberater/innen:

Montgomery Hardebeck, Rechtsanwalt
Martin Schleicher, Rechtsanwalt
Gerhard Hilburg, Rechtsanwalt
Maurice Moranc, Rechtsanwalt
Dr. Susanne Punsmann, Rechtsanwältin
Dr. Andrea Quast, Rechtsanwältin
Jörg Hänsel, Rechtsanwalt für Mietrecht
Klaus Kemmerling, Rechtsanwalt für Mietrecht
Tanja Bommert, Energieberaterin
Hans-Dieter Meyer, Energieberater
Andreas Kutschera, Versicherungsberater
Rüdiger Fromme, Versicherungsberater
Martin Reuter, Berater für Immobilien-
finanzierung, Altersvorsorge und Geldanlage
Helge Schneiders, Berater für Immobilienfinanzierung

Wir sind für Sie da:

Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Köln

Neue Weyerstr. 2
50676 Köln
Tel. (02 21) 84 61 88-01
Fax (02 21) 84 61 88-33
E-Mail 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

2013 im Überblick

Die Verbraucherzentrale NRW gilt als glaubwürdig und zuverlässig – die Menschen hierzulande attestieren ihr ein seriöses Image. Das hat eine TNS EMNID-Umfrage im September 2013 zutage gebracht. 88 Prozent der Nutzer waren mit der Beratung sehr bis ziemlich zufrieden. Dies ist eine Bestätigung unserer bisherigen Arbeit und Ansporn zugleich.

Mit Einführung einer neuen, europaweit einheitlichen Statistik hat die Verbraucherzentrale NRW ihre Sensorfunktion gestärkt: Anfragen wurden 2013 themenspezifisch nach Beschwerdegrund und Anbieter erfasst. Damit kann nun erstmals benannt werden, bei welchen Unternehmen und Dienstleistern welche Verbraucherprobleme und -fragen in Köln am häufigsten auftraten. Dies bietet eine wichtige Datengrundlage für verbraucherpolitische Vorstöße und gesetzgeberische Weichenstellungen.

Allen voran: Telekommunikationsanbieter sorgten einmal mehr für geballten Kundenverdruss rund um Internet, Festnetz oder Mobilfunk. Ob unverständliche Vertragsgestaltung oder Ärger mit der Rechnungsstellung, ob verspäteter Anschluss oder Flatrate-Angebote, die plötzlich gedrosselt werden sollten – rechtlicher Rat war in der Beratungsstelle an der Neue Weyerstraße gefragt. Außerdem wurde beim Weltverbrauchertag mit Informationen und Ausstellungsmaterialien durchs Labyrinth der Telefonanbieter navigiert.

Verbraucherrechte durchzusetzen – das stand für die Verbraucherzentrale ganz oben auf dem Arbeitsplan. Die erfolgreiche Klage gegen die Preisanpassungsklauseln in RWE-Gassonderkundenverträgen beim Bundesgerichtshof war dabei ein Meilenstein: Von dem bahnbrechenden Urteil können auch Gaskunden anderer Versorger profitieren. Fragen rund um den Energiemarkt waren nicht zuletzt angesichts der steigenden EEG-Umlage und damit einhergehender Strompreiserhöhungen ein Beratungsdauerbrenner.

Ermöglicht wurde unsere Arbeit nicht zuletzt auch durch das Engagement unserer vielen Kooperationspartner vor Ort. Verbunden mit dem herzlichen Dank für deren Unterstützung in 2013 wünschen wir eine informative Lektüre!

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Köln

Verbraucherzentrale in Köln: kurz und knapp

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

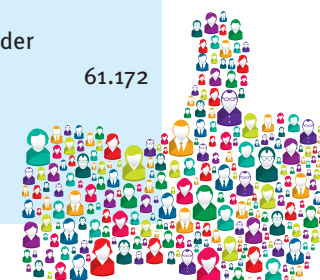
Finanzen	34 %
Telefon und Internet	16 %
Allgemeine Dienstleistungen	13 %
Energie	13 %
Konsumgüter	9 %

Weiterführende Erläuterungen unter
www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterung

Anfragen von Ratsuchenden	24.536
davon Allgemeine Verbraucherberatung	20.863
davon Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	2.612
davon Energieberatung	1.061
Veranstaltungskontakte	2.510
davon Energieberatung	1.637

Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle

61.172



Abzocker machen Kasse

Sie lockten mit Geldgewinnen, offerierten Pillen-Abos für geistige und körperliche Frische oder flößten mit dreisten Mahnschreiben Ängste ein. Andere bauten mit ungerechtfertigten Forderungen Drohkulissen auf oder versuchten trickreich, fragwürdige Finanzprodukte unterzuschieben. Getarnt waren sie als Anwaltskanzlei, Inkassounternehmen und Finanzsanierer – oder sie agierten unter einem Deckmantel mit seriösem Anstrich. Auch 2013 fielen tausende Verbraucher auf dubiose Abzocker herein. Welche zweifelhaften Maschen dabei an der Tagesordnung waren und wie vielfältig rechtlicher Rat, aber auch die Unterstützung durch die Verbraucherzentrale gefragt war, zeigt der folgende Überblick.



Rechnung ohne Auftrag

Überraschende Post flatterte Ratsuchenden von der Finanzpunkt24 GmbH aus Bönen ins Haus: Unter dem Betreff »Erinnerung/Rücksendung persönlicher Vermittlervertrag« wurden sie erinnert, die verbindliche Zusage zur Finanzsanierung mitsamt Vermittlervertrag weder unterschrieben noch zurückgeschickt zu haben. Die beigelegte Zweitschrift des angeblichen Kontrakts sollte nun umgehend unterzeichnet auf den Postweg gehen. Bescheidene Vermittlungsprovision für ein Vertragsvolumen von 4.000 Euro: 187,50 Euro. Weil Betroffene weder einen Kredit noch eine Finanzsanierung im Internet beantragt und ebenso wenig einen kostenpflichtigen Vermittlungsauftrag erteilt hatten, entlarvte sich die Finanzpunkt24-Post selbst als neue Masche mit untergeschobenen Verträgen. Kurios: Einige der Angeschriebenen verfügten nicht einmal über einen Internetanschluss.

Vertrag beim Postboten

Per Postident-Verfahren versuchte die Firma Gold International SE, massenhaft fragwürdige eigene Aktien unterzuschieben. Bei einem ungebetenen Telefonanruf waren diese Produkte zunächst offeriert worden. Bewährte Masche: Wer das Angebot abgelehnt hatte, dem wurde die Zustimmung zur Zusendung von Informationsmaterial abgerungen. Zugestellt per

Postident-Verfahren und daher erst nach Unterschrift des Empfängers ausgehändigt, entpuppte sich die vermeintliche Empfangsbestätigung als Versuch des Absenders, eine Unterschrift einzuholen und damit Verträge über den Postweg unterzuschieben.

Fahrten ins Glück

Auch 2013 versuchten wieder unzählige Firmen, mit vollmundigen Versprechungen auf sogenannte Kaffeefahrten zur vermeintlichen Gewinnübergabe zu locken. Mal freute sich ein bis dato unbekannter »Alpenkönig«, einen Gewinn in Höhe von 800 Euro überreichen zu können, mal winkte Angeschriebenen bei einer Anmeldung zu einer Sonderfahrt mit unbekanntem Ziel der Hauptgewinn. Zumeist entpuppten sich die Gewinnschreiben jedoch einmal mehr als »Eintrittskarte« für Verkaufsveranstaltungen oder als Ticket für Reisen mit kostenpflichtigem Zusatzprogramm.

Abmahnungen wegen Streaming

Massenhafte Abmahnungen wegen Streaming verschickte die Kanzlei Urmann und Kollegen (U + C) im Dezember 2013. Über die Plattform redtube.com sollten Angeschriebene Pornofilme wie zum Beispiel Amandas Secrets gestreamt und damit Urheberrechte

verletzt haben. Binnen einer kurzen Frist sollte eine Unterlassungserklärung abgegeben werden. Ob das Abspielen jedoch tatsächlich Urheberrechte verletzt, ist höchstrichterlich noch nicht geklärt. Dies gilt umso mehr, da das Portal redtube.com nicht offensichtlich rechtswidrig ist. Die Staatsanwaltschaft Köln hatte darüber hinaus ein Ermittlungsverfahren eingeleitet, ob durch falsche eidesstattliche Versicherungen beim Landgericht Köln Nutzerdaten erschlichen werden sollten. Die Verbraucherzentrale half mit rechtlichem Rat durchs Urheberrechtslabyrinth.

Wenn Firmen das Geld ausgeht

Mit GTI, Glauch und Fefa gingen 2013 drei Reiseveranstalter pleite. Wie es um den Ausgleich für daheimgebliebene Kunden – bei GTI waren das immerhin rund 60.000 – aussieht und was am Urlaubsort Gestrandete tun konnten – die Verbraucherzentrale war eine gefragte Anlaufstelle rund um die Probleme bei Reiseveranstalterinsolvenzen. Übrigens: Die Beratung zum Recht bei Pauschalreisen gehört zum Angebot der Beratungsstelle.



www.vz-nrw.de/reisetipps

Nachdem die Baumarkt-Kette Praktiker und deren Tochter Max Bahr im Sommer Insolvenz angemeldet hatten, startete der Ausverkauf bei Bohrmaschinen,

Badmöbeln und Heimwerkerutensilien. Was beim Einlösen von Gutscheinen zu beachten ist und wie es um Gewährleistungsrechte bei Produktmängeln nach der Schließung der Filialen bestellt ist, waren die drängenden Fragen, auf die es bei der Verbraucherzentrale Antworten gab.

»Verboten günstig«: Mit diesem Slogan hatte der Strom- und Gashändler Flexstrom geworben. Doch spätestens seit dem 12. April 2013 hatte die Werbebotschaft eine neue Bedeutung, denn das Berliner Unternehmen musste Insolvenz anmelden. Nach Einschätzung des Insolvenzverwalters das größte Insolvenzverfahren der deutschen Geschichte: Betroffen waren rund 835.000 Kunden. Hunderttausenden schuldete der Konzern meist dreistellige Beträge, die Strom- und Gaskunden als Vorauszahlung überwiesen hatten. Die Verbraucherzentrale half mit rechtlicher Beratung, um Ansprüche geltend zu machen und gab Tipps für den Wechsel zu einem neuen Versorger.

Richtig reklamieren: Rechtskunde für König Kunde

Wenn der Bildschirm schwarz bleibt, der Neuwagen streikt oder die Kinderschuhe nach dem ersten Tragen Auflösungserscheinungen zeigen, hat König Kunde vielfach abgedankt: Zum Ärger über mangelhafte Ware stellt sich häufig noch der Königssturz bei der

Mails mit fadenscheinigem Inhalt

Die SEPA-Umstellung (europäische Vereinheitlichung des Zahlungsverkehrs) nutzten Kriminelle aus, um beim Versand von Phishing-Mails an persönliche Daten der Empfänger zu kommen beziehungsweise um diesen ein Schadprogramm unterzubeln. Dazu hatten sie Bank- und Firmenkunden per E-Mail aufgefordert, anlässlich der Umstellung auf SEPA ihre Daten zu kontrollieren, zu bestätigen, zu verifizieren oder schlicht nochmals einzugeben. Das Schreiben enthielt jedoch einen Link, der zu einer betrügerischen Seite lotste, die dem Internetauftritt des echten Anbieters täuschend ähnlich sah. Diese Seiten waren dann oftmals mit einem Schadprogramm versehen, das den heimischen Computer infizieren sollte. Erfolgreich war das vor allem, wenn das Antiviren-Programm, der Internetbrowser oder das Betriebssystem nicht auf dem aktuellen Stand waren.

Aber auch T-Online- und Amazon-Kunden, Inhaber einer Master-Card oder Nutzer von Pay-Pal-Konten hatten zuhauf unerwartete E-Mails mit fadenscheinigem Inhalt erhalten, die angeblich von ihrem Anbieter stammten. Nicht auf Links klicken, keine Datei-Anhänge öffnen und nicht auf diese E-Mails antworten – so lautete stets die Empfehlung der Verbraucherzentrale, um Ratsuchende vor Angriffen auf persönliche Daten zu bewahren.



www.vz-nrw.de/phishing

Nicht zuletzt: Vielfach war auch rechtlicher Rat zu nicht gewollten kostenpflichtigen Mitgliedschaften beim E-Mail-Dienst web.de gefragt.



Rechtsanfragen im Blick

3.946-mal war in der Verbraucherzentrale in Köln nicht nur eine kurze Rechtsauskunft oder -information, sondern eine umfassende rechtliche Beratung oder Vertretung gefragt. Sind die Forderungen überhaupt und wenn in dieser Höhe berechtigt? Was tun, wenn der Vertrag Stolperfallen birgt? Wie komme ich aus einem ungewollten Vertrag wieder heraus? Im Jahresüberblick waren insbesondere Telekommunikationsunternehmen die Anbieter, die in Köln am häufigsten Anlass zu Nachfragen und Beschwerden gaben.

Dabei hatten Kunden von Netcologne häufig Probleme mit Verzögerungen bei der Schaltung eines Anschlusses oder der Kündigung des Vertrages, während es bei Vodafone und E-Plus schwerpunktmäßig um Probleme bei der Rechnungsstellung ging.

Durch Klärung von Sachverhalten und Verhaltensempfehlungen, durch Schriftwechsel und anwaltliche Vertretung hat die Verbraucherzentrale Ratsuchenden außergerichtlich erfolgreich den Weg zum Recht gebahnt.

Durchsetzung von Verbraucherrechten ein. Denn nicht selten verweisen Verkäufer auch bei Mängeln innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist an die Hersteller, obwohl sie in vielen Fällen für die Behebung dieser Macken zuständig wären. Diese um sich greifende Praxis hat die Verbraucherzentrale bei Aktionswochen zum Thema »König Kunde« in den Blick genommen und Verbrauchern Wissenswertes rund um Gewährleistungsrechte mit auf den Einkaufsweg gegeben. Bei einem Quiz konnten die eigenen Kenntnisse über die Kundenrechte beim Reklamieren auf die Probe gestellt werden. Musterbriefe zur Durchsetzung von Ansprüchen und ein Info-Flyer zum Thema rundeten das Aktionspaket ab.

@ www.vz-nrw.de/gewahrleistung

Extras von der Krankenkasse: Stimmungsbarometer fürs Wechsel fieber

Von Homöopathie über Hautkrebsvorsorge bis zur Haushaltshilfe – seit 2012 dürfen die gesetzlichen Krankenkassen ihren Versicherten über den gesetzlichen Leistungskatalog hinaus solche Extraleistungen anbieten. Allerdings bestimmen sie selbst, wobei sie sich spendabel zeigen. Für Verbraucherinnen und Verbraucher bringt die neue Vielfalt die Qual der Wahl als Nebenwirkung: Wie kann ich die Krankenkasse finden, die mit ihrem Leistungsspektrum op-

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung

Beratungen gesamt	3.946
Telefon/Internet	31 %
Allgemeine Dienstleistungen	21 %
Finanzen	18 %
Konsumgüter	10 %
Energie	7 %
Freizeit	4 %
weitere Themen*	9 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

@ Weiterführende Erläuterungen unter www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen

timal zu meinen Bedürfnissen passt? Während einer Aktionswoche im Oktober hat die Beratungsstelle bei einem Infostand in der Stadtbibliothek nicht nur über die Spannweite des Zusatzangebots bei den gesetzlichen Krankenkassen informiert, sondern auch Hilfestellung zur Diagnose des Wechsel fiebers gegeben: An einem Stimmungsbarometer konnten Ratsuchende ihre Zufriedenheit mit der eigenen Krankenkasse in drei Stufen bewerten und dabei ausloten, ob sich ein Wechsel zu einer anderen Kasse mit passenderen Zusatzleistungen wie zum Beispiel der

Im Labyrinth der Telekommunikation

Kostenübernahme für alternative Heilmethoden oder einem speziellen Serviceangebot lohnt. Checklisten und Materialien rundeten die kurierenden Informationen zum Krankenkassenwechsel ab.



Mehr unter

www.vz-nrw.de/krankenkassenextras

Rückkehrer atmen auf: Schuldenerlass bei Krankenkassen

Seit 2007 ist eine Krankenversicherung für jedermann Pflicht. Crux der heilsamen Regelung: Beim Eintritt in die gesetzliche Kasse mussten Beiträge und Säumniszuschläge für die Zeit ohne Versicherungsschutz nachgezahlt werden – nicht selten mehrere tausend Euro, die sich seit Einführung der Versicherungspflicht angesammelt hatten. Weil Rückkehrer angesichts der drohenden Schuldenlast den Gang zur Krankenkasse scheuten, hatte der Gesetzgeber verfügt, dass in der Zeit zwischen August und Ende Dezember 2013 säumige Beiträge nicht nachgezahlt werden mussten. Die Verbraucherzentrale hat über diese Schuldenbremse informiert und in der Gesundheitsberatung rechtlichen Rat und Hilfestellungen bei Problemen mit der Krankenversicherungspflicht gegeben.



Weitere Informationen unter

www.vz-nrw.de/kk-beitragserlass

Wegweiser bei Tarifen und Kostenfallen

Kostenlos surfen und telefonieren, all-net-flat inklusive, Sofort-Start garantiert bei bester Netz-Qualität, Smartphone mitsamt Guthaben im Paket! – Telefon- und Internetanbieter übertreffen sich mit verlockenden Werbeversprechen. Doch Kunden verfangen sich häufig im Dickicht von Tarifen und Service-Angeboten – angesichts der vielen Fußnoten, die sich als teure Vertragsstolperfallen entpuppen. Aller Verbesserungen durch die Novelle des Telekommunikationsgesetzes zum Trotz: Orientierung und Hilfestellung ist im Labyrinth der Telekommunikationsbranche nach wie vor gefragt. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hatte die Verbraucherzentrale dabei in einer Info-Schau in der Beratungsstelle sowie am Berufskolleg Ehrenfeld Wegweiser aufgestellt, um mögliche Kostenfallen und Fallstricke zu erkennen, die richtige Abbiegung zu einem passenden Angebot zu nehmen und Sackgassen zu umgehen. Denn Probleme und Fragen rund um Internet- und Telekommunikationsdienstleistungen führen nach wie vor die Hitliste der Anfragen in der Verbraucherzentrale an.

Call-by-Call-Anbieter mit Drohkulisse

Seit Mitte 2012 schon betrieb der Call-by-Call-Anbieter 010040 GmbH mit einer üblen Masche Abzocke: Er hatte die Kosten für die Nutzung seiner Call-by-Call-



Vorwahl von wenigen Cent auf dann 1,99 Euro pro Minute drastisch erhöht. Weil der Preis vor Gesprächsbeginn nicht immer oder nicht deutlich genug ange-

Schule gemacht

sagt worden war, hatten viele Kunden die ehemalige Sparvowahl weiter im Vertrauen auf die günstigen alten Preise genutzt. Das böse Erwachen folgte dann angesichts von Rechnungen mit Beträgen von teilweise mehreren Hundert Euro. Wer nicht zahlen wollte, dem drohte 010040 mit der Einschaltung einer Rechtsanwaltskanzlei. Unter dem neuen Namen »Belcotel« hatte der Call-by-Call-Anbieter dann probiert, die Forderungen aus den nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW ungerechtfertigten Rechnungen weiter mit einer veränderten Masche einzutreiben. Vermeintliche Rufnummernnutzer erhielten dabei eine »außergerichtliche Mahnung«, die sich auf eine scheinbar offene Rechnung der alten 010040 GmbH bezog. Auch diese Schreiben drohten bei nicht fristgerechter Zahlung mit weiteren rechtlichen Maßnahmen – natürlich auf Kosten der Telefonkunden.

Die Verbraucherzentrale half mit rechtlichem Rat, die Briefe als Drohkulisse zu entlarven und sich kein Geld für ungerechtfertigte Forderungen aus der Tasche ziehen zu lassen. Darüber hinaus gab sie Hilfestellungen, um überhöhte Entgelte fristgerecht zu beanstanden.

@ www.vz-nrw.de/010040

Rundfunkbeitrag: Auf Empfang für neue Regelung

»Eine Wohnung – ein Beitrag«, so lautete die Formel beim neuen Rundfunkbeitrag. Die Beratung für Bürgerinnen und Bürger zur Beitragspflicht – durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und Verbraucherzentrale NRW für 2013 und 2014 besiegelt – verzeichnete gerade zu Jahresbeginn eine besonders rege Nachfrage. Vor allem Informationen zu den neuen Regelungen für Schwerbehinderte, für Studenten mit eigener Wohnung, für Pflegewohngemeinschaften und für Ferienhäuser waren gefragt. Auf Empfang gestellt hatte die Verbraucherzentrale auch bei Fragen rund um Befreiungsmöglichkeiten. Wurde mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, konnte häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden.

@ www.vz-nrw.de/rundfunkbeitrag

Stärkung der wirtschaftlichen Kompetenz, Anregungen zum Energiesparen oder zum nachhaltigen Konsum standen auf dem Themenplan der Aktivitäten zur Verbraucherbildung – und das nicht nur für die Zielgruppe der jungen Verbraucher.

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 auf dem Programm. Die Verbraucherzentrale kam in drei Kölner Schulen – die Gemeinschaftsgrundschule Freiligrathstraße, die Internationale Friedensschule und die Katholische Grundschule Andreas-Hermes-Straße – persönlich vorbei, um Schülerinnen und Schüler fürs Fahndungsteam nach Stromfressern zu qualifizieren. Vor der Beurkundung zum »zertifizierten Energiespardetektiv« war jedoch Einsatz gefragt: Warum Stromsparen wichtig ist, wie man Verschwendung entlarven und Einsparpotenziale aufspüren kann, gehörte ebenso zum Workshop wie Stromvergeudung vor allem bei Schein-Aus und Stand-by zu sehen, zu fühlen oder zu hören. Mit Indizien und Hinweisen gespickt, hieß es für die jungen Stromsparer dann: Fahndung läuft! Ob zu Hause, bei Verwandten oder im Freundeskreis – mit detektivischem Spürsinn ging's ans Werk, anderen mitzuhelfen, damit Schein-Aus, gefräßigen Dauerläufern oder Energieverschwendung der Saft abgedreht wird.

Angriffe auf knappe Kassen



Bei Fragen rund um die Themen Geld und Kredit war die Verbraucherzentrale für Bürgerinnen und Bürger auch 2013 wieder eine gefragte Anlaufstelle. Vielschichtig sind dabei die Ursachen, die die monatlichen Verpflichtungen über den Kopf wachsen lassen.

Abwenden existenzieller Notlagen: Hilfe gegen windige Geldschneiderei

Ob das Girokonto gekündigt wird, Gläubiger den Gerichtsvollzieher beauftragen oder sogar Stromsperrern oder die Kündigung der Wohnung drohen – die Verbraucherzentrale bot zeitnah und wirkungsvoll Hilfe. Insbesondere große Ängste vor drohenden Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Probleme bei der Kontopfändung trieben Ratsuchende um. Durch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen konnten windige Geschäftspraktiken in vielen Fällen entlarvt und ungerechtfertigte Rechnungsposten abgewendet werden. Denn auch nach Verabschiedung des Anti-Abzocke-

Gesetzes im September haben sich die Probleme nicht reduziert. Im Gegenteil: Viele Inkassobüros zeigten sich durch massives Auftreten schon kurz nach Zahlungsverzug und durch äußerste Kreativität bei der Gebührengestaltung und -vermehrung von ihrer dunklen Seite.

@ www.vz-nrw.de/beratung-geld

Schuldenkarussell: Unseriöse Geschäftemacher legen Fänge aus

Rund sechseinhalb Jahre braucht es in der Regel, damit Überschuldeten am Ende des Verbraucherinsolvenzverfahrens die Restschulden erlassen werden. Während dieser Zeit wird das pfändbare Einkommen an die Gläubiger abgeführt. Wer diese Wohlverhaltensperiode erfolgreich überstanden hat und die Befreiung von der Restschuld endlich in Händen hält, war auch 2013 vor den Fängen dubioser Geschäftemacher nicht gefeit. So erklärte die »Resolventa Unternehmensgesellschaft« aus Garbsen in Schreiben an Verbraucher, aus den Bekanntmachungen des zuständigen Insolvenzgerichts von ihrer gerade erteilten Restschuldbefreiung erfahren zu haben. Nun wolle sie beim »Neustart ins Leben« behilflich sein und bei der Löschung der Schuldendaten unterstützen. Im Angebot dabei: Eine Liste verschiedener Auskunftsteile und eine Reihe von Musterbriefen zum Preis von 22,50 Euro, als »All-inclusive-Paket« für 86 Euro zu haben. Tatsächlich bleibt die Information über eine erteilte Restschuldbefreiung gemäß den Bedingungen

der SCHUFA Holding AG (Wiesbaden) noch weitere drei Jahre in dieser Auskunftsteil sichtbar. Und Löschungen nach Ablauf dieser Speicherfrist funktionieren durchaus nicht immer »von selbst«. Doch können Verbraucher selbst Auskunft darüber verlangen und die Einträge auf Aktualität sowie Richtigkeit überprüfen und gegebenenfalls Korrekturen einfordern. Nach § 34 Bundesdatenschutzgesetz müssen Auskunftsteile diese einmal pro Jahr kostenfrei erteilen.

Das »All-inclusive-Paket« der Resolventa war also irreführende Geldschneiderei bei denen, die angesichts des gerade beendeten Verbraucherinsolvenzverfahrens ohnehin nur über geringe finanzielle Mittel verfügen. Denn die angebotene Dienstleistung ist insbesondere zu diesem Zeitpunkt für Verbraucher wertlos, zumal auch die Resolventa eine vorzeitige Löschung von Negativeinträgen nicht erreichen könnte.

Getarnt als Schreiben vom Gericht

Auch von finanziell Notleidenden, die sich noch im Insolvenzverfahren befanden, wollten Gauner 79 Euro für die Abwicklung des Verfahrens vor Gericht abkassieren. Irritiert, weil sie einen Antrag auf Verfahrenskostenstundung gestellt hatten, suchten Verbraucher in der Verbraucherzentrale Rat, was es mit dieser Forderung auf sich hat.

Die Abzocker, die unter dem offiziell klingenden Namen »Zentrales Registergericht Kassel« agierten, hat-

P-Konto: Reibungslosen Zugang geebnet

Seit Jahresbeginn 2012 ist das Pfändungsschutzkonto ohne Alternative für Verschuldete: Allein das P-Konto bietet Schutz bei Kontopfändungen. Was als unbürokratischer Schutz vom Gesetzgeber gedacht war, barg in der Praxis Stolperfallen. So zum Beispiel, wenn der Basisschutz eines Familienangehörigen erhöht oder das geschützte Guthaben in den Folgemonat übertragen werden sollte. Mit dem Ausstellen von 128 Bescheinigungen zur Erhöhung des Grundfreibetrags trug die Verbraucherzentrale dazu bei, Schuldnern den Weg zum reibungslosen Schutz des Existenzminimums zu bahnen. Hilfreich auch deshalb, weil viele Banken wohl regelmäßig eine Aktualisierung der Bescheinigung wünschen.

@ www.vz-nrw.de/p-konto

ten die Daten Betroffener vermutlich aus dem Internet gefischt. In ihren Anschreiben zum Eintreiben der Forderung verwendeten die zwielichtigen Absender geschickt einen Briefkopf mit Adresse und Telefonnummer, die dem des Gerichts in Kassel ganz ähnlich war. Das Amtsgericht Kassel hatte schnell auf seiner Homepage klargestellt, dass die Rechnungen nicht von der dortigen Gerichtskasse erstellt worden waren

und eine Strafanzeige bei den örtlichen Polizeidienststellen empfohlen. Die gleiche Masche hat das Unternehmen auch unter den Bezeichnungen »Zentrales Registergericht Frankfurt« und »Zentrales Registergericht Nordsachsen« versucht. Die Verbraucherzentrale hat vor den Maschen gewarnt und rechtlichen Rat zum Umgang mit den Forderungen gegeben.

Verbraucherinsolvenzreform wirft Schatten voraus

Nach jahrelangem Tauziehen war die Reform der Verbraucherinsolvenz 2013 endlich unter Dach und Fach: Wer privat pleite ist, muss sich zum 1. Juli 2014 auf Neuerungen einstellen. Die Ankündigung ging mit vielen Nachfragen und Unsicherheiten, aber auch mit falschen Hoffnungen einher. Denn der Gesetzgeber hat zwar einem verkürzten Verbraucherinsolvenzverfahren den Weg gebahnt, dabei aber eine für die meisten Schuldner fast unüberwindbare Hürde aufgebaut: Nur wer mindestens 35 Prozent der Gläubigerforderungen sowie die Kosten des Verfahrens begleichen kann, soll künftig schon nach drei statt bislang nach sechs Jahren von seinen Restschulden befreit werden. Insbesondere die Kosten für den Insolvenzverwalter sind derzeit nicht zu überschauen, können aber dazu führen, dass eine Verkürzung erst nach Erreichen einer realen Quote von 60 Prozent und mehr möglich wird. Dass aber schon die 35-Prozent-Quote für den Großteil der insolventen Schuldner wohl realistisch nicht zu erfüllen sein wird, wurde in intensiven Beratungsgesprächen thematisiert.

Weiterer Schwerpunkt: Bei der Entwicklung von Entschuldungsstrategien musste die anstehende Reform schon im Herbst 2013 berücksichtigt werden, um im Einzelfall auszuloten, ob die Einleitung des Verfahrens vor oder nach der Reform für den Überschuldeten sinnvoll ist. Nicht zuletzt: Schon mit Verkündung des Gesetzes trat eine Neuerung bei der Berücksichtigung von Wohnungsgenossenschaftsanteilen beim pfändbaren Einkommen in Kraft. Dass diese nun vor dem Zugriff des Insolvenzverwalters geschützt sind – darüber hat die Verbraucherzentrale öffentlichkeitswirksam informiert.

@ www.vz-nrw.de/insolvenzrecht

Budget- und Rechtsberatung Energiearmut: Modell mit nachhaltiger Wirkung

Zahlungsrückstände von Energiekunden dauerhaft zu regulieren und deren Ursachen anzugehen – dieses Ziel hat sich die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut in Köln gesetzt. »Erfolgsmodell mit nachhaltiger Wirkung« – so lautet die Bilanz rund ein Jahr nach Start des neuen Projekts, das anteilig vom Verbraucherschutzministerium des Landes NRW und der RheinEnergie finanziert wird. Für 95 von Energiearmut betroffene Bürgerinnen und Bürger war die Budget- und Rechtsberatung inzwischen Anlaufstelle bei Zahlungsproblemen mit der Energierechnung. Bei 52 Prozent der Ratsuchenden war der Strom bereits gesperrt oder es drohte das Aus für die Versorgung. Durch das Einschalten der Fachberatung konnte bei 61

Durchblick im Energiemarkt

Prozent dieser Fälle entweder eine schnelle Aufhebung der Stromsperre erreicht oder die drohende Sperre verhindert werden. Die Vereinbarung tragfähiger Zahlungspläne mit dem Versorger zur Regulierung der Rückstände war in 33 Prozent der Fälle der Schlüssel für dauerhafte Lösungen. Ein Drittel der Klientel kämpfte trotz Erwerbstätigkeit mit Zahlungsproblemen bei den Energiekosten. 37 Prozent der Kundschaft waren Bezieher von SGB II-Leistungen. 17 Prozent waren Rentner, die ihre Energiekosten aus ihren niedrigen Einkommen nicht mehr bestreiten konnten. 76 Prozent der Ratsuchenden verfügten lediglich über unpfändbares Einkommen. Schnell und unbürokratisch half die Budget- und Rechtsberatung in akuten existenziellen Notlagen: Die unter dem Dach der Verbraucherzentrale gebündelten Beratungsangebote waren dabei wichtige Bausteine, um die unterschiedlichen Ursachen von Energiearmut anzugehen. Die meisten Ratsuchenden zeigten sich motiviert und kooperationsbereit, ihre Zahlungsprobleme in den Griff bekommen zu wollen.

Die Budget – und Rechtsberatung ist im Beratungsangebot Kölns gut vernetzt, mit unterschiedlichen Organisationen besteht ein guter Kontakt. Vertreter der Verbraucherzentrale nehmen zwei mal jährlich an einem durch die RheinEnergie AG initiierten »Runden Tisch« teil.



Sind Strom- und Gaspreiserhöhungen ausreichend begründet? Darf der Anbieter die Anhebung der EEG-Umlage auch bei einer Preisgarantie weitergeben? Bis wann muss der Versorger Guthaben ausgezahlt haben und darf er diese mit künftigen Abschlägen verrechnen? Was tun, wenn es beim Stromanbieterwechsel hakt? Die Energierechtsberatung der Verbraucherzentrale war 2013 einmal mehr Anlaufstelle für alle Fragen rund um Strom- und Gaslieferverträge.

Energierecht: Pleiten, Pannen, Preiserhöhungen

Insbesondere war rechtlicher Rat gefragt, nachdem der Bundesgerichtshof Ende Juli auf Klage der Verbraucherzentrale NRW hin intransparente Klauseln in den RWE-Gassonderkundenverträgen für unwirksam erklärt hatte und Verbraucher mit gleichlautenden Vertragsgestaltungen ebenfalls Geld von ihren Versorgern zurückfordern konnten.

Große Nachfrage bilanzierte die Verbraucherzentrale auch angesichts der Insolvenz von FlexStrom und deren Tochterunternehmen FlexGas, Löwenzahn Energie und OptimalGrün: Ratsuchende wollten rechtlichen Rat, wie sie Forderungen anmelden und Ansprüche geltend machen können. Ein weiterer Dauerbrenner: Wechselprobleme, wenn dem alten Anbieter der Rücken gekehrt wird. Um Tücken bei der Suche nach einem günstigeren Versorger bis hin zu Stolperfallen bei der Verrechnung von Bonuszahlungen rankten sich dabei die energierechtlichen Fragen.

@ www.vz-nrw.de/gaskunden
@ www.vz-nrw.de/anbieterwechsel

Energieberatung: Sanierungspotenzial vor Ort im Blick

Heizungsanlage und Warmwasserbereitung unter die Lupe nehmen, den Zustand von Fenstern und Dämmung prüfen, nach Wärmelecks auf dem Dach fahnden: Die Energieberatung kommt zum Verbraucher nach Hause, um vor Ort Bestandsaufnahme in Sachen energetischer Sanierungsbedarf zu machen. Eine Vorschlagsliste mit möglichen Investitionsmaßnahmen bietet dann das Fundament für das weitere Vorgehen. Womit Hausbesitzer die meiste Energie sparen und welche Maßnahmen sich langfristig rechnen – der anbieterunabhängige Expertenrat wird schriftlich kompakt zusammengefasst.

@ www.vz-nrw.de/energiearmut

Ein Beratungsangebot mit nachhaltiger Wirkung: Durch 255 Vor-Ort-Energieberatungen wurden Maßnahmen angeregt und optimiert. Erfahrungsgemäß investieren die Ratsuchenden rund 15.000 Euro pro durchgeführte Beratung. Werden die vorgeschlagenen Maßnahmen umgesetzt, stärkt das insbesondere das lokale Handwerk – und sichert oder schafft somit Arbeitsplätze vor Ort. Auch den Klimaschutz bringen die Empfehlungen voran.

@ www.vz-nrw.de/info-energieberatung

Photovoltaik auf dem Dach? Sonnige Aussichten durch Energieberatung

Auch wenn private Stromerzeuger heute eine deutlich niedrigere Einspeisevergütung als früher erhalten: Ein Sonnen-Kraftwerk auf dem Dach lohnt sich immer noch! Zur »Woche der Sonne« im Mai hatte die Verbraucherzentrale den Kompass darauf ausgerichtet, wie die Sonnenseite des Wohnhauses für eine Photovoltaikanlage nutzbar gemacht werden kann. Vom Sonnenstrahl in die Steckdose: Photovoltaikanlagenbesitzern in spe wurde demonstriert, dass Dächer mit südlicher Ausrichtung mit 30 Grad Dachneigung die perfekten Voraussetzungen für das Sonnenkraftwerk liefern. Am Aktionstag informierten die Energieexperten auch, ob und wie sich die Nutzung von Sonnenenergie rechnen kann.

Für 60 Euro checken sie vor Ort auch, was Hausbesitzer investieren müssen, mit welchem Ertrag sie

rechnen können und welche finanziellen Fördermöglichkeiten es gibt.

@ www.vz-nrw.de/solarstromcheck

Licht ins Dunkel des Lampenkaufs

Jeder Zweite ist unsicher, welche Beleuchtung am meisten Energie spart. Und zumeist verstehen Verbraucher weder die Angaben auf den Leuchtmittelverpackungen noch können sie sich vorstellen, wie die jeweilige Lichtquelle in den eigenen vier Wänden wirkt. Nach dem EU-weiten Aus für die Glühlampe war Licht im Dunkel des Lampenkaufs gefragt. Während einer Aktionswoche unter dem Motto »Licht richtig auswählen« gab die Verbraucherzentrale deshalb Informationen rund um den Kauf von Halogen-, Energiespar- und LED-Lampen. Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Lichtquellen wurden dabei ebenso



beleuchtet wie die umweltverträgliche Entsorgung ausgedienter Lampen. In der Beratungsstelle stand dazu ein Lichtkoffer parat, der für ein Musterhaus anschaulich zeigte, wo welcher Lampentyp in den vier Wänden gutes Licht oder Schatten wirft. Eine kostenlose Einkaufshilfe in Scheckkartenformat bot darüber hinaus Informationen kompakt für die richtige Lampenwahl im Baumarktregal oder Fachgeschäft.

@ [Weitere Informationen unter
www.vz-nrw.de/beleuchtung](http://www.vz-nrw.de/beleuchtung)

Beste Haustür gesucht

Die Haustür ist die Visitenkarte des eigenen Heims. Vor allem aber ist sie ein Schlüssel fürs Energiesparen, für Einbruchschutz und Wohnkomfort. Bei Aktionstagen hatte die Verbraucherzentrale für Fragen rund um den Hauseingang Tür und Tor geöffnet: Wie weise ich beim Einbau einer neuen Haustür hohen Energiekosten und Einbrechern die Tür? Wie räume ich Stolperfallen auf dem Weg ins Haus aus? – Anschauungs- und Informationsmaterialien waren der Türöffner, um das Entrée unter energetischen und sicherheitstechnischen Gesichtspunkten unter die Lupe zu nehmen sowie auf Barrierefreiheit und dessen ansprechende Gestaltung hin abzuklopfen.

Beim NRW-weiten Wettbewerb »Gesucht: Die beste Haustür im Land!« waren auch Hauseigentümer in Köln aufgerufen, mit einem vorbildlich gestalteten

Gesundes aufgetischt

Eingangsbereich zu punkten. Gemeinsam mit den Kooperationspartnern von Landeskriminalamt, der Architektenkammer NRW, der Landesarbeitsgemeinschaft Wohnberatung, dem Verband Wohneigentum NRW sowie dem Landesbehindertenbeauftragten hatte die Verbraucherzentrale dabei für nach 2002 errichtete oder modernisierte Gebäude mit maximal sechs Wohneinheiten attraktive Preise ausgelobt.

@ www.vz-nrw.de/haustuer



Energetisch modernisieren und Barrieren reduzieren

Wo energetisch saniert und umgebaut wird, sollten auch bauliche Möglichkeiten mitgedacht werden, die die Immobilie fit für ein langfristiges Wohnen machen. Denn bei einer klugen Planung lassen sich viele Maßnahmen kostenneutral oder mit geringen Mehrkosten »im Paket« realisieren und so nachträgliche und ebenso teure wie aufwendige Umbauten überflüssig werden. Zudem verbessert ein barrierefreies Zuhause den Wohnkomfort für alle Bewohner, es eröffnet eine langfristige Wohnperspektive auch im Alter und steigert nicht zuletzt nachhaltig den Wert der Immobilie. Die Energieberatung beim Verbraucher zu Hause hat daher mit in den Blick genommen, wo sich am konkreten Objekt beim energetischen Modernisieren auch Chancen fürs Reduzieren von Barrieren ergeben. So können beispielsweise beim Austausch der Haustür oder bei einer Außenwanddämmung nicht nur die Dämmeigenschaften optimiert, sondern es kann auch ein schwellenfreier und gut begehbare Zugang angelegt werden. Ebenso kann bei einem Austausch der Fenster nicht nur die Luftdichtigkeit verbessert werden, sondern durch niedrigere Brüstungen und leichtgängige, tiefer gesetzte Fenstergriffe auch mehr Bequemlichkeit für alle Bewohner Einzug halten.

Außerdem wurde in Materialien über die baulichen Schnittstellen zwischen energetischer und barrierefreier Sanierung informiert.

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 sie 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.

»Ab in die Mensa«

Die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW führte in Köln unter dem Motto »Ab in die Mensa! Akzeptanzförderung – das A und O für eine erfolgreiche Schulverpflegung« einen Workshop für Lehrkräfte sowie pädagogische Fachkräfte an weiterführenden Schulen durch. Damit vor allem ältere Schülerinnen und Schüler Lust auf das Essen in der Mensa bekommen, müssen sie sich mit ihren Vorstellungen und Ansprüchen als Kunden ernst genommen fühlen und möglichst in die gesamte Verpflegungsorganisation von Anfang an eingebunden sein.

Köln im Blick

Im Workshop wurden Möglichkeiten vorgestellt und diskutiert, wie Schüler auf den Geschmack gebracht werden können. Dabei ging es unter anderem darum, wie die »Kunden« bei der Gestaltung des Speiseplans eingebunden werden können, wie die Verpflegung organisiert und die Mensa gestaltet werden kann. Themen- und Aktionsvorschläge zur Integration des Themas Schulverpflegung in Unterricht und Projekten rundeten den Workshop ab.

Auch 2014 bietet die Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW wieder Workshops an – neben dem Hygienemanagement wird dann erstmals im Mittelpunkt stehen, wie die Akzeptanz der Schulverpflegung in Grundschulen erhöht werden kann.

Die »Vernetzungsstelle Schulverpflegung NRW« wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft im Rahmen von »IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung« des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW sowie des Schulministeriums NRW finanziell gefördert.



Politik zu Gast

Am 6. August 2013 besuchte der Bundestagsabgeordnete Martin Dörmann (zweiter von rechts) die Beratungsstelle an der Neue Weyerstraße. Gemeinsam mit Beratungsstellenleiterin Annette Bobbert, Thomas Bradler aus der Geschäftsstelle in Düsseldorf (links) und Matthias Arkenstette, Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale NRW (rechts), wurde über den Telekommunikationsmarkt und neue Medien diskutiert.



Fahrradsternfahrt

Bei der 6. Kölner Fahrradsternfahrt am 16. Juni 2013 war auch die Beratungsstelle Köln mit viel Energie dabei und begleitete Bürgermeisterin Elfi Scho-Antwerpes (Mitte).

Kooperation mit Kriminalpolizei: Senioren im Internet

Sehr großen Zulauf hatte die Beratungsstelle am 4. November 2013 bei einer gemeinsamen Aktion mit der Kriminalpolizei zum Thema »Senioren im Internet«.



Von links nach rechts: Beratungsstellenleiterin Annette Bobbert, Kriminalhauptkommissarin Angelika Plathaus sowie Kriminalhauptkommissar Uwe Bredthauer.

Thermografie-Aktion: Blaues Wunder durch Sanierungsmaßnahmen

Ein blaues Wunder erlebten Hausbesitzer in Köln: Bei der Thermografie-Aktion zwischen November 2012 und Anfang April 2013 ging der Energieberater den Wärmelecks an Gebäuden mit Hilfe von Wärmebildern auf die Spur. In grell leuchtendem Rot bis Gelb signalisierten die Thermografien Alarmstufe Rot in Sachen Sanierungsbedarf: zu hohe Wärmeverluste aufgrund unzureichender Dämmung. Undichte Fenster und Türen, Heizkörpernischen, ungedämmte Rollladenkästen und andere Wärmebrücken waren meist die Tücken am Objekt. Gut gedämmte Gebäudeteile hingegen werden bei Thermografieaufnahmen der Außenfassade in der Regel in der Farbe Blau dargestellt. Wer also die individuell vorgeschlagenen Sanierungsmaßnahmen umsetzt, kann ein blaues Wunder beim energetischen Standard seiner Immobilie erleben. Übrigens: Über den Daumen gerechnet sparen beratene Hausbesitzer damit jährlich rund 800 Euro an Energiekosten ein.

Ausblick

Das Jahr 2014 bringt viel Neues: Der Rat der Stadt Köln hat am 8. April 2014 einer Verlängerung unserer Arbeit für weitere fünf Jahre zugestimmt! Dies bringt uns eine längerfristige Planungssicherheit. Desweiteren ist für August der Umzug in größere Räume in der Frankenwerft beschlossen. Schon in den letzten Jahren war die Nachfrage nach Spezialberatungen so

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:

fotolia® LLC, New York: pterwort, wavemedia, sanja-grujic, vector master, mindscanner, Heiko Barth, Manuel Wächter, Cifotart (Titel)

iStockphoto® LP, Calgary: filmfoto
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, 2014
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!

groß, dass wir räumlich an unsere Kapazitätsgrenzen stießen. Schließlich ist eine Ausweitung der Beratung in einzelnen Stadtquartiere ab 2015 in der Diskussion, um einen einfachen Zugang zum Recht auch jenen Kölnerinnen und Kölnern zu ermöglichen, die den Weg in die Beratungsstelle bisher nicht gefunden haben.

