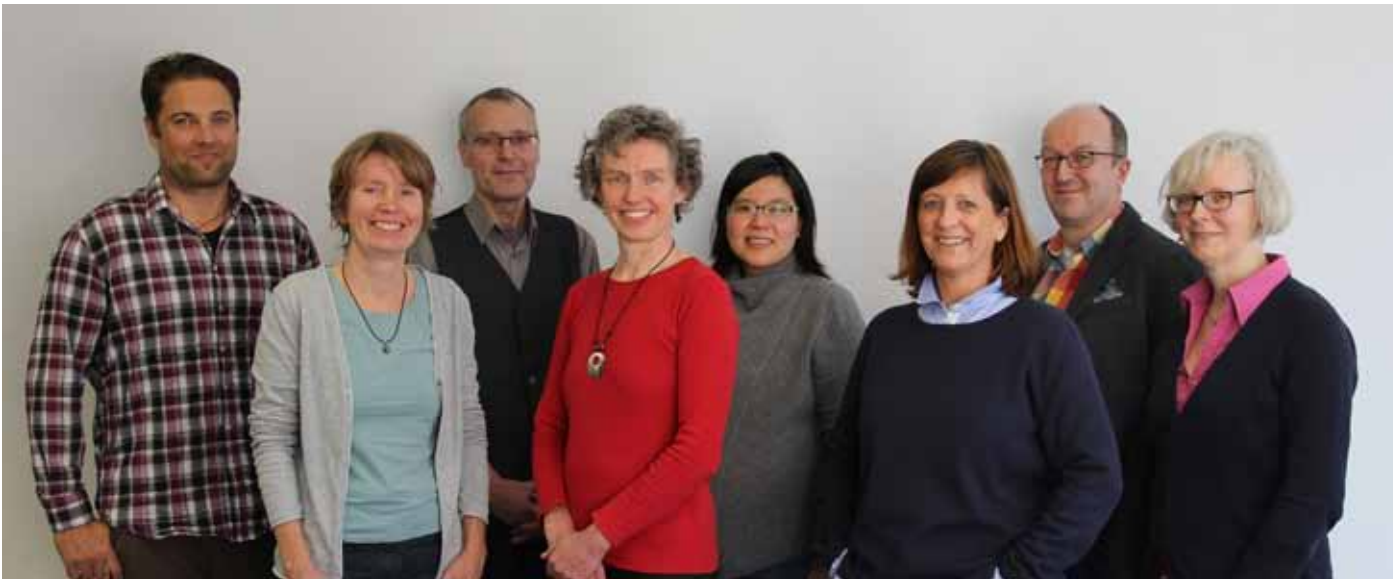


verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 15

Beratungsstelle Köln





Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Köln

Frankenwerft 35 (Eingang Mauthgasse)
50667 Köln
Tel.: (02 21) 84 61 88-01
Fax: (02 21) 84 61 88-33
E-Mail: koeln@verbraucherzentrale.nrw

→ www.verbraucherzentrale.nrw/koeln

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite

Annette Bobbert - Leiterin
Dagmar Blachmann - Verbraucherberaterin
Sven Friese - Verbraucherberater
Uwe Humbert-Kukulady - Verbraucherberater
Sina Lee - Verbraucherberaterin
Sabine Meyer - Verbraucherberaterin
Jutta Büttner - Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberaterin
Anette Weber - Beraterin Energiearmut
Rudolf Klapper - Energieberater
Birgit Rebbe - Bürokräft Verbraucherberatung
Dagmar Oster - Bürokräft Energieberatung

Aus Projektmitteln

Christine Schuhenn - Bildungstrainerin

Stellenplan

Leitung und Verbraucherberatung	5,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	1,00
Beratung Energiearmut	0,50
Energieberatung	1,00
Bürokräft Verbraucherberatung	0,50
Bürokräft Energieberatung	0,35

Weitere Spezialberatungen durch Honorarkräfte

Montgomery Hardebeck - Verbraucherrecht
Gerhard Hilburg - Verbraucherrecht
Maurice Moranc - Verbraucherrecht
Dr. Susanne Punsmann - Verbraucherrecht
Martin Schleicher - Verbraucherrecht
Waltraud Clever - Energie
Hans-Dieter Meyer - Energie
Rüdiger Fromme - Versicherung
Andreas Kutschera - Versicherung
Christoph Hommel - Altersvorsorge, Geldanlage und Immobilienfinanzierung
Martin Reuter - Altersvorsorge, Geldanlage und Immobilienfinanzierung
Helge Schneiders - Immobilienfinanzierung (bis Juni 2015)
Jörg Hänsel - Mietrecht
Klaus Kemmerling - Mietrecht

2015 IM ÜBERBLICK

70 Prozent der Befragten gaben in einer vom WDR beauftragten repräsentativen Studie Ende 2015 an, großes Vertrauen in die Arbeit der Verbraucherzentralen zu haben. Die Grundlage hierfür schafft jeden Tag aufs Neue die engagierte Arbeit der inzwischen 61 Beratungsstellen im Land.

Eine hohe Anerkennung zeigt sich auch in der Fortschreibung der „Vereinbarung zur Zusammenarbeit“ zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW. Durch diese Übereinkunft ist unsere Finanzierung durch das Land für die nächsten fünf Jahre gesichert. Übrigens: In Köln wurde im Sommer das 60-jährige Jubiläum gefeiert. Verbraucherschutzminister Johannes Rempel und der damalige Oberbürgermeister Jürgen Roters gratulierten der ältesten Beratungsstelle in NRW.

Anbieterunabhängige Information und Beratung zu den vielfältigen Verbraucherproblemen unter einem Dach. Ein bürgernaher Zugang zum Recht. Beratungsangebote, die Haushalten unmittelbaren Nutzen, geldwerte Vorteile und Schutz vor Übervorteilung bringen. All dies macht die Verbraucherzentrale zu einem festen Baustein im Netzwerk der kommunalen Daseinsvorsorge. Auch bei den neuen Herausforderungen, vor denen die Kommunen angesichts der vielen Flüchtlinge stehen, kann auf die Verbraucherzentrale gezählt werden: Mit ersten Informationsangeboten für Flüchtlingshelfer hat sie sich in das lokale Netzwerk eingebracht – stets nah und aktuell an den Problemen der Menschen.

Bei der Rückschau darf der Blick auf die vielfältige Unterstützung nicht fehlen, die wir auch 2015 erfahren haben: Wir bedanken uns bei Politik, Verwaltung, Medien sowie bei allen Kooperationspartnern, die uns beim Einsatz für die Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt begleitet haben.

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Köln



Verbraucherzentrale in Köln: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	19.971
- davon Allgemeine Verbraucherberatung	16.498
- davon Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	2.789
- davon Energieberatung	684
Veranstaltungskontakte	9.493
- davon Energieberatung	2.943
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	40.579

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Finanzen	33 %
Allgemeine Dienstleistungen	18 %
Telefon und Internet	18 %
Energie	9 %
Konsumgüter	9 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterung

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen weibliche und männliche Personen mit ein. Zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichten wir auf Doppelbezeichnungen.



Mails mit getarnten Rechnungen, Mahnbriefe dubioser Anwaltsbüros, abgefahrene Bearbeitungsentgelte bei Kaffeefahrten – die Verbraucherzentrale war auch 2015 Anlaufstelle für Rat & Recht.



Klickfallen beim Onlineshopping

Ab in den Warenkorb, Adressdaten eingeben, Zahlungsart auswählen und Bestellung aufgeben: Immer mehr Konsumenten wissen die Vorteile des Onlineshoppings zu schätzen. Doch bereits beim Bestellvorgang können kostenträchtige Gefahren lauern. Da werden etwa wesentliche Produktmerkmale oder Endpreise nicht exakt angegeben oder Kunden zahlen bei unbemerkten Extras oder wegen kostenpflichtiger Zahlungsarten unnötig drauf. Und auch bei ihren Rechten rund um Widerruf und Retouren kennen sich Onlineshopper häufig nicht aus.

Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale Klickfallen beim Onlineshopping ein dickes „Dislike“ erteilt. An einem Infostand gab sie Einkaufshilfen, um alle Bestellposten im Blick zu behalten und Extra-Geschäfte mit ungewollten Leistungen wegzuklicken. Außerdem gab's rechtliche Informationen kompakt: So war vielfach unbekannt, dass jedem Onlinekunden ein gebräuchliches, kostenfreies Zahlungsmittel angeboten werden muss. Das Faltblatt „Mit Sicherheit online einkaufen“ bot Anleitungen für jeden Klick beim Shoppen im World Wide Web.

Ungebetene Werbeanrufe: Bleibende Belästigung

Teilnahmen an gewinnträchtigen Lotteriespielen, Vertrieb von Produkten der Energieversorger sowie von Dienstleistungen rund um Telefonie und Internet: So liest sich die unrühmliche Hitliste, was mehr oder weniger professionelle Verkaufsstrategen bei ungebetener Werbung per Telefon unterjubeln wollten. Trotz ausdrücklichen Verbots, Werbeanrufe ohne Einwilligung zu tätigen und verschärfter Sanktionen, wurden Verbraucher auch 2015 am Telefon kalt erwischt und im Gespräch dann zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt. Die überwiegende Mehrheit – so das Ergebnis einer bundesweiten Online-Umfrage der Verbraucherzentralen unter knapp 5.500 betroffenen Verbrauchern – hatte einer Telefonwerbung zuvor nicht zugestimmt.

Auch in der Beratungsstelle berichteten Ratsuchende, dass sie ähnliche telefonische Überrumpelungsversuche erlebt haben: Da wurde zum Beispiel die Lieferung von Nahrungsergänzungsmitteln offeriert oder Zeitschriftenabonnements wurden angepriesen, die angeblich aus einer Testlieferung bestanden, sich aber im Nachhinein als langfristige Abonnementverträge entpuppten. Sogenannte „Datenzentralregister“ wollten Verbraucher angeblich vor lästiger Werbung anderer Firmen schützen – geschickt wurden dann aber bloß Zahlungsaufforderungen im dreistelligen Bereich.

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	5.228
Telefon/Internet	28 %
Finanzen	24 %
Allgemeine Dienstleistungen	23 %
Konsumgüter	11 %
Freizeit	4 %
Energie	3 %
weitere Themen*	7 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen,

Bildung, Sonstiges

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterung

Zusammengenommen ein Fingerzeig, dass die gesetzlichen Regelungen zur unerlaubten Telefonwerbung dringend nachgebessert werden müssen. Einstweilen hatte die Beratungsstelle einen kostenlosen Flyer mit Tipps zum Schutz vor den Attacken am Telefon zum Mitnehmen parat.

Rezepte-Apps: Datenhungrige Küchenhilfen

Spargel mal anders zubereiten als mit Schinken und holländischer Soße? Bei den vermeintlich kostenlosen Rezepte-Apps ist die Suche nach raffinierten Rezepten und den dafür notwendigen Zutaten nur einen Klick entfernt. Doch kochen viele Gratis-Versionen bloß auf Sparflamme, weil sie nur eine kleine Auswahl an Rezepten zur Verfügung stellen. Wer Appetit auf mehr Feinheiten und Funktionen hat, muss erst eine kostenpflichtige Vollversion oder gar ein Abo auf seinem Smartphone oder Tablet freischalten. Mit Kosten von bis zu 10,99 Euro für sechs Monate. Doch Achtung heißt es bei den Gratis-Apps: Nutzer bezahlen den

Rundum-Rezepte-Service auf alle Fälle mit der Preisgabe ihrer Daten etwa über Essensvorlieben, Anzahl der Personen im Haushalt, Einkaufsverhalten und monatliche Ausgaben für Essen & Co. Elektronisch generierte Nutzerprofile machen Hobbyköche dann zu Adressaten gezielter Werbeeinblendungen.

Die Beratungsstelle half mit Hinweisen, damit Hobbyköchen bei der Anwendung nicht der Appetit auf Koch-Apps vergeht. Zutatendabei: Informationen, wie ungewollter Datenzugriff verhindert und praktische Tipps, wie Profilbildung erschwert werden kann.

Kaffeefahrten: Abgefahrene Bearbeitungsentgelte

Der günstige Tagesausflug dient vielfach nur als Rahmen; meist geht's bei Kaffeefahrten ums Geschäft: durch den Verkauf überteuerter Waren. Das Angebot reicht von Decken über Kochtöpfe bis hin zu Vitaminpillen und Wellnessprodukten. Aber auch Reiseangebote werden beim Stelldichein zwischen Kaffee und Kuchen offeriert. Für die Vermittlung des Reisevertrags verlangen Veranstalter dann eine „Beratungs- und Servicegebühr“ – zahlbar sofort in bar oder per EC-Cash, mal sind es 50, mal auch 80 Euro. In der Beratungsstelle suchten Kaffeefahrten-Teilnehmer, die ihre Unterschrift reuten, rechtlichen Rat.

Enttäuschung machte sich dann breit, wenn der auf der Fahrt unterschriebene Reisevertrag zwar kostenfrei widerrufen werden konnte, der für den „Service“ bar kassierte Betrag aber meist so gut wie verloren war. Selbst wenn die Gebühr beim Bezahlen per EC-Cash vom Konto eingezogen worden war, gab es bei einem Widerruf kaum Chancen, diese auch mit Klage vor Gericht zurückzuerhalten. Denn oftmals agierten die Firmen aus dem Ausland oder hinter einer Postfachadresse versteckt.

Neben der rechtlichen Beratung im Einzelfall informierte die Verbraucherzentrale über Grundsätzliches rund um falsche Versprechen bei Kaffeefahrten und Regeln beim Widerruf bei Geschäften an der Haustür und auf Verkaufsveranstaltungen.

Gesundheitskosten im Griff

Wann ist eine Rückkehr aus der privaten in die gesetzliche Krankenversicherung möglich? Was tun, wenn der Zahnarzt mehr als im Kostenvoranschlag kalkuliert verlangt? In der Rechtsberatung im Gesundheitswesen spiegeln sich die Probleme und Fragen der Versicherten rund um Leistungen und Angebote im Gesundheitsmarkt. Allen voran: die Frage nach den Kosten für die Krankenversicherung. Ob und wann ein Wechsel der Krankenkasse Einsparungen bringt steht hier ebenso im Beratungsplan wie die Nöte älterer privat Versicherter, die die stark steigenden Prämien ihrer Assekuranz nicht mehr zahlen können und deshalb einen Weg zurück in die gesetzliche Krankenversicherung suchen. Jüngere Ratsuchende hingegen wollen wissen, ob sie als Auszubildende weiter familienversichert bleiben können.

Auch wenn Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen vorrangig als Sachleistungen gewährt werden, müssen Patienten – zum Beispiel bei Zahnersatz und Zahnfehlstellungen – in die eigene Tasche greifen. Ärger ist vorprogrammiert, wenn die Rechnung weit höher ausfällt als gedacht oder wenn das Ergebnis nicht stimmt und der Zahnarzt beziehungsweise Kieferorthopäde für die Nachbesserung Geld verlangt. Beratungsbedarf gab es auch rund um die Zusatzkosten für dringend benötigte Hilfsmittel wie etwa Inkontinenzhilfen oder viel zu hohe Zuzahlung auf das „Kassenmodell“ bei Hörgeräten. Auch bei Problemen mit dem Krankengeld oder mit Satzungsleistungen der Krankenkasse, etwa bei Bonusprogrammen, war rechtlicher Rat gefragt.

Rundfunkbeitrag: Was Studenten wissen müssen

Der Start in Ausbildung oder Studium ist vielfach auch mit einem Tapetenwechsel verbunden. Je nachdem, ob erste eigene Bude, Studentenwohnheim oder Wohngemeinschaft zur neuen Adresse werden, müssen Auszubildende und Studenten beim Rundfunkbeitrag unterschiedliche Regelungen beachten. Zum Start des Wintersemesters gab die Verbraucherzentrale „Einzugshilfe“ rund um die Beitragspflicht. Denn während in Wohngemeinschaften die Regel „Einer für alle“ heißt, gelten Zimmer oder Apartments im Studentenwohnheim jeweils als eigene Wohnung, für die jeder Bewohner den Rundfunkbeitrag von 17,50 Euro pro Monat entrichten muss.

Auch gab die Verbraucherzentrale Tipps, damit zum Beispiel wegen einer verpassten Abmeldung während eines Auslandssemesters keine Rückstände auflaufen.

Die für Ratsuchende kostenlose Beratung zur Rundfunkbeitragspflicht fußt auf einer Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und der Verbraucherzentrale NRW.



Call ID Spoofing Betrüger gaben sich als Verbraucherzentrale aus

Das Telefon klingelte und auf dem Display erschien eine Nummer, die der Verbraucherzentrale in Köln gehört. Am Ende der Leitung meldete sich jemand, der behauptete, dort tätig zu sein. Unverhohlen forderte er Angerufene dann auf, Geld zu überweisen oder Kontodaten preiszugeben. Was sich zunächst abenteuerlich anhört, ist in Zeiten der IP-Telefonie mit einem einfachen Trick zu bewerkstelligen: den Telefonanschluss so zu manipulieren, dass beim Angerufenen eine andere Telefonnummer als die tatsächliche angezeigt wird. Call ID Spoofing heißt die Masche, bei der sich Betrüger übrigens nicht nur als Verbraucherzentrale, sondern auch als vermeintliche Mitarbeiter der Deutschen Rentenversicherung oder von Microsoft tarnten. Tatsächlich arbeiten die Anrufer aber bei keiner der genannten Einrichtungen, sondern meist in einem Call Center. Und sind von dort darauf aus, Kontodaten oder Passwörter zu ergaunern oder Geldzahlungen einzutreiben.



Gleichgültig, wie sich die Mitarbeiter auch immer ausgaben – die Verbraucherzentrale in Köln gab nützliche Empfehlungen rund ums Call ID Spoofing. Einschließlich des Hinweises, dass eine Nummer auf dem Telefondisplay keineswegs eine sichere Identifikationsmöglichkeit ist.

Betrug mit mobilen Zahlungsmitteln, Kostenfallen bei Freemail-Diensten und die Zwangsumstellung der Telekom auf Internet-telefonie bestimmten die Nachfrage zur Telekommunikation.

App-Abzocke: Drittanbieter kassieren mit

Abzocke per App – dazu suchten einmal mehr viele Smartphone- und Tablet-Besitzer rechtlichen Rat. Denn bei diesen Anwendungen mit Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen wurden Nutzer nicht nur mit Infos, Service oder Unterhaltung versorgt. Vielmehr genügte das arglose Tippen auf mitgelieferte Werbebanner oder auf eine sich öffnende Internetseite, um unbeabsichtigt ein kostenpflichtiges Abo zu aktivieren. Von dem angeblichen Vertragsabschluss hatten die Betroffenen erst erfahren, als das Abo-Entgelt einfach über die monatliche Mobilfunkrechnung abgebucht worden war. Hierfür war die Rufnummer des Nutzers automatisch übermittelt worden, was den Abzockern die Recherche nach dem Mobilfunkanbieter ermöglichte und die Zahlung für das Abo auslöste. Der Abo-Preis wurde dann über die Mobilfunkrechnung eingezogen. Den Weg frei für diese Masche macht das sogenannte WAP-Billing (WAP = Wireless Application Protocol) – das unkomplizierte Bezahlen per Smartphone, ohne Konto- oder Kreditkartendaten angeben zu müssen.



Die Schaltfläche (Button), mittels derer der Verbraucher seine Bestellung für das Abo abgibt, muss so beschriftet sein, dass der Kunde eindeutig erkennen kann, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet, zum Beispiel mit „zahlungspflichtig bestellen“. Andernfalls kommt kein Vertrag zustande und der Kunde muss nicht zahlen.

Mit rechtlicher Beratung unterstützte die Verbraucherzentrale, die Abrechnung derartiger Dienste über die Mobilfunkrechnung künftig zu unterbinden. Ein Musterbrief half hier bei der Aufforderung an den Mobilfunkanbieter, die Identifizierung des Anschlusses für die Inanspruchnahme oder Abrechnung solcher Abo-Fallen kostenfrei zu sperren (Drittanbietersperre). Crux dabei: Wer eine vollständige Sperre verlangt, kann auch keine nützlichen Dienste mehr, wie zum Beispiel das mobile Buchen von Fahrkarten, per WAP-Billing bezahlen.

Wenn bereits entsprechende Rechnungsposten auf der Telefonrechnung abgebucht waren, informierte die Beratungsstelle über die Frist von acht Wochen zur Beanstandung und wie bereits eingezogene Lastschriften zurückgeholt werden können.

Internettelefonie: Tücken beim Umstellen

Das Aus fürs analoge Festnetz ist für die Deutsche Telekom beschlossene Sache: Bis 2018 will der Telekommunikationsriese dafür sorgen, dass alle Kunden nur noch mit Hilfe des Internets telefonieren. Die IP-Telefonie soll Sprachqualität und Datenübertragung beim Surfen und Telefonieren erheblich verbessern. Doch auf dem Weg in die digitale Zukunft werden viele Kunden nicht mitgenommen: Anstatt wie versprochen von Verbesserungen zu profitieren, berichten Betroffene in der Beratungsstelle von dürftigen Informationen, unerwarteten Zusatzkosten und massiven technischen Störungen nach dem Technologiewechsel der Telekom.

In der Rechtsberatung zeigten die Beratungskräfte auf, was bei stockendem Service der Telekom Abhilfe verspricht und informierten, welche Vertragsmodalitäten Kunden in der IP-Warteschleife beachten müssen. Außerdem erklärten sie möglicher-



weise anfallende Extrakosten – etwa für einen Router – und wiesen auf drohende Probleme mit Hausnotrufsystemen hin.

Freemail-Dienste mit Kostenfallen

Ob als Geburtstagsüberraschung oder Treue-Dankeschön: Auch 2015 wurde Nutzern von Freemail-Diensten wie gmx oder web.de zuhauf per Pop-up-Fenster oder E-Mail der „Premiumstatus“ mit erweitertem Postfach angeboten. Ein unbedachter Moment, ein

kurzer Klick – und wenige Zeit später flatterte eine Rechnung über eine kostenpflichtige Mitgliedschaft ins Haus. Denn im Text hatte sich die Information versteckt, dass sich – nach Ablauf einer kurzen, kostenfreien Testphase – die Laufzeit des Vertrags um zwölf Monate verlängert. Mit dem „Kaufen-Button“ hatten Nutzer den Abschluss des Dienstes offenbar bestätigt. Im Anschluss versandten Anbieter zwar eine Willkommens-Mail und informierten über die Nutzungsvorteile. Details über Vertragslaufzeit oder Hinweise zum Abonnement fanden sich aber erst auf den

zweiten Blick. Eine Widerrufsbelehrung war häufig erst am Ende der E-Mail zu finden – oder vielleicht auch bei den zahlreichen Werbemails der Dienste untergegangen. Viele schilderten, den vermeintlichen Vertrag unbewusst geschlossen zu haben oder von einer kostenfreien Anmeldung ausgegangen zu sein.

Die Beratungsstelle informierte über Fristen und Möglichkeiten zum Widerruf sowie über Zahlungspflichten.

Horrende Roamingkosten außerhalb der EU

Beträge von bis zu 4.000 Euro fürs Surfen während eines Trips ins außereuropäische Ausland – horrende Roamingkosten ließen Ratsuchende nach Tarifoptionen, Kostenbremsen und rechtlichen Möglichkeiten zum Widerspruch gegen solche Forderungen fragen.

Während Telefonanbieter innerhalb des EU-Raums inzwischen pro Minute nur noch gedeckelte Höchstbeträge auf den Heimtarif für das Telefonieren, SMS-Verschicken und Nutzen von Datenvolumen berechnen dürfen, gilt außerhalb dieser Grenzen nur eine „Datenbremse“. Wenn beim Kunden monatlich mehr als knapp 60 Euro Kosten zu Buche schlagen, muss der Mobilfunkanbieter einen Cut machen und das Datenroaming beenden. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass dieser die Nutzungsdaten seiner Kunden in Echtzeit kontrollieren kann. Ist dies nicht der Fall, muss er seine Kunden darüber bereits schon bei der Einreise informieren. Wer diese Hinweise ignoriert, läuft ungebremst in die Kostenfalle. Für Betroffene ist es rechtlich schwierig, gegen so aufgelaufene Forderungen vorzugehen, doch konnte die Beratungsstelle in Verhandlungen mit den Anbietern in einigen Fällen eine Reduzierung erreichen.

VERBRAUCHERBILDUNG

Umgang mit Geld, Fallen beim Smartphone, Kosten der ersten eigenen Bude: Verbraucherbildung umfasste viele Themen und Module. Neue Zielgruppe 2015: Engagierte in der Flüchtlingshilfe.



Drehscheibe für Flüchtlingshelfer-Information

Tatkräftig unterstützen viele Menschen und Institutionen Asylsuchende in Köln beim Start ins Alltagsleben. Auch die Verbrau-

cherzentrale hat sich schnell auf die Probleme und Fragen der geflüchteten Menschen eingestellt. Denn: Aufgrund sprachlicher Barrieren und der Unkenntnis des hiesigen Wirtschafts- und Rechtssystems sind sie besonders gefährdet – weil sie als neue Zielgruppe ins Fadenkreuz unseriöser Anbieter geraten oder aufgrund ihrer Unerfahrenheit zum Beispiel überflüssige Verträge abschließen. In einem ersten Schritt wurde haupt- und ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe Engagierten das Themenspektrum und die Beratungsangebote der Beratungsstelle vorgestellt. Zielsetzung hierbei: Flüchtlingshelfer zu sensibilisieren, um bei akuten Problemlagen ihrer Schützlinge Kontakt zu suchen. Und zwar nicht nur zur Hilfe im Einzelfall, sondern auch, um präventiv aktiv zu werden oder zum Beispiel durch rechtliche Schritte unlauteren Geschäftspraktiken einen Riegel vorzuschieben.

In einem Schreiben an das Sozialdezernat der Stadt wurden noch einmal die Beratungs- und Unterstützungsangebote der Verbraucherzentrale vor Ort vorgestellt – verbunden mit der Bitte, diese Informationen an Multiplikatoren weiterzugeben. Denn nur durch vernetzte Aktivitäten aller Akteure kann Integration auch im Verbraucheralltag gelingen. Übrigens: Unter www.verbraucherzentrale.nrw/fluechtlingshilfe ist Hilfe für die Helfer nur einen Mausklick entfernt. Die Verbraucherzentrale NRW hat in diesem Portal Wissenswertes zusammengestellt, was Flüchtlingshelfer den Neankömmlingen für den Verbraucheralltag mit an die Hand geben können.

Durchblick beim Umgang mit Geld

Basiswissen für den Konsumalltag vermitteln – das stand in 34 Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche auf dem Programm. Denn je früher der richtige Umgang mit Geld gelernt wird, desto besser hat man später die eigenen Finanzen im Griff. 802 Schü-

lerinnen und Schüler lernten Rechte und Pflichten eines Kaufvertrags kennen oder Wissenswertes zum richtigen Umgang mit Geld – praktische Fragen und Probleme aus der Lebenswelt der Teilnehmer standen dabei im Mittelpunkt.

Die Module „Erste eigene Wohnung“ und „Smartphone – Tarife, Kosten, Fallen“ wurden häufig gebucht. Was an Kosten und Verpflichtungen angesichts der „neuen Selbstständigkeit“ auf junge Erwachsene zukommt und wie das monatliche Budget sinnvoll verplant werden kann, wurde in der Trainingseinheit zu den ersten eigenen vier Wänden besprochen. In der Veranstaltung zum „Smartphone“ wurden Fallstricke beim Verwenden von Profilbildern vorgestellt und es wurde Wissenswertes zu Kostenfallen bei Apps erläutert.

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

WARM-up fürs Energiesparen

Der sparsame Umgang mit Energie beim Heizen und Duschen steht im Mittelpunkt des Bildungsangebots „WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme“, das 28 Schüler und Schülerinnen aus Köln absolvierten. Die Fünftklässler des Gymnasiums Kaiserin-Augusta lernten, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Sie erfuhren, welche Einstellung am Heizungsthermostat für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont.

Unberechtigte Inkassoforderungen. Verlockend klingende Kreditversprechen. Auskommen mit dem Einkommen. Nachhaltige Geldanlage. Rote wie auch schwarze Zahlen prägten die Beratungsnachfrage.

Rettungsanker bei schwankenden Haushaltsfinanzen

Ob das Girokonto gekündigt wird, die Begleichung einer Rechnung Probleme macht 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 etlichen Fällen entlarvt werden. Denn viele Inkassobüros setzten einmal mehr auf den Einschüchterungseffekt.

Die Geld- und Kreditberatung war jedoch nicht nur Rettungsanker in existenziellen Notlagen. Vielmehr gab es hier auch Unterstützung, um Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen und dadurch wieder Überblick über die Finanzen zu gewinnen. Denn immer mehr Haushalte kämpfen gegen „rote Zahlen“, sodass frühzeitiges Gegensteuern in der sozialorientierten Verbraucherberatung nachhaltig hilft, um Schuldenkarrieren vorzubeugen.

Jede zweite Inkassoforderung unberechtigt

Das im November 2014 in Kraft getretene „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ hat zwar Wirkung gezeigt – doch bescheren Inkassobüros Verbrauchern weiterhin viele Probleme. Nach wie vor ist – so eine Auswertung der Verbraucherzentralen von bundesweit über 1.400 Beschwerden – noch mehr als jede

zweite Inkassoforderung unberechtigt. Unverhältnismäßig hohe Gebühren, unverständliche Kostenaufstellungen und fehlende Vertragsgrundlagen, um Forderungen zu ermitteln, erweisen sich weiterhin als Knackpunkte. Immerhin: 90 Prozent der Schreiben enthielten inzwischen die vorgeschriebene Information, wer mit den Verbrauchern den behaupteten Vertrag geschlossen haben will.

In der Rechtsberatung war es einmal mehr ein Schwerpunkt, die Rechtmäßigkeit von Forderungen zu überprüfen und Hilfestellungen beim Widerspruch zu geben. Auch 2016 hat die Verbraucherzentrale NRW die Berechnung überhöhter Inkassokosten im Blick – und wird unseriös agierende Inkassobüros abmahnen, um solche Geschäftspraktiken dauerhaft zu unterbinden.

Vorsicht: Das ist ein Kredit!

Ob Fernseher, Smartphone oder Sofa – die Werbung verspricht unkomplizierte Wunscherfüllung durch Null-Prozent-Finanzierung, Sofortkredit oder verlockend klingende Ratenzahlungen. Doch häufig werden diese Konsumfinanzierungen durch zusätzliche Verträge, Versicherungsprämien oder Kreditkartententgelte zum finanziellen Bumerang. Mit der Aktion „Vorsicht: Das ist ein Kredit!“ hat die Verbraucherzentrale die Stolperfallen von kreditfinanzierten Käufen öffentlichkeitswirksam in den Blick genommen. Dabei wurden zum einen Hilfestellungen an die Hand gegeben,



ben, um gängigen Verkäuferargumenten zu widerstehen und die eigene finanzielle Belastungsgrenze realistisch auszuloten. Zum anderen gab es praktische Hinweise, um das Kleingedruckte auf Fallstricke zu prüfen und gegen überflüssige und teure Zusatzverträge gewappnet zu sein.

Während einer Aktionssprechstunde zeigten die Beratungskräfte auf, was bei der Kreditaufnahme unbedingt zu beachten ist und loteten aus, ob das Haushaltsbudget den Kredit überhaupt verkraftet. Aber auch wer eine Anschaffung über den Händler finanziert hatte, konnte auf Unterstützung zählen: Beim jeweiligen Kreditvertrag wurde geprüft, ob er Stolperfallen enthält und wie mögliche negative Folgen abgemildert werden können.

Geldanlageberatung: Nachhaltiges gefragt

Bei einer von der Verbraucherzentrale NRW in Auftrag gegebenen repräsentativen Umfrage gab mehr als die Hälfte aller Befragten an, nachhaltige Geldanlagen zu kennen. Fast jeder Vierte hatte das Ersparte schon einmal in Finanzprodukte angelegt, die ethische, soziale und ökologische Kriterien berücksichtigen. Auch Unerfahrene wären zu einer solchen Investition bereit, allerdings nur bei Produkten mit keinem oder geringem Risiko. Für diese Sicherheit würden auch Abstriche bei der Rendite in Kauf genommen. Allerdings verbindet die überwiegende Mehrheit mit nachhaltigen Geldanlagen vor allem riskante unternehmerische Beteiligungen an Wind- oder Photovoltaikanlagen, wie sie etwa in geschlossenen Fonds vermarktet werden. Nur jeder Zweite kennt hier sichere Produkte in Form von Zins- und Sparanlagen. Diese Tendenz zeigte sich auch in der Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung der Verbraucherzentrale: Anbieterunabhängig wurde hier daher das Anlagendickicht der Finanzbranche durchleuchtet und ein Gesamtkonzept für die private Vorsorge entwickelt – mit Produkten, die zu den persönlichen Anlagezielen und zur Risikoneigung passen.

P-Konto: Wettlauf zwischen Ausgabepflicht und Ansparbemühungen

Für Verschuldete ist das Pfändungsschutzkonto ein Muss: Denn nur auf dem P-Konto ist das Existenzminimum bei Kontopfändungen vor dem Zugriff der Gläubiger gesichert. Und es erlaubt Kontoinhabern – trotz Pfändung – auch Guthaben aus dem nicht ausgeschöpften Freibetrag eines Monats einmalig in den nächsten Monat zu übertragen. Damit wird das Ansparen kleiner Rücklagen möglich, was von Beziehern von SGB II-Leistungen im Rahmen der Regelleistung ja auch erwartet wird, damit sie etwa

Reparaturen an der Waschmaschine oder Nachzahlungen bei Strom und Gas bestreiten können. Bei den Ansparbemühungen auf dem P-Konto gibt es jedoch eine wichtige Regel: Im Folgemonat muss zunächst das angesparte Geld des Vormonats komplett verbraucht werden. Dafür kann das neue Geld bis zur Höhe des nicht verbrauchten Freibetrags des laufenden Monats wieder in den nächsten übertragen werden und so weiter. Praktisch hat das zur Folge, dass längerfristige Ansparungen bei Einkünften unter dem Freibetrag auf diese Einkommenshöhe beschränkt sind.

In der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung zeigte sich der Übertrag insbesondere dann als Problem, wenn Zahlungen, die sich innerhalb der Freibeträge bewegen, jeweils schon am Monatsende für den nächsten Monat auf dem Konto eingegangen



Mit dem P-Konto wollte der Gesetzgeber für unbürokratischen Schutz des Existenzminimums sorgen. Doch in der Praxis gab es hier immer wieder Stolperfallen, weshalb Ratsuchende in vielen Kurzberatungen nach Hilfestellungen fragten: So zum Beispiel, wenn Geldinstitute P-Kontoinhabern bestimmte Kontofunktionen verwehrten oder öffentliche Gläubiger in Unkenntnis der Rechtslage keinen ausreichenden Pfändungsschutz gewährten. Mit dem Ausstellen von 96 Bescheinigungen zur Erhöhung des Grundfreibetrags und zahlreichen Beratungsgesprächen rund um das Thema Pfändungsschutz trug die Verbraucherzentrale dazu bei, Schuldner den reibungslosen Schutz ihres Existenzminimums zu ebnet. Hilfreich auch deshalb, weil Bescheinigungen nicht überall zu bekommen sind und viele Banken regelmäßig eine Aktualisierung wünschen.

waren. Damit war die einmalige Übertragung in den Folgemonat dann bereits verbraucht, ein Ansparen in den übernächsten Monat bei dieser Konstellation war nicht mehr zu bewerkstelligen. Im Dezember 2014 hatte der Bundesgerichtshof (BGH) zwar entschieden, dass auch in solchen Fällen eine Übertragung in den übernächsten Monat möglich sein soll. Erst dann gelte die Pflicht zum Ausgeben.

Im Beratungsalltag zeigte sich jedoch, dass Kreditinstitute es uneinheitlich handhabten, für welche Konstellationen der Richterspruch des BGH anzuwenden ist. Trotz einer eindeutigen Zielrichtung des Urteils wurde in den meisten Fällen vertreten, dass die Entscheidung nur für über dem Freibetrag des Vormonats liegende Einkünfte gilt. Bei dieser Interpretation sahen sich Ratsuchende dann damit konfrontiert, dass Banken und Sparkassen – anders als vom BGH intendiert – dennoch Geld an den Gläubiger überwiesen hatten. Eine Klärung konnte dann letztlich wiederum nur über die Gerichte erfolgen.

Die Schuldner- und Insolvenzberatung unterstützte mit Beratungsempfehlungen zum Ausgabenmanagement und zur Gutschriftenübertragung.

Konto für alle kommt

Nicht gelöst war mit dem P-Konto das Problem unfreiwilliger Kontollosigkeit: Kreditinstitute waren 2015 gesetzlich nur zur Umwandlung eines bestehenden Girokontos, nicht jedoch zur Einrichtung eines (P)-Kontos verpflichtet. Allein die Sparkassen mussten in Nordrhein-Westfalen für alle Kunden ihres Geschäftsbereiches ein Guthabekonto führen. Andere Banken zeigten sich hingegen sehr zurückhaltend, wenn bei der Neueinrichtung von Guthabekonten etwa Negativeinträge bei der Schufa oder an-

dere Indikatoren finanzielle Schwierigkeiten und eine spätere Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto beim potentiellen Kunden vermuten ließen.

Dass Betroffene Rat suchen, weil ihnen Banken die Einrichtung eines Girokontos verweigern, wird ab 2016 kein Thema mehr sein: Mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie kommt das Konto für jedermann ab Mitte des Jahres.

Energiearmut: Schuldenkarussell den Saft abdrehen

Die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut in Köln hat sich im Angebotsportfolio der Verbraucherzentrale fest etabliert. 59 Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung fragten 2015 nach Hilfestellungen. In rund 130 Beratungsgesprächen wurde für diese dann in den meisten Fällen eine nachhaltige und tragfähige Lösung erreicht.

Erfreulich: Nicht erst, wenn der Strom bereits gesperrt war, wurde um Rat gesucht. Die Fachberaterin Energiearmut konnte durch den frühzeitigen Kontakt oftmals in Verhandlungen mit der Rhein-Energie die Energiesperre für Betroffene noch abwenden. In jedem Einzelfall wurde versucht, Rückzahlungspläne zu erarbeiten, die für das jeweilige Haushaltsbudget auch tragfähig waren. Nach wie vor: Trotz Erwerbstätigkeit kämpft eine Vielzahl der Ratsuchenden gegen Energiearmut. Wenn dann Einkommenseinbußen durch Krankheit oder Arbeitslosigkeit hinzukamen, verschärften sich die Probleme existenziell. Darüber hinaus konnten vor allem Bezieher von SGB II-Leistungen sowie Rentner Energiekosten aus ihren niedrigen Einkommen oft nicht mehr bestreiten.

Hinter den Energieschulden verbergen sich häufig jedoch nicht nur Außenstände für Abschlagszahlungen oder Jahresendabrechnungen, sondern teilweise auch hohe Kosten für Mahnungen, Inkasso sowie für die Unterbrechung beziehungsweise Wiederherstellung der Stromversorgung. In der Beratung wurden daher auch überhöhte Nebenforderungen überprüft und Hinweise gegeben, um dieses Kostenkarussell zu stoppen.

Vielfach waren Zahlungsprobleme der Betroffenen auch auf mangelnde Planungs- und Finanzkompetenz in Verbindung mit einem geringen Einkommen und einem hohen Energieverbrauch zurückzuführen. Finanzielle Engpässe im Haushalt zu erkennen und frühzeitig die Beratungsstelle aufzusuchen, zahlt sich daher aus. Denn so bietet sich die Chance, hohe Zahlungsrückstände auch bei der Energieversorgung zu vermeiden oder noch tragfähige Lösungen zu deren Regulierung zu finden.



Wie funktioniert der Gasanbieterwechsel ohne Stolperfallen? Muss ich überhöhte Abschlagszahlungen hinnehmen? Lohnt es, Dach und Fassade zu dämmen? Die Verbraucherzentrale war auch 2015 Wegweiser im Energiemarkt.

Energierecht: Ärger mit Abschlägen und Erstattungen

Ob Energieversorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten: eine Vielzahl von Anfragen erreichte die Beratungsstelle zu energierechtlichen Problemen. Nicht zuletzt beim Wechsel zu einem günstigeren Strom- oder Gasanbieter war das Informations- und Beratungspaket der Verbraucherzentrale ein gefragter Begleiter.

Verbraucherprobleme im Energiemarkt waren auch Anlass, unlauteres Anbieterverhalten gerichtlich klären zu lassen: So bestätigte das Landgericht Düsseldorf die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass Kunden bei Strom- und Gaspreiserhöhungen wegen gestiegener Abgaben und Steuern ein Sonderkündigungsrecht haben. Die Verbraucherzentrale informierte Betroffene über daraus gegebenenfalls resultierende Widerspruchsmöglichkeiten gegen Jahresrechnungen. Auch ein weiteres Ärgernis aus dem Beratungsalltag fand Klärung vor Gericht: Nach welchem Maßstab Versorger die Abschläge für Strom berechnen dürfen, wollten Ratsuchende angesichts überhöhter Forderungen häufig wissen. Dass solche unzulässig und Abschläge nach dem tatsächlichen Verbrauch zu bemessen sind, haben die Richter des Oberlandesgerichts Düsseldorf auf eine Klage der Verbraucherzentrale hin entschieden. Das Urteil mündete in die Beratungsempfehlung, dass Verbraucher den Energielieferanten auffordern können, zu hohe Abschläge für Strom zu senken.



Besser heizen – Kosten regeln!

„Besser heizen – Kosten regeln!“ – unter diesem Motto bewarb die Verbraucherzentrale auch in Köln eine ganze Palette von Maßnahmen, die warmes Wohnen günstiger machen. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der kostengünstigen Dämmung der Heizungsrohre, die Heimwerker selbst anbringen können. 14 Euro pro Jahr und Meter lassen sich so im Schnitt sparen – die Investition lohnt sich schon nach weniger als einem Jahr.

An mehreren Infoständen und bei einem Vortrag in der VHS gab es noch viele weitere Spartipps für jedes Budget: Vom richtigen Dreh am Thermostatventil über den Austausch der Heizungspumpe bis zur Dach-, Kellerdecken- und Fassadendämmung.

Energieberatung zu Hause

Informationen rund ums Heizen und Stromsparen, zu erneuerbaren Energien, zur Gebäudesanierung und ähnlichen Themen erhielten im vergangenen Jahr 4.119 Interessierte. In persönlichen Beratungen, bei Vorträgen und im Rahmen von Aktionen erfuhren sie, wie sie ihren Energieverbrauch senken und so Klima und Geldbeutel schonen können. Dazu kam die Energieberatung auch zu den Verbrauchern nach Hause und prüfte etwa Heizungseinstellungen oder spürte die größten Stromverbraucher auf. 268 Ratsuchende entschieden sich für eine ausführliche „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“. Sie ließen ihre Häuser und Wohnungen 90 Minuten lang unter die Lupe nehmen, um konkrete Modernisierungsempfehlungen passend zum jeweiligen Bedarf und Budget zu erhalten.

Den günstigsten Gastarif finden

Ein Wechsel des Gastarifs kann viele Haushaltskassen entlasten. Vor allem Kunden der örtlichen Grundversorger könnten meist deutlich preiswerter heizen. Mit der Aktion „Finden Sie den günstigsten Gastarif – Aber sicher!“ erklärte die Verbraucherzentrale deshalb, wie Wechselwillige ihr Budget schonen, ohne auf verbraucherfreundliche Vertragsbedingungen zu verzichten. Entscheidend sind dabei neben dem Preis vor allem kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen, die richtige Einschätzung von Preisgarantien und Vorsicht bei Bonus-Versprechen. Tipps dazu gab die Verbraucherzentrale an einem Infostand.



Energetische Quartiersberatung

Eine „Energetische Quartiersberatung“ stand in den Stadtteilen Buchheim und Höhenhaus auf dem Programm. Dazu bekamen die Eigenheimbesitzer dort erst einmal Post: Verbraucherzentrale und die Stadtverwaltung machten ihnen ein besonders günstiges Angebot zur „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“. Gezielt wurde so eine Gruppe mit vergleichbaren Ausgangsbedingungen und hohem Sanierungsbedarf auf energetische Optimierungen am Gebäude angesprochen. In den beiden Stadtquartieren lag der Schwerpunkt auf der energetischen Verbesserung der Ein- und Zweifamilienhäuser aus den 1930-er bis 1960-er Jahren.

Schon in Vorträgen konnte passgenau auf die speziellen Gegebenheiten vor Ort eingegangen werden – das weckte Interesse für die konkreten Möglichkeiten jedes einzelnen Hausbesitzers. Zudem zeigte sich, dass die gemeinsame Auseinandersetzung mit dem Thema und der Austausch mit den Nachbarn zusätzlichen Schwung in Sanierungsanstrengungen bringen.

Heizen mit erneuerbaren Energien

Wie funktioniert eigentlich eine Pelletheizung? Eine anschauliche Antwort auf diese Frage erhielten Interessierte im Frühjahr – pünktlich zur Erhöhung der staatlichen Förderung für das Heizen mit erneuerbaren Energien. Im Rahmen der „Wochen der Holzpellets und Solarthermie“ der Energieagentur NRW bot der Energieberater der Verbraucherzentrale nicht nur Vorträge an, sondern auch Führungen durch private Heizungskeller. Die Vorteile der nahezu CO₂-neutralen Pellet-Technik kamen dabei ebenso zur Sprache wie die Bedingungen, unter denen ihr Einsatz sinnvoll ist. Die persönlichen Erfahrungsberichte der privaten Kesselbesitzer ergänzten den fachlichen Input der Experten.

Alles klar mit der Abwasserleitung?

Für Grundstückseigentümer in Wasserschutzgebieten galt es 2015, einer neuen Prüfpflicht nachzukommen: Abwasserkanäle, die dort vor dem 1. Januar 1965 verlegt worden sind, mussten bis zum Jahresende auf Zustand und Funktion überprüft werden. Unter dem Motto „Alles klar mit der Abwasserleitung?“ stellte die Verbraucherzentrale das Beratungsangebot des Projekts „Kanaldichtheit“ vor. Angesiedelt in der Düsseldorfer Geschäftsstelle lotst das Projekt-Team Rat suchende durch Bestimmungen rund um die Prüfpflicht. Es gibt Hilfestellungen zur Auswahl von Prüfunternehmen und weiß Rat bei Unstimmigkeiten mit Handwerksbetrieben.



Auch in Köln wurde vor unseriösen Rohr sanierern gewarnt, die arglose Eigentümer an Haustür oder per Telefon überrumpelten und mit einem vermeintlichen Schnäppchenpreis zum schnellen Zuschlag für den fälligen Funktions-Check drängen wollten. Wenn sich die windigen Firmen dann mit Geräten und Kameras an der Abwasseranlage zu schaffen machten, überraschten sie die Hausbesitzer mit der Diagnose massiv maroder Leitungen – und einem kostenintensiven Sanierungsangebot. Die Verbraucherzentrale informierte, für wen die Prüfpflicht tatsächlich gilt und riet,

auch massivem Druck zu widerstehen und nur anerkannte Sachkundige mit der Funktionsüberprüfung zu beauftragen. Städte und Gemeinden sind per Gesetz verpflichtet, ihre Bürgerinnen und Bürger über die Prüfpflicht bei Kanalanschlüssen zu informieren. Die Verbraucherzentrale liefert hierzu mit dem Projekt „Kanaldichtheit“ nicht nur einen Baustein für sachkundige Information, sondern auch präventiven Schutz vor Übervorteilung.

KÖLN IM BLICK



von links: Kölns ehemaliger Oberbürgermeister Jürgen Roters, Beratungsstellenleiterin Annette Bobbert, Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale, Verbraucherschutzminister Johannes Remmel und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

60 Jahre Verbraucherzentrale in Köln

Mit viel Prominenz feierte die Beratungsstelle Köln im Sommer ihr 60-jähriges Jubiläum. Verbraucherschutzminister Johannes Remmel und der ehemalige Oberbürgermeister Jürgen Roters gratulierten der größten und ältesten Verbraucherberatungsstelle in NRW zum runden Geburtstag. Seit ihrer Gründung 1955 haben rund zwei Millionen Kölnerinnen und Kölner Rat und Unterstützung gesucht – und gefunden.



Verbraucherschutzminister Johannes Remmel zeigte sich in seinem Grußwort beeindruckt von der Arbeit der Beratungsstelle seit 60 Jahren.



Kölns ehemaliger Oberbürgermeister Jürgen Roters stellte in seinem Grußwort die Bedeutung der Beratungsstelle für die Stadt heraus.



Zum Weltkindertag am 23. September fragte die Beratungsstelle junge Verbraucher „Wie lange duschst du?“. Dies führte zu interessanten Diskussionen über den eigenen Strom- und Wasserverbrauch.

Ausblick: Verbraucherberatung im Quartier

Im September 2015 startete mit der sogenannten aufsuchenden Verbraucherarbeit das neue Beratungsangebot „Verbraucherberatung im Quartier“. In den Sozialräumen Chorweiler/Blumenberg/Seeberg Nord, Kalk/Humboldt-Gremberg und Höhenberg/Vingst sind die Mitarbeiter jetzt aktiv und präsent vor Ort mit Aktionen, Infoständen, Bildungs- und Präventionsveranstaltungen, Vorträgen und Rechtsberatung. Um die in den Sozialräumen vorhandene Beratungsstruktur gut zu ergänzen, werden zu Beginn viele Vernetzungsgespräche geführt und Multiplikatorenschulungen angeboten.

Plus an Service

Seit eineinhalb Jahren wird in Köln das Termintelefon erfolgreich erprobt: 5.509 Kölner nutzten für ihr Anliegen zu Energie- oder Finanzthemen den Service des Termintelefons und konnten hierüber Lösungen für ihre Fragen finden.

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, 2016. 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!

