

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig 14

Beratungsstellen im Kreis Soest





WIR ARBEITEN FÜR SIE

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite in Lippstadt

Hilde Becker - Leiterin, MA
Petra Golly - Beraterin, Dipl. oec.
Judith Spittler - Beraterin, Dipl. biol.
Dirk Paszkowski - Büro und Verwaltung

Weitere Spezialberatungen

Frank Rappenberg - Rechtsanwalt
Andreas Walter - Mietrechtsberater
Hubertus Pieper - Architekt, Dipl. Ing., Energieberater
Jürgen Hartung - Bankkaufmann, Immobilienfinanzierung, Altersvorsorge und Geldanlage
Leo Tiedtke - Fachlehrer, Versicherungsberater

Mit Rat und Tat an Ihrer Seite in Soest

Hilde Becker - Leiterin, MA
Andrea Birkenhauer - Beraterin, Dipl. oec.
Holger Okken - Berater, Dipl. oec.
Silvia Streich - Büro und Verwaltung

Weitere Spezialberatungen

Heinz-S. Gosmann - Rechtsanwalt
Jan Jaeschke - Rechtsanwalt
Ilona Ebeler - Mietrechtsberaterin
Hubertus Pieper - Architekt, Dipl. Ing., Energieberater
Jürgen Hartung - Bankkaufmann, Immobilienfinanzierung, Altersvorsorge und Geldanlage
Leo Tiedtke - Fachlehrer, Versicherungsberater
Anja Grigat - Versicherungsberaterin

Wir sind für Sie da

Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Lippstadt

Woldemei 36-38
 59555 Lippstadt
 Tel.: (0 29 41) 9 48 82-0
 Fax: (0 29 41) 9 48 82-30
 E-Mail: lippstadt@vz-nrw.de

www.vz-nrw.de/lippstadt

Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Soest

Nottebohmweg 2-8
 59494 Soest
 Tel.: (0 29 21) 9 10 87-0
 Fax: (0 29 21) 9 10 87-30
 E-Mail: soest@vz-nrw.de

www.vz-nrw.de/soest

Stellenplan Lippstadt

Leitung und Verbraucherberaterinnen	2,00
Bürokraft	0,50

Stellenplan Soest

Leitung und Verbraucherberater/innen	1,50
Bürokraft	0,50

2014 IM ÜBERBLICK

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW sind ein unverzichtbarer Baustein im Dienstleistungsangebot der Kommunen: In fast der Hälfte der 60 Städte und Kreise mit einer Anlaufstelle für Verbraucherfragen wurden 2014 neue Verträge geschlossen. Die zumeist einstimmigen Entscheidungen der Räte und Kreistage für eine Vertragsverlängerung zeigen, dass das Angebot rund um „Rat & Recht“ landesweit und parteiübergreifend anerkannt ist.

Der unmittelbare Nutzen der Arbeit für Ratsuchende, die präventive Wirkung von Bildungsangeboten und die intensive Öffentlichkeitsarbeit – das waren zentrale Argumente, warum die Beratungsstellen eine so hohe Zustimmung erfahren. Nicht zuletzt überzeugte auch, dass die Verbraucherzentrale transparent und nachvollziehbar darlegt, wie sie die zur Verfügung gestellten Mittel für die Menschen im Kreis Soest einsetzt.

Erfolgreich hat die Verbraucherzentrale 2014 an Serviceverbesserungen gearbeitet: In sechs Beratungsstellen wurde das Termintelefon erprobt. Wer künftig einen Termin für eine Beratung zu Energie- oder Finanzthemen vereinbaren möchte, wird dort direkt vermittelt. Ein wichtiger Schritt, damit Anrufer künftig nicht mehr wegen einer Terminvereinbarung in der Warteschleife des überlasteten Beratungstelefon hängen bleiben müssen.

Mit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs, dass Entgelte für die Bearbeitung von Darlehen unzulässig sind, schwappte eine Nachfragerwelle rund um Rückforderungsmodalitäten in die Beratungsstelle. Innerhalb kürzester Zeit wurden Beratungszeiten erheblich ausgeweitet sowie eine Beratung per E-Mail auf den Weg gebracht, um das richtige Vorgehen aufzuzeigen und drohende Verjährung zu hemmen.



Bei vielen weiteren Aktivitäten konnten wir auf unsere Kooperationspartner vor Ort zählen – ihnen gilt unser Dank ebenso wie Politik und Verwaltung. Die breite Unterstützung werden wir mit weiterhin engagierter Arbeit zurückzahlen!

Ihr Team der Verbraucherzentrale im Kreis Soest

Verbraucherzentrale in Lippstadt: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	4.752
Veranstaltungskontakte	815
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	3.357

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Allgemeine Dienstleistungen	24 %
Finanzen	23 %
Telefon und Internet	17 %
Energie	12 %
Konsumgüter	8 %

Verbraucherzentrale in Soest: kurz und knapp

Anfragen von Ratsuchenden	4.023
Veranstaltungskontakte	717
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	3.146

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Finanzen	24 %
Telefon und Internet	20 %
Allgemeine Dienstleistungen	18 %
Energie	16 %
Konsumgüter	11 %

Weiterführende Erläuterungen unter:

➔ www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen



Dubiose Forderungen, unseriöse Geschäftsmodelle, irreführende Versprechungen – verbraucherrechtliche Beratung war auch 2014 ein Bestseller.

Zahlungsaufforderung mit Drohkulisse

Mit Mahnschreiben und Zwangsvollstreckung drohte die Europa Inkasso GmbH mit Sitz in Berlin: Angeschriebene sollten für die vermeintliche Bestellung eines Anrufblockers der Firma SBASS Telekommunikation GmbH umgehend die ausstehenden 119 Euro für diese Sendung per Nachnahme bezahlen. Mit einer Sprachaufzeichnung könne die telefonische Bestellung bestätigt werden. Verschiedene Drohszenarien sollten zur Zahlung mit dem beigefügten Überweisungsschein bewegen. So kündigte die Europa Inkasso GmbH gar den Besuch eines Außendienst-Mitarbeiters an, der das Geld vor Ort eintreiben würde.

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung in Lippstadt

Beratungen gesamt	948
Telefon/Internet	30 %
Allgemeine Dienstleistungen	22 %
Finanzen	20 %
Energie	12 %
Konsumgüter	9 %
Freizeit	2 %
weitere Themen*	5 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

→ www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen

Auch wenn das Unternehmen mit einer Internetseite und den dort angegebenen Berliner Kontaktdaten auf den ersten Blick wie ein „normales“ Inkassounternehmen auftrat, bröckelte die Fassade, als die Verbraucherzentrale genau hinsah: Im deutschen Rechtsdienstleistungsregister war die Europa Inkasso GmbH nicht zu finden. Unzählige Mahnbriefe mit gleichem Text und Datum, eine bulgarische Steuernummer, Einzahlungen auf ein Konto in Bulgarien waren weitere Hinweise auf zweifelhafte Machenschaften.

Teure Retter in der Not

Schulterschluss gegen unseriöse Schlüsseldienste: Zum Weltverbrauchertag schoben Verbraucherzentralen und Landeskriminalamt unlauterer Geschäftemacherei in Notlagen einen Riegel vor. Denn es sind keineswegs Einzelfälle, dass gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur gegen sofortige

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung in Soest

Beratungen gesamt	1150
Telefon/Internet	34 %
Energie	24 %
Finanzen	14 %
Allgemeine Dienstleistungen	14 %
Konsumgüter	10 %
Freizeit	3 %
weitere Themen*	1 %

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

→ www.vz-nrw.de/statistik-erlaeuterungen

Barzahlung und zu übersteuerten Preisen wieder Zugang zur Wohnung verschaffen. Statt zwischen 50 und 100 Euro verlangen dubiose Dienste bisweilen das Sechsfache. Wer sich sperrt, wird von den vermeintlichen Rettern in der Not nicht selten unter massivem Druck zur Zahlung der horrenden Rechnung genötigt. Die Schlüssel für planvolles Vorgehen hatten Verbraucherzentrale und Polizei zu einem „Werkzeugkoffer“ für den Auftrag an Notdienste zusammengepackt. Statt auf Brancheneinträge mit aberwitzigen AAA-Vervielfältigungen als erste Anlaufstelle in Notfällen hereinzufallen, gaben Polizei und Verbraucherzentrale sachdienliche Hinweise, um im Fall der Fälle gut vorbereitet zu sein. Wie Zuschläge geprüft und Rechnungen gecheckt werden können, stand ebenfalls im Aktionssteckbrief. Abgerundet wurde dieser durch die Empfehlung, bei den Polizeidienststellen Anzeige zu erstatten, wenn der professionelle Türöffner darauf pocht, den Rechnungsbetrag sofort zu kassieren.



Eigentlich wusste Stephanie Appelhoff (rechts) gut Bescheid. Sie hätte es selber nicht für möglich gehalten, dass sie einem Schlüsseldienst auf den Leim geht, der es auf ihr Geld abgesehen hat. Hilde Becker von der Verbraucherzentrale und Jürgen Herrde vom Kommissariat Vorbeugung gaben Tipps, um nicht auf teure Retter in der Not hereinzufallen.

Foto: Soester Anzeiger, Peter Dahm

Mit einem Faltblatt inklusive einer Check-Karte mit Notfallnummern lieferten die Verbraucherzentralen den „Steckbrief“, um teuren Rettern in der Not einen Riegel vorzuschieben.

Höhenflug: Beratung zum Reiserecht

Wie hoch darf die Anzahlung beim Buchen einer Pauschalreise sein? Welche Zusatzentgelte darf ein Billigflieger verlangen? Wie schnell müssen Mängel am Urlaubsort reklamiert werden? Beratung zu Verbraucherrechten bei Pauschal- und Individualreisen haben die Verbraucherzentralen seit Mitte 2014 neu im Angebot.

Nicht zuletzt angesichts der erfolgreichen Klagen der Verbraucherschützer gegen die Anzahlungspraxis von Reiseveranstaltern und Fluggesellschaften aufmerksam geworden suchten schon viele Bürgerinnen und Bürger den Weg zum Recht auf Reisen in den Beratungsstellen in Lippstadt und Soest.



Kalt erwischt am Telefon

Scheinbar lukrative Geldanlagen und Versicherungen, günstige Telefontarife oder gewinnträchtige Lotteriespiele: Trotz ausdrücklichen Verbots und verschärfter Sanktionen wurden Verbraucher per Telefonanruf weiterhin mit unerwünschter Werbung bombardiert. Mal mehr oder weniger professionelle Verkaufsstrategen drängten Kalterwischte im Gespräch dann zum Abschluss unüberlegter Verträge. Die Verbraucherzentralen verzeichnen noch immer zahlreiche Beschwerden über solche unerlaubten Werbeanrufe. Mit einer Langzeit-Umfrage im Internet hat sie einen Seismograph für aktuell grassierende Praktiken online. Erfahrungen mit belästigender Telefonwerbung können hier geschildert werden. Einen kostenlosen Flyer mit Tipps zum Schutz vor den Attacken am Telefon halten die Beratungsstellen in Lippstadt und Soest zum Mitnehmen parat.

→ www.vz-nrw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufe

Mails mit gefälschten Rechnungen

Massenhaft waren wieder gefälschte E-Mails – getarnt als Rechnung namhafter Unternehmen – im Umlauf. Ob von Amazon, PayPal, von einer Bank oder Telefongesellschaft: Die täuschend echt aussehenden Zahlungsaufforderungen sollten zum Öffnen der angehängten Datei oder zum Klick auf einen Link verleiten, um dort Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen oder zu verifizieren.

Als Telekom- oder Vodafone-Rechnung getarnte Phishing-Mails erreichten 2014 eine neue Qualität: Immer häufiger enthielt die digitale Post im Anschreiben die korrekten Namen der potenziellen Opfer. Während die Absender der falschen Rechnungen früher meistens nur allgemein aufgefordert hatten, auf Webseiten Kontodaten oder Passwörter zu hinterlassen, wurden die E-Mail-Empfänger nun vermehrt auch mit persönlicher Anrede zum Öffnen des Anhangs oder zum Anklicken eines Links in der Mail aufgefordert.

Dabei wurde dann ein Trojaner verbreitet, der unbemerkt Passwörter fürs Onlinebanking abgreifen kann. Durch die persönliche Adressierung nahmen die Cyberkriminellen eine neue Stufe arglistiger Täuschung. Denn sie verschafften sich mit Hilfe der Trojaner Zugang zum Computer der E-Mail-Empfänger. Bis zu drei Anfragen täglich erreichten die Beratungsstellen zum Thema Phishing. Die Verbraucherzentralen gaben Tipps, um Daten-Dieben nicht ins Netz zu gehen und riet, auch kleinste Details von E-Mails noch wachsamer anzuschauen.

→ www.vz-nrw.de/phishing

Kostenfallen bei Ärzten und Krankenkassen

Viele gesetzlich Krankenversicherte sahen sich 2014 mit Beitragsnachforderungen konfrontiert: Hat die Krankenkasse die ausstehenden Beitragsschulden richtig berechnet? Darf eine insolvente Krankenkasse noch Zusatzbeiträge eintreiben? Müssen auch nach Jahren noch Beiträge nachgezahlt werden, nur weil die Krankenkasse einen geänderten Versichertenstatus unberücksichtigt ließ? So liest sich der Auszug aus dem Fragenkatalog, zu dem rechtlicher Rat gefragt war.

Insbesondere in neuen Lebenssituationen – nach dem Studium, während eines Auslandsaufenthalts, bei der Familiengründung oder wenn es in den Ruhestand geht – suchten Ratsuchende Klarheit, unter welchen Bedingungen der gesetzliche Krankenversicherungsschutz gilt. Freiwillig Versicherte fragten zudem verstärkt nach, welche Einkommensarten für die Krankenversicherung herangezogen werden dürfen.

Weil Ärzte, Krankengymnasten und Osteopathen immer öfter Ausfallhonorare verlangen, wenn Patienten einen Termin versäumen, erwarteten Ratsuchende auch hierbei verstärkt rechtliche Hilfestellungen. Die Verbraucherzentralen hatten dazu eine „Verordnung“ parat, wann und wie eine Terminabsage ohne kostenträchtige Risiken und Nebenwirkungen bleibt.



Beraterin Petra Golly informierte in Gesundheitseinrichtungen über das Angebot zur Rechtsberatung im Gesundheitswesen: vom IGeL-Ärger über Kassenleistungen bis zum Kassenwechsel.
Foto: Franken



Mit dem neuen Internetportal www.vz-nrw.de/igel-aerger hat die Verbraucherzentrale NRW seit Mitte 2014 ein Beschwerdeforum online, in dem Ärger über kostenpflichtige Extras bei Ärzten und in Krankenhäusern Luft gemacht werden kann.

Das Dickicht von Tarifen, Komplettpaketen und Serviceangeboten der Telekommunikationsbranche barg wieder manche Stolperfälle.

Per Zwangsumstellung ins digitale Zeitalter

Die Zeiten des analogen Festnetzes neigen sich dem Ende zu – bis 2018 will die Telekom ihr gesamtes Telefonnetz auf Internet-Telefonie umgestellt haben. So drohte das Unternehmen im Laufe des Jahres 2014 Kunden, die noch wie eh und je über einen analogen Festnetz- oder ISDN-Anschluss der Telekom telefonieren, mit der Zwangsumstellung auf die „Voice over Internet Protocol (VoIP)-Technik“. Bestandskunden stellte es in seinen Schreiben vor die Wahl, ob sie umstellen oder ihren Anschluss ganz verlieren wollen. Das war nämlich die Konsequenz, wenn die Kunden nicht einwilligten. Ratsuchende fragten daher, ob die Zwangsumstellung rechtlich möglich ist und welche Nachteile damit verbunden sind. Weil die Telekom (genau wie ihre Kunden) nach Ablauf der Vertragslaufzeit das Recht auf ordentliche Kündigung hat, blieb Betroffenen nur, sich entweder für einen neuen Tarif zu entscheiden oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln.

Die Beratungsstelle informierte, dass wesentliche Eigenschaften des Anschlusses bei der Umstellung wegfallen. Nachteil: Bei einem Stromausfall ist auch die Telefonleitung automatisch unterbrochen – was dann auch die Hausnotrufsysteme abschalten lässt. Zudem können Kosten für Miete oder Kauf eines neuen Routers anfallen. Auch sind neue Verkabelungen notwendig, die sich Ältere oder Laien vielfach nicht zutrauen und die deshalb auf den kostenpflichtigen Installationservice der Telekom zurückgreifen müssen.

Weil Analog-Kunden umstellen müssen, um die Kündigung zu vermeiden, forderte die Verbraucherzentrale NRW die kostenfreie Installation durch die Telekom.

Rechte in der Warteschleife

Das Telekommunikationsgesetz bescherte Verbrauchern 2012 mehr Rechte beim Umzug. Der Beratungsalltag zeigt jedoch, dass Internet- und Telefonkunden daraus auch 2014 noch immer wenig praktischen Nutzen ziehen können. Denn geplätzte Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter waren einmal mehr an der Tagesordnung. Wie gehabt: Unternehmen weisen sich auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es beim Anbieterwechsel hakt.

Der Verbraucher verharrt derweil machtlos in der „Warteschleife“. Und das, obwohl der Anschluss – so will es das Gesetz – maximal einen Tag lang tot sein darf.

Verbraucherärger war auch 2014 programmiert, weil es bei Leistung und Qualität nicht stimmte. Statt in der vom Kundenberater versprochenen hohen Internetgeschwindigkeit lahmten Rechner und Tablet durchs Netz. Anrufe bei Hotlines und dem technischen Kundendienst endeten meist in Messungen – mit dem Ergebnis, dass alles funktioniert.

Die Verbraucherzentralen haben in der Rechtsberatung und -vertretung vielfältige Hilfestellungen rund um die Probleme mit Telekommunikationsanbietern gegeben.

Bezahlen für Papierrechnung

Immer mehr Anbieter gehen dazu über, ihren Kunden die Telefonrechnung nicht mehr per Post, sondern allein übers Internet zur Verfügung zu stellen. Wer weiterhin eine postalische Rechnung haben möchte, soll dafür dann extra bezahlen. Diese Praxis ist nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs unzulässig, wenn der Vertrag nicht allein über das Internet abgeschlossen werden kann. Schließlich ist bislang nicht davon auszugehen, dass jeder Verbraucher über einen Internetanschluss verfügt oder diesen nutzt. Wer einen Mobilfunkvertrag im Laden abschließt, hat somit Anspruch auf eine kostenfreie Papierrechnung.

Mit einem Musterbrief halfen die Verbraucherzentralen, zu Unrecht gezahlte Entgelte für Papierrechnungen zurückzufordern. Darüber hinaus gaben sie die Empfehlung, die monatliche Mobilfunkrechnung stets sofort nach Eingang zu kontrollieren.



Rundfunkbeitrag: Sendeschluss für Übergangsregelungen

„Eine Wohnung – ein Beitrag“, so der Slogan, der die Neuregelung zur Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks seit Anfang 2013 beschreibt. Unabhängig davon, wie viele oder ob überhaupt Rundfunkgeräte vorhanden sind, ist der Beitrag seither pro Wohnung zu zahlen. Zum Jahresende 2014 war dann Sendeschluss für alle bisherigen Übergangsregelungen: Auf Grundlage des einmalig zulässigen Abgleichs mit den Daten der Einwohnermeldeämter meldete der Beitragsservice Bürgerinnen und Bürger an, die dies bisher für ihre Wohnungen versäumt hatten. Aber auch wo zum Beispiel in Wohngemeinschaften doppelt bezahlt wurde, konnte noch bis zum Jahresende eine Rückerstattung eingefordert werden.

In der Beratung zur Rundfunkbeitragspflicht – durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Westdeutschen Rundfunk und Verbraucherzentrale NRW besiegelt – wurde umfassend über die Übergangsregelungen und über die Anmeldepflicht informiert. Auch wurden Hinweise gegeben, wie auf Schreiben vom Beitragsservice richtig reagiert wird. Auf Empfang gestellt hatten die Verbraucherzentralen auch bei Fragen rund um Befreiungsmöglichkeiten und ermäßigte Beiträge für Menschen mit Behinderung. Wurde mit dem WDR in strittigen Fällen verhandelt, konnte häufig eine Regelung im Sinne der Verbraucher erreicht werden.

→ www.vz-nrw.de/rundfunkbeitrag

Konsumieren will gelernt sein: Angebote zur Verbraucherbildung standen auch 2014 im Aktionsfahrplan der Verbraucherzentrale. Übrigens nicht nur für die Zielgruppe der jungen Konsumenten.

Jobcenter: Fallmanager werden Wegweiser

Wirtschaftlich Benachteiligten den Weg zu Verbraucherrechten und -informationen weisen – so die Leitidee von Informationsveranstaltungen, mit denen die Verbraucherzentrale in den Jobcentern Soest, Lippstadt und Werl zu Gast war. Mit einem Vortrag legte sie den Grundstock, damit Fallmanager zielgerichtet an die Beratungsstelle verweisen können, wenn sie bei Arbeitslosen oder Arbeitssuchenden auch Probleme oder Unterstützungsbedarf im Verbraucheralltag feststellen.



Lebensnah und praxisorientiert haben Berater Holger Okken (links) und Leiterin Hildegard Becker die Präsentation des Beratungsangebots der Verbraucherzentrale gestaltet. Ulrike Wengert-Neuhaus (rechts), Standortleiterin des Jobcenters in Werl, zeigte sich sehr zufrieden mit dem Nutzwert für die Jobcenter-Kunden. Foto: Lena Strutz

Die Kooperation der Verbraucherzentrale im Kreis Soest mit dem Jobcenter Arbeit Hellweg Aktiv (AHA) in Werl in Sachen Verbraucherbildung soll Jobcenter-Kunden einen praktischen Mehrwert bieten. So wurde am Informationsstand als auch bei Workshops ein Querschnitt der Beratungspalette vorgestellt: Aufgezeigt wurde, wie zum Beispiel Angebote zur Existenzsicherung und Hilfestellungen zum besseren Management des Haushaltsbudgets aussehen.

Die Veranstaltungen für Jobcenter konnten dank einer Förderung des Verbraucherschutzministeriums NRW durchgeführt werden.

Lernort Schule: Durchblick beim Umgang mit Geld

Basiswissen für den Konsumalltag vermitteln – das stand in zahlreichen Veranstaltungen für junge Menschen auf dem Programm. Denn je früher der richtige Umgang mit Geld gelernt wird, desto besser hat man später die eigenen Finanzen im Griff. 450 Schülerinnen und Schülern und jungen Auszubildenden vermitteln die Verbraucherzentralen deshalb Basiswissen für den Konsumalltag. Tücken beim Surfen im Internet mit einem Exkurs ins Urheberrecht, Rechte und Pflichten eines Kaufvertrags, mögliche Kostenfallen bei der Handynutzung, Wissenswertes zum Mieten der ersten eigenen Wohnung oder notwendige Versicherungen für junge Menschen – praktische Fragen und Probleme aus der Lebenswelt der jungen Menschen standen im Mittelpunkt dieser Unterrichtseinheiten.

Als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentralen im Kreis Soest kann dieses „durchblick-Schulpaket“ nur mit ergänzenden finanziellen und personellen Mitteln durchgeführt werden. Deshalb gilt unser Dank allen Beteiligten, die die Veranstaltungen finanziell unterstützt haben.

Unzulässige Bearbeitungsentgelte für Verbraucherdarlehen können zurückverlangt werden. Massenhaft enthalten Immobiliendarlehensverträge unzureichende Widerrufsbelehrungen. Geldschneiderei von Inkassobüros wurde per Gesetz ein Riegel vorgeschoben. 2014 verzeichnete die Verbraucherzentrale zum Thema „Verbraucherfinanzen“ einen Nachfrageboom.

Entgelte für Kreditbearbeitung unzulässig

Für die Bearbeitung von Krediten dürfen Banken keine Entgelte verlangen. Und ungerechtfertigte Bearbeitungsentgelte können Kunden bis zu zehn Jahre rückwirkend zurückfordern. So hat der Bundesgerichtshof im Oktober 2014 verbraucherfreundlich entschieden. Mit Musterbriefen und ausgeweitetem Beratungsangebot haben die Verbraucherzentralen auf die Nachfragerwelle reagiert: Ob kleine oder große Beträge bei der Kreditbearbeitung für Darlehen von Möbeln, Auto oder Immobilie angefallen waren – Ratsuchende fragten nach den Rückforderungsmodalitäten. Insbesondere wurde persönlicher Rat gesucht, weil Geldinstitute die Erstattungen mit unterschiedlichen Begründungen massenhaft abwimmeln. Zwar gaben die Materialien im Internet erste Orientierung, doch wollten sich viele Betroffene vergewissern, ob sie nichts übersehen und für ihren speziellen Fall alles richtig gemacht haben. Nicht zuletzt: Für alle „Offliner“ war die Verbraucherzentrale häufig der Rettungsanker auf dem Weg zum Erstattungsanspruch.

➔ www.vz-nrw.de/bearbeitungsgebuehr-1

Ewiger Widerruf bei falscher Belehrung

Die Widerrufsbelehrungen zu rund 75 Prozent aller Baukredite sind fehlerhaft. Das haben Verbraucherzentralen und Anwäl-

te bei Prüfung von mehr als 6.000 Verträgen herausgefunden. Denn nicht immer haben Banken die zahlreichen Änderungen der Musterwiderrufsbelehrungen beachtet oder deren Inhalt selbst geändert. Erkenntnis mit Folgen: Wurden Wohnungskäufer oder Bauherren nämlich falsch über das Widerrufsrecht belehrt, können sie den Darlehnsvertrag unter Umständen noch „ewig“ widerrufen. Von der vorzeitigen Auflösung profitieren Kreditnehmer, die nach der Kündigung ihres Immobiliendarlehens eine Vorfälligkeitsentschädigung, meist einige Tausend Euro, zahlen mussten oder noch sollen. Denn sie müssen nicht kündigen, sondern können den Kreditvertrag widerrufen und sparen so diese von der Bank geforderte Entschädigung. Allerdings: Die Kreditinstitute wehren sich und akzeptieren den Widerruf nur in Ausnahmefällen sofort.

Bei der schwierigen Beurteilung, wann das Widerrufsrecht gilt, kommt es auf jede einzelne Formulierung im Vertrag an. In der Beratung „Schadensfall Kapitalanlage“ haben die Verbraucherzentralen die Belehrungen überprüft und Immobilienkäufer über den wirkungsvollen Weg zur Durchsetzung ihrer Rechte informiert. Bei vielfach ausgebuchten Terminen zeigten sich Ratsuchende auch flexibel und bereit, benachbarte Beratungsstellen aufzusuchen. Das Entgelt in Höhe von 60 Euro für eine 45-minütige Beratung war für Betroffene keine Hürde angesichts der geldwerten Vorteile, die aus der zeitnahen und anbieterunabhängigen Klärung der Ansprüche winkten.

→ www.vz-nrw.de/schadensfall-kapitalanlage

Abwenden existenzieller Notlagen

Ob Zwangsvollstreckungsmaßnahmen drohten oder wenn es Probleme mit der Kontopfändung gab: Die Verbraucherzentralen boten unbürokratisch Hilfe, wenn Ratsuchende in existenziellen Notlagen nach Unterstützung suchten. Diese umfasste

zum einen die Geld- und Kreditberatung, um Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen. Zum anderen auch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen, um zum Beispiel ungerechtfertigte Rechnungsposten abzuwenden.

Unseriöse Inkassobüros machen Kasse

Nach wie vor viele Anfragen erreichten die Verbraucherzentralen zur Frage, wie hoch Inkassoforderungen sein dürfen. Hoffnungen, dass das im Oktober 2013 verkündete „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ hier Klarheit bringt, haben sich nicht erfüllt. Im Gegenteil: Im Beratungsalltag hat sich gezeigt, dass sich viele Inkassobüros angesichts der Neuregelungen, was ein Schuldner an Inkassogebühren zahlen muss, in ihrer bisherigen Praxis nur bestärkt sehen. Denn sie berechnen weiterhin jeweils so hohe Gebühren wie sie auch ein Anwalt üblicherweise für die Übernahme einer Rechtsangelegenheit verlangt.

Immerhin hat das Gesetz jedoch Ansatzpunkte zur Überprüfung von Forderungen gebracht: Seit dem 1. November 2014 müssen Inkassobüros bereits in ihrem ersten Anschreiben gesetzlich vorgeschriebene Informationspflichten erfüllen. Diese bieten zumindest erste Prüfkriterien, um betrügerische Machenschaften zu entlarven, die auf das Eintreiben überhaupt nicht existierender Forderungen zielen. In der Rechtsberatung wurde die Rechtmäßigkeit von Forderungen überprüft und es wurden Hilfestellungen beim Widerspruch gegeben.

P-Konto: Kein Rettungsanker für Kontolose

Seit 2012 alternativlos: Das Pfändungsschutzkonto für Verschuldete. Nur auf einem P-Konto ist das Existenzminimum bei Kontopfändungen gesichert. Womit der Gesetzgeber für

unbürokratischen Schutz sorgen wollte, barg in der Praxis auch 2014 immer noch Stolperfallen. So zum Beispiel, dass Geldinstitute P-Kontoinhabern bestimmte Kontofunktionen verwehrt oder öffentliche Gläubiger in Unkenntnis der Rechtslage keinen ausreichenden Pfändungsschutz gewährten.

Nicht gelöst hat das P-Konto jedoch das Problem unfreiwilliger Kontolose. So sind Kreditinstitute gesetzlich nur zur Umwandlung eines bestehenden Girokontos, nicht jedoch zur Einrichtung eines (P)-Kontos verpflichtet. Auch einen gesetzlichen Kündigungsschutz gibt es nicht. Allein die Sparkassen müssen in Nordrhein-Westfalen für alle Kunden ihres Geschäftsgebietes ein Guthabenkonto führen. Andere Banken zeigen sich hingegen sehr zurückhaltend, wenn bei der Neueinrichtung von Guthabenkonten etwa Negativeinträge bei der Schufa oder andere Indikatoren finanzielle Schwierigkeiten und eine spätere Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto beim potentiellen Kunden vermuten lassen. Denn sie fürchten dessen systembedingte Umsetzungsprobleme, die eine verstärkte Einzelbearbeitung und erhöhten Beratungsbedarf mit sich bringen – und Kunden, die gleichzeitig keinerlei Gewinn einbringen.

So suchten regelmäßig Betroffene Rat, weil ihnen Banken die Einrichtung eines Girokontos verweigerten oder das Geldinstitut das bestehende Konto gekündigt hatte. Die Verbraucherzentralen unterstützten unbürokratisch, weil diese Verbraucher häufig schon eine vielfach unzumutbare und letztlich erfolglose Odyssee zwischen den Filialen der verschiedenen Kreditinstitute hinter sich gebracht haben. Aus der Not heraus verwendeten viele schon gesetzwidrig das Konto einer nahe stehenden Person für eigene Zahlungsvorgänge – was dann leicht zu neuen Schwierigkeiten führte. Schalteten sich die Verbraucherzentralen ein, richteten Banken das Guthabenkonto in der Regel ein.

Muss der Energieversorger Guthaben aus Jahresabrechnungen sofort auszahlen? Worauf ist beim Strompreisvergleich zu achten? Wie kann ich eine Immobilie mit guter Energieeffizienz erkennen? Auch 2014 war die Verbraucherzentrale Garant für Durchblick im Energiemarkt.

Sicherer Wechsel in günstigeren Stromtarif

Die Verbraucherzentralen ermunterten Stromkunden, ihre Kosten schnell und einfach zu senken: „Finden Sie den richtigen Stromtarif – aber sicher!“ Ausgestattet mit aktuellen Datenbanken und dem Wissen über gängige Lieferkonditionen und Vertragsfallen halfen die Beratungskräfte bei der Suche nach günstigen und sicheren Tarifen. Je nach Verbrauch kann dadurch viel Geld gespart werden. Denn wer noch nie gewechselt hat, ist Kunde der Grundversorgung – und die ist in der Regel der teuerste Tarif vor Ort.

Dass Energieversorger die vorhandenen Spielräume für Preisenkungen in diesem Tarif bislang meist noch nicht genutzt haben, hatte die Verbraucherzentrale NRW in ihrer landesweiten Strompreisuntersuchung gezeigt.

→ www.vz-nrw.de/wechsel-des-energieversorgers

Wegweiser für Verbraucherrechte

Die Energierechtsberatung war einmal mehr gefragte Anlaufstelle, wenn es beim Anbieterwechsel hakte oder Versorger versuchten, ihre Kunden mit unzulässigem Geschäftsgebaren zu übervorteilen. Dauerergernis 2014: Neukunden von Billigstromanbietern wurden zunächst Bonuszahlungen versprochen, diese dann aber mit fadenscheinigen Argumenten verweigert. Weiterer Anlass für Verbraucherärger

waren Billigstromanbieter, die Kunden Guthaben aus Jahresrechnungen nicht wie vorgeschrieben sofort auszahlten, sondern erst sukzessive mit den nächsten Abschlägen verrechneten. Außerdem wurden zu hohe Abschlagsforderungen verlangt, die sich nicht am tatsächlichen Verbrauch des Kunden orientierten. Auch hier war die Verbraucherzentrale „Lotse zum Recht“.

Energieausweise richtig deuten

Der Energieausweis für Wohngebäude soll Mietern und Kaufinteressenten bei der Suche nach einer passenden Immobilie helfen. Denn mit seiner Hilfe kann verglichen werden, welche Heizkosten bei den einzelnen Objekten ungefähr zu erwarten sind.

Doch wie man die dort angegebenen Werte deuten muss, ist für viele noch ein Buch mit sieben Siegeln. Und obwohl seit Mai 2014 gesetzlich vorgeschrieben, sind die Daten des Energieausweises längst nicht in allen Immobilienanzeigen angegeben – diese Ergebnisse hatten Erhebungen der Verbraucherzentrale NRW zutage gebracht. Unter dem Motto „Energieausweise richtig verstehen“ hat sie deshalb ein Informationspaket zur Ausweiskunde geschnürt. Zentrale Botschaft: Die unterschiedlichen Ausweisarten können nicht problemlos miteinander verglichen werden. Weil der Verbrauchsausweis auf bisherigen Heizkostenabrechnungen



Energieberater Hubertus Pieper, Leiterin Hilde Becker und Ralf Brodda, Geschäftsführer des Mieterbundes Ostwestfalen, gaben hilfreiche Tipps zum Energieausweis (von links). Foto: Klug

beruht, ist er weniger aussagekräftig als der Bedarfsausweis, der nur objektive Gebäudedaten berücksichtigt. Begleitet wurden die Aktivitäten zur richtigen Deutung des Ausweises deshalb von der politischen Forderung, den Verbrauchsausweis abzuschaffen.

→ www.vz-nrw.de/energieausweis

LIPPSTADT UND SOEST IM BLICK



Politik zu Gast

Aktuelle Verbraucherprobleme und die Arbeit der Verbraucherzentrale haben die Verbraucherzentralen in Lippstadt und Soest in vielen Gesprächen mit Politik und Verwaltung erörtert.

Beim Besuch von Dagmar Hanses, Landtagsabgeordnete der Grünen, und Heinz Gesterkamp, Ratsmitglied von Bündnis 90/Die Grünen in Lippstadt, stand das Thema Verbraucherbildung im Mittelpunkt. Herausgearbeitet wurde, dass diese einen wichtigen Beitrag leisten, um Konsumententscheidungen selbstbestimmt treffen zu können. Vor großen Herausforderungen stehe dieses Tätigkeitsfeld angesichts der Entwicklungen in der digitalen Welt. Als positives Beispiel für eine gelungene Ansprache der jungen Zielgruppe lobten die Gäste das Onlineportal checked4you der Verbraucherzentrale NRW.



Die Grünen-Landtagsabgeordnete Dagmar Hanses (2.v.l.) im Gespräch mit Beratungsstellenleiterin Hilde Becker (r.).
Foto: Hilgenkamp



Im Pilotprojekt „Verbraucherkompetenz“ werden Sicherungsverwahrte in der Justizvollzugsanstalt Werl auf das Leben in der Freiheit vorbereitet. Die erfolgreiche Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale mit dem Team der JVA wird auch 2015 fortgesetzt: Günter Korf, Soz.Amtmann, Laura Franke, Praktikantin, Hilde Becker, Leiterin der Beratungsstelle, Andreas Jellentrup, Vize-JVA Leiter, Bastian Reimers, Sozialinspektor.
Foto: Tomicek



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: 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, 2015. 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!

