

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 17

Beratungsstelle Troisdorf





Foto: Fotostudio Becker

WIR ARBEITEN FÜR SIE

Leitung:	Dr. Konstantin von Normann
Energieberatung:	Katrin Wefers
Umweltberatung:	Gabriele Bock
Bürokräft Verbraucherberatung:	Birgit Terörde
Bürokräft Energieberatung:	Tamara Brands

Stellenplan

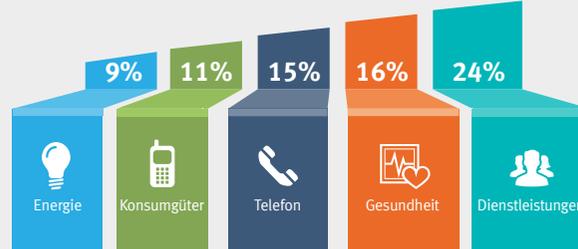
Leitung und Verbraucherberatung:	1,00
Energieberatung:	0,50
Umweltberatung:	1,00
Bürokräft Verbraucherberatung:	0,50
Bürokräft Energieberatung:	0,18

Zudem werden stundenweise weitere Spezialberatungen und Bildungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen vorgehalten, die den Bürgern vor Ort unabhängig von einer kommunalen Förderung zugutekommen.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

Anfragen von Ratsuchenden	5.825
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	4.579
• davon Umweltberatung	1.029
Veranstaltungskontakte	4.053
• davon Umweltberatung	2.390
Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle	1.767

Die häufigsten Verbraucherprobleme:



Gesamtzahl der Anfragen
5.825

→ www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

UNSERE THEMEN IM BLICK

Digitalisierung, Datenschutz, Integration und Teilhabe – die großen politischen Themenfelder aus 2017 kennzeichneten auch die zentralen Aufgabenstellungen unserer Arbeit.

Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Wenn Bezahlungsfunktionen via Smartphone Tücken bergen oder Gratis-Spiele-Apps mit Abbuchungen auf der Mobilfunkrechnung überraschen, sind Information und Beratung rund um den digitalen Verbraucheralltag gefragt. Geflüchtete, aber auch junge Menschen, die in eine eigene Wohnung ziehen, brauchen Orientierung und Unterstützung angesichts der komplexen Anforderungen des Konsumentendaseins.

Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder deren Unkenntnis ausnutzen, war einmal mehr ein wichtiger Baustein kommunaler Daseinsvorsorge. Denn dieses Angebot der Beratungsstelle hilft nicht nur im Einzelfall, sondern vermittelt auch, dass es vor Ort eine offene Anlaufstelle gibt, die die Probleme der Menschen in die Hand nimmt. Mit der Vertragsverlängerung für weitere drei Jahre hat die Stadt die hohe Wertschätzung der Arbeit eindrucksvoll bestätigt.

Dass wir kommunale sowie Landes- und Projektmittel sparsam und gezielt einsetzen, zeigt auch dieser Jahresbericht: Mit einem gestrafften Layout haben wir bei Umfang und Kosten, aber nicht an einem informativen Überblick gespart. Überzeugen Sie sich selbst!

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

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Troisdorf

MARKT UND RECHT

Gratis-Spiele-Apps, die mit Abbuchungen auf der Telefonrechnung überraschten. Unseriöse Werber für digitalen Fernsehempfang. Und auch die Klassiker unter den Abzockern tauchten 2017 in der Rechtsberatung wieder auf.

Free to P(l)ay: Tücken kostenloser Spiele-Apps

Goldtaler, Diamanten oder Herzen sind in Free-to-Play-Spielen für Handy oder Tablet die Währung, um Siedlungen zu bauen, Gärten anzulegen oder Gegner zu besiegen. Doch wenn das geschenkte Kapital, Leben oder die sonstigen Ressourcen verspielt sind, müssen Spieler regelmäßig unangenehme Wartezeiten in Kauf nehmen. Es sei denn, sie zahlen fürs schnellere Weiterkommen zwischen 99 Cent und bis zu 99 Euro, um etwa Spielbeschleuniger oder weitere Komponenten kaufen zu können. Geschäftsmodelle und Tücken von Free-to-Play-Games hat die Beratungsstelle daher zum Weltverbrauchertag am 15. März unter die Lupe genommen.

Ob und ab wann genau eine vermeintlich kostenlose Spiele-App ins reale Geld gehen kann, hatte die Verbraucherzentrale NRW an zehn umsatzstarken Free-to-Play-Games für Android-Geräte überprüft. Unterm Strich hatte sich dabei gezeigt, dass Spielermacher die Nutzer laufend animieren, den kostenlosen Sektor zu verlassen und den Spielverlauf durch den Zukauf von vielerlei Elementen voranzutreiben. Durch geschickte Programmierungen werden sie auf den Spieletrip gebracht – einschließlich der Gefahr, von dann kostenpflichtigen Angeboten überrascht zu werden und den Überblick darüber zu verlieren, wie sehr zusätzlicher Fun ins Geld gehen kann.



Damit Nutzer im Auge behalten können, was da per Abbuchung über Mobilfunkrechnung oder via Kreditkarte für den beschleunigten Spielespaß fällig wird, fordert die Verbraucherzentrale eine dezidierte Hinweispflicht. Anbieter von Onlinespielen müssten detaillierte Preislisten für alle Zusatzangebote vor Spielbeginn offenlegen und für jeden Kauf genaue Euro-Preise angeben.

Jungen Gamern, aber auch Lehrern und Eltern gab die Beratungsstelle zum Weltverbrauchertag Hinweise und vorsorgliche Spielregeln zum Umgang mit Free-to-Play-Spielen an die Handy-Hand.

Abmahnung und Abo: Abzocke im Netz

Kunden von GMX und web.de beschwerten sich über ungewollte Abschlüsse auf Aktionsseiten dieser E-Mail-Dienste. Deren Gestaltung hatte sie über eingeblendete Werbeseiten auf dem Weg zum eigentlich kostenlosen Postfach in Verträge für Abos von Zusatzdiensten klicken lassen.

Die Beratungsstelle informierte über grassierende Abzockmaschen und zeigte in der Rechtsberatung Wege auf, um ungewollte Abos zu widerrufen und Forderungen zu widersprechen.

Schlüsseldienste: Ausgesperrte abgezockt

Undurchsichtige Rechnungen, satte Zuschläge – Beschwerden über Schlüsseldienste gehörten 2017 einmal mehr zu den Dauerbrennern. Denn wieder einmal verschafften gewerbliche Türöffner den Ausgesperrten nur zu horrend übersteuerten Preisen und gegen sofortige Bezahlung Zugang zur Wohnung. Wer sich dagegen sperrte, die mitunter drei- bis vierstelligen Beträge ungeprüft und sofort zu zahlen, wurde nicht selten massiv unter Druck gesetzt.

Am Ende des dreistesten Falles einer Schlüsselnotdienst-Türöffnung in Troisdorf sollten über 1.000,00 Euro für eine Türöffnung mit Austausch des defekten Schlosses gezahlt werden. Die Kundin wurde auch hier massiv unter Druck gesetzt und zahlte an einem mobilen EC-Gerät.



Bei einer bundesweiten Umfrage haben die Verbraucherzentralen bei 600 Schlüsseldiensten 2017 nach den Preisen für eine einfache Türöffnung gefragt. In NRW mussten dafür durchschnittlich 77,86 Euro tagsüber und 133,13 Euro nachts sowie an Sonn- und Feiertagen auf den Tisch gelegt werden.

In der Rechtsberatung prüfte die Beratungsstelle, ob etwa unerlaubte Zuschläge verlangt oder nicht abgesprochene Leistungen berechnet worden waren. Neben der rechtlichen Prüfung hatten die Beratungskräfte aber auch den Schlüssel für künftige Notfälle parat, um Abzockern die Tür zu weisen.

Roam like at home in der EU

Die Roaming-Gebühren fürs Surfen und Telefonieren im EU-Ausland sorgten viele Jahre für Urlauberverdruss. In der Beratungsstelle landeten dann zuhauf Fragen, ob die für die grenzüberschreitende Kommunikation berechneten Entgelte rechtmäßig seien. Seit dem 15. Juni 2017 war damit dann (fast) Schluss: „Roam like at home“ galt fortan in den 28 EU-Mitgliedsstaaten; die Aufschläge für die Handynutzung im Ausland wurden weitgehend abgeschafft. Einfacher und preiswerter bedeutete aber keineswegs ohne Limit und Ausnahmen. Die Beratungsstelle informierte etwa, dass Telefonieren in Ländern, die wie die Türkei oder die Schweiz nicht zur Europäischen Union gehören, weiterhin sehr schnell ins Geld gehen kann. In die Kostenfalle tappen kann aber auch, wer es im EU-Ausland bei der angemessenen Datennutzung übertreibt: der sogenannte „Fair Use“ erlaubt es Mobilfunkunternehmen, den Umfang der Datennutzung im EU-Ausland einzuschränken.

Aber auch bei einer Kreuzfahrt, während eines Flugzeug-Trips oder, wie es einem Troisdorfer passierte, sogar in der Nähe von Fährhäfen an der französischen Kanalküste, können die Kosten fürs Surfen und Simsen weiterhin schnell explodieren, wenn sich das Handy über einen Satelliten ins Mobilfunknetz einwählt.

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

Vorsorge für digitalen Nachlass

Digitales Zeitungs-Abo, Musik-Flatrate vom Streamingdienst, Bilder in der Cloud, Facebook-Profil, E-Mail-Account oder eigene Website – für die meisten Menschen gehört das inzwischen zum Alltag. Wenn Nutzer jedoch nicht regeln, wie mit dem „digitalen Nachlass“ verfahren werden soll, bleiben diese Konten, Daten und Profile auch im Todesfall weiter online. Und auch die Rechte und Pflichten aus der digitalen Vertrags-Welt gehen auf die Erben über. Sie müssen etwa die laufenden Kosten für ein Spiele-Abo im Internet übernehmen oder auch die schon online gebuchte Reise stornieren. Crux dabei: Ohne Zugangsdaten und Passwörter kommen Hinterbliebene an die Online-Konten nicht ran.

Die Beratungsstelle Troisdorf bietet Vorträge an, wie das Erbe in der digitalen Welt selbstbestimmt und für Angehörige praktikabel geregelt wird. Von der Muster-Vollmacht bis hin zur sicheren Nachlassverwaltung der Online-Zugangsdaten-Sammlung reicht dabei die Themenpalette.

Mit dem Beratungs- und Informationsangebot zum Datenschutz weist die Beratungsstelle den Weg, um Datenschutzrechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen. Sie unterstützt zum Beispiel, um Einwilligungen zur Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten zu widerrufen. Aber auch bei Auskunftersuchen zu gespeicherten Daten oder bei Anträgen zur Sperrung von Profilen gibt sie Hilfestellungen.

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

Auf den Zahn gefühlt: Aktionstag rund um Zahnersatz

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

Bei einem sehr gut besuchten Aktionstag rund ums Thema Zahnersatz hatte die Beratungsstelle Informationen zu bohrenden Fragen parat: Was verbirgt sich hinter dem Festzuschuss? Welche Vorteile haben höherwertige Versorgungen? Wie wird der Heil- und Kostenplan richtig gelesen? Die Fachleute der Verbraucherzentrale gaben Hilfestellungen, um sich für Behandlungsgespräche zu wappnen, erklärten Ansprüche auf Kassenleistungen und die Regeln bei privat zu zahlenden Zusatzleistungen. Außerdem wurde über das Recht auf eine kostenlose Zweitmeinung sowie über Einsparmöglichkeiten mittels Bonusheft oder Härtefallregelung informiert.

VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete für den Konsumalltag fit gemacht. Und in Unterrichtseinheiten Schule gemacht: mit Wissensspielen rund um Energie oder bei Trainings in Sachen Geld.



Get in: Verbraucherwissen für Geflüchtete kompakt

Das Projekt „Get in“ der Verbraucherzentrale lotste in Bildungseinheiten in einfacher Sprache durch mögliche Stolperfallen des Konsumalltags. Auch wurde Teilnehmenden die Verbraucherzentrale in Troisdorf mit ihren Informations- und Beratungsangeboten vorgestellt.

Das Ankommen im Verbraucheralltag erleichtern und kosten-trächtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung in der Veranstaltung, die die Bildungstrainerin in Troisdorf durchgeführt hat. In der Einheit zum Verbraucher-Einmaleins wurden bei einem Vortrag im Café International des Ökumenischen Arbeitskreises Troisdorf Mitte Unterschiede zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy thematisiert.

Konsumieren will gelernt sein

Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 15 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Stark nachgefragt wurden die Lerneinheiten zu den Kosten der ersten eigenen Wohnung – doch einmal mehr wurde das Angebot zum Umgang mit Geld am häufigsten gebucht. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Was leisten dabei Haushaltsbuch oder Apps? – mit praktischen Hinweisen wurde da Starthilfe fürs Finanzmanagement gegeben.

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

Als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentrale in Troisdorf 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 stand im Mittelpunkt des Bildungsangebots „WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme“ der Verbraucherzentrale, das Schülerinnen und Schüler der Gemeinschaftshauptschule Rupert Neudeck und des Gymnasiums zum Altenforst absolvierten. Die Fünft- und Sechstklässler 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 an der Heizung für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont.

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

VERBRAUCHERFINANZEN

Aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abwehren. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.

Kreditkarte ohne Schufa?: Versprechen teuer erkaufte

Mal winkte sie für die Teilnahme an Gewinnspielen, mal wurde sie bei unerbetenen Telefonanrufen untergeschoben oder auf Internetseiten als Schlüssel zum schnellen Geld angepriesen: Eine Kreditkarte, die ohne Schufa-Anfrage ausgegeben wird. Eine Quelle fürs Bezahlen winkte also, selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war. Doch wer sich damit Hoffnung auf einen Kredit machte, sah sich mit hohen Kosten konfrontiert: Denn tatsächlich handelte es sich um sogenannte Prepaid-Kreditkarten – bei denen Nutzer erst selbst Geld „aufladen“ mussten.

Bestellungen von schufafreien Kreditkarten im Internet nahmen häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn hier gab es oftmals nur teure Prepaid-Kreditkarten oder gar bloß ein paar Antragsformulare für ein Auslandskonto mit Sicherheitsleistung. Im Kleingedruckten der Anbieter war nämlich erwähnt, dass die Anfrage nur an ein Kreditinstitut zur Prüfung weitergegeben werde – ungewisse Erfolgsaussichten inklusive.

Dessen ungeachtet war nach Bestellung der Kreditkarte eine kostenpflichtige Postsendung per Nachnahme ins Haus geflattert: Diese enthielt aber nicht die erhoffte Kreditkarte, sondern die Aufforderung, eine Ausgabegebühr von 49,90 Euro zu entrichten. Zudem fiel eine Jahresgebühr in ähnlicher Höhe an. Dies alles wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die man vor der Benutzung erst Geld laden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist.

Die Verbraucherzentrale riet, solchen unseriösen Angeboten die kalte Schulter zu zeigen und niemals vorab Zahlungen zu leisten. Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund waren auf die Werbeversprechen hereingefallen.

Run-off bei Lebensversicherungen

Im Herbst hatten verschiedene Versicherer angekündigt, künftig keine klassischen Lebensversicherungen mehr anbieten zu wollen. Laufende Verträge sollten teilweise ausgegliedert und an andere Versicherungsgesellschaften weitergegeben werden.

Die Ankündigung dieser als Run-off bezeichneten Bestandsübertragung sorgte in der Versicherungsberatung für zahlreiche Anfragen. Ob und was Versicherungsnehmer tun müssen, welche Folgen die Übernahme durch einen neuen Versicherer haben kann und was das für Garantien und Überschussbeteiligungen bedeutet – so lauteten dabei die drängendsten Fragen.

Dass ein Run-off kein Anlass für überstürzte Kündigungen ist und Verträge unverändert weiterlaufen, lautete dabei die grundsätzliche Empfehlung. Versprochene Garantien und zugesicherte Überschussbeteiligungen bleiben Versicherungsnehmern auch beim neuen Versicherer erhalten. Zudem ist der Verkauf von Verträgen ins Ausland ausgeschlossen, sodass die Sicherheitseinrichtungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht für hiesige Lebensversicherer weiter gelten. Allerdings war der angekündigte Run-off bei Lebensversicherungen vielfach auch Anlass, die eigene Altersvorsorge bei der Verbraucherzentrale anbieterunabhängig auf den Prüfstand stellen zu lassen.

ENERGIE

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

Energieberatung

Zum Sparen und Erzeugen von Energie haben die Experten der Verbraucherzentrale insgesamt 117 Beratungen durchgeführt. Vor Ort bei den Menschen zu Hause oder in der Beratungsstelle gaben sie zum Beispiel Tipps zum Stromsparen, zur Gebäudesanierung, zum richtigen Heizen oder zu den Chancen von Solarstrom und Solarwärme. Wichtigste Maßgaben waren dabei neben dem Klimaschutz immer die Wünsche und Ziele sowie das individuelle Budget der Beratenen.

Wegweiser für Einsparung und Erstattung

Vermeintliche „Energieberater“ hatten unangekündigt an der Haustür geklingelt und angeboten, nach Einsparpotenzialen durch einen Wechsel des Strom- und Gasversorgers fahnden zu wollen. Misstrauisch angesichts der versprochenen Beträge wurde dann in der Beratungsstelle nach anbieterunabhängigem Rat rund um den Anbieterwechsel gesucht. Aber auch wenn die eigene Energierechnung auf den Prüfstand kam, Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlten, war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle.

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



Dreh auf und spar!

Duschkosten waren im Herbst das Thema der Aktion „Dreh auf und spar!“ Im Mittelpunkt standen dabei einfache Tipps, die den Energieverbrauch unter der heißen Brause senken, ohne das Duschvergnügen zu schmälern. Neben dem Sparduschkopf war vor allem die richtige Einstellung am Durchlauferhitzer Thema. Welchen Effekt diese Maßnahmen haben, zeigte der digitale Duschrechner: Mit ihm konnten Interessierte ermitteln, wie viel die tägliche Dusche tatsächlich kostet und wie sich der geringere Wasserdurchfluss eines Sparduschkopfes auswirkt. Am Aktionsstand konnte der Wechsel einer Duschbrause gleich praktisch ausprobiert werden. Ebenfalls vor Ort und online gab es auch Tipps zur Auswahl eines sparsamen Modells.



Fenster richtig planen

„Wir blicken durch“ hieß es im Frühjahr bei der gleichnamigen Aktion der Verbraucherzentrale zum Thema „Fenster richtig planen“. Neben den vielen Chancen zur Steigerung des Wohnkomforts kamen dabei auch die möglichen Fallstricke vor allem beim Fenstereinbau in den Blick. Den Hintergrund bildete das enorme Energiesparpotenzial durch Fenstermodernisierungen: Etwa jedes zweite Fenster in Deutschland ist aus energetischer Sicht ein Sanierungsfall. Verbraucherinnen und Verbraucher erhielten Tipps, wie sie ihre eigenen Fenster selbst auf Dichtheit und Wärmeschutz testen konnten und erfuhren an Aktionsständen sowie in Vorträgen die Unterschiede zwischen verschiedenen Verglasungen. Neben dem Wärmeverlust kamen auch andere Aspekte in den Blick, die eine Modernisierung der Fenster verbessern kann: vom Lärm- und Einbruchschutz bis hin zu Bedienkomfort und Barrierefreiheit.

UMWELT UND ERNÄHRUNG

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

NRW repariert Flottmachen statt ausrangieren

Liebingsstücke retten, Klima und Rohstoffe schonen und den eigenen Geldbeutel entlasten – all das sind Gründe, Produkte länger zu nutzen und zum Beispiel kaputte Elektrogeräte zu reparieren anstatt sie zu entsorgen. „NRW repariert“ lautete daher das Motto, mit dem die Umweltberatung in Troisdorf fürs wieder Flottmachen von defekten Gegenständen warb. Im Handwerkskasten dabei: Praktische Hinweise, woran reparaturfreundliche Gegenstände schon beim Kauf zu erkennen sind, wer beim Reparieren hilft und worauf man dabei achten sollte.

Im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung hatten die Umweltberatung der Verbraucherzentrale, die AWO Oberlar und die RSAG zu einer gemeinsamen Veranstaltung im Haus Oberlar eingeladen. Unter dem Motto „Gib Elektrokleingeräten ein zweites Leben – Troisdorf repariert, tauscht und verschenkt“ konnten Troisdorfer defekte Geräte wieder in Gang bringen lassen. Hier erfuhren sie auch Wissenswertes über Fehlerdiagnosen und bekamen praktische Tipps zum Durchführen einfacher Reparaturen.



Bis Ende Dezember konnten auch in der Beratungsstelle beispielhafte Produkte unter die Lupe genommen und Kriterien für eine gute Reparierbarkeit ermittelt werden. Ist der Akku fest verbaut? Gibt es einen Ersatzteil- und Reparaturservice? Bei einem Quiz konnten diese Fragen auch spielerisch beantwortet werden. Außerdem konnten Wünsche an Hersteller und Politik zur Reparaturfreundlichkeit formuliert werden.

Superfoods – gibt's auch aus NRW

Wer sich gesund ernähren will, greift häufig zu sogenannten Superfoods wie Chia-Samen, Goji- und Açai-Beeren, Spirulina-Algen oder Matcha-Blättern. Diese pflanzlichen Lebensmittel überzeugen durch einen hohen Gehalt an Vitaminen, Mineralstoffen sowie an sekundären Pflanzenstoffen, denen eine gesundheitsfördernde Wirkung zugeschrieben wird.

Allerdings: Bevor diese Lebensmittel hierzulande auf den Tellern landen, haben sie meist einen aufwendigen Verarbeitungsprozess und eine lange Reise aus China oder dem Amazonasgebiet hinter sich. Haltbarmachung und Transportwege belasten das Klima und schlagen sich im Preis nieder. Dabei können es viele Obst- und Gemüsesorten, die bei uns angebaut werden, in puncto gesunder Inhaltsstoffe mit den Trend-Lebensmitteln locker aufnehmen. Frisch vom Baum, Strauch oder Acker kommen sie in den Verkauf und sind daher auch besonders klimafreundlich.

Auf dem Erntedankmarkt konnten Troisdorfer ganz praktisch erfahren, welche Superfoods aus NRW nachhaltig Gesundes auf den Teller bringen. Eine interaktive Schautafel lud ein herauszufinden, welche Einkaufsmöglichkeiten für regionale Lebensmittel am besten zu den eigenen Vorlieben passen. Auch gab es Informationen über lokale Initiativen von und mit Erzeugern.

Die vom Projekt MehrWert NRW der Verbraucherzentrale entwickelte Infoschau zu Superfoods war auch in vielen anderen Städten des Landes zu Gast.



Beratungsstellenleiter Dr. Konstantin von Normann und Bettina Plugge, Leiterin des Presseamtes der Stadt Troisdorf, am Superfoods-Aktionsmodul.



Fair ist besser: Wachmacher mit Bohnen aus fairem Handel

Kaffee ist mehr als nur ein morgendlicher Wachmacher: 162 Liter trank jeder Deutsche im Jahr 2016. Das einstige Luxusprodukt ist heute ein Alltagsgetränk. Allerdings werden nur vier von 100 Tassen mit fairem Kaffee gefüllt. Kaffee, der Produzenten gerechte Entlohnung und langfristige Abnahmen sichert, ist fast überall im Angebot. Der Begriff „fair“ ist jedoch gesetzlich nicht geschützt und die Label-Vielfalt groß.

Zur Fairen Woche vom 15. bis 29. September gab es in der Verbraucherzentrale deshalb viel Wissenswertes zu fair gehandeltem Kaffee – und an welchen Labeln der Wachmacher verlässlich zu erkennen ist.

verbraucherzentrale

Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum

Fahrrad fahren, den Müll trennen und keine Lebensmittel wegwerfen – das fällt den meisten bei der Frage ein: „Was können Sie heute tun, damit unsere Umwelt morgen noch intakt ist?“ Bei den Aktionstagen Nachhaltigkeit, aber auch beim Familienfest in der Fußgängerzone, sammelte die Umweltberatung weitere Anregungen für eine nachhaltige Lebensführung. Troisdorfer konnten diese an einem Ideen-Baum aufhängen. Ganz hoch im Kurs stand der Verzicht auf Plastiktüten und Coffee-to-go-Becher.

Auch die Regelung, für Plastiktüten nun bezahlen zu müssen, begrüßten viele. Bemängelt wurde allerdings, dass es beim Einkauf kaum Alternativen zu Plastikverpackungen gibt. Viele wünschten sich eine gesetzliche Regelung, die Hersteller zu umweltverträglicheren Lösungen zwingt. Einfach machen – das Aktionsmotto war zugleich auch Aufruf an Politik und Handel, die Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Konsum zu verbessern.

Schlüsselübergabe

Im Juli übernahm Dr. Konstantin von Normann die Leitung der Beratungsstelle von Sabine Wolter-Baade (links). Regionalleiterin Beate Fackeldey (Mitte) hatte bei der Schlüsselübergabe sowohl Dank für die bisherige Arbeit als auch die besten Wünsche für die neuen Aufgaben mitgebracht. Der neue Leiter will insbesondere Schwerpunkte beim Thema Datenschutz setzen.



Foto links: Bürgermeister Klaus-Werner Jablonski (8. v. l.), Schirmherr der Ausstellung „Einfach machen!“, eröffnete diese gemeinsam mit Kooperationspartnern sowie Energieberaterin Katrin Wefers (3. v. l.) und Umweltberaterin Gabriele Bock (7. v. l.). Auch beim Familienfest (Foto rechts) in der Fußgängerzone wurden Anregungen für ressourcenschonenden Konsum für den Ideenbaum gesucht.

Doch nicht nur am Ideen-Baum, sondern auch in der Ausstellung „Einfach machen“ hat die Verbraucherzentrale im Frühjahr im Portal Wahner Heide der Burg Wissem Anregungen gegeben, um Nachhaltigkeit im Alltag zu praktizieren. Unter Schirmherrschaft von Bürgermeister Klaus-Werner Jablonski präsentierte sie hier an fünf Schautafeln anschaulich und interaktiv mögliche Ideen: saisonales Kochen, ressourcensparendes Büro, gesundes Gärtnern, Kleiderkauf aus fairer Produktion waren dabei die Themen.

Gemeinsam mit Kooperationspartnern hatte die Umweltberaterin ein umfangreiches Begleitprogramm organisiert. So konnte das Motto „Einfach machen!“ gleich in die Tat umgesetzt werden. Die Troisdorfer verwandelten die Give-Box in der Ausstellung schnell zur Drehscheibe für Tauschobjekte.

Führungen für Gruppen und spezielle Bildungsangebote für Schulklassen rundeten das Programm zur Ausstellung ab.



Workshop: Essen lernen in der Kita

Der Alltag in Kindertageseinrichtungen hat sich durch den Ausbau der Betreuungsangebote und die Ausweitung der -zeiten für Kinder unter drei Jahren nachhaltig verändert. Auch pädagogische Fachkräfte und Hauswirtschaftskräfte stehen bei der Ernährungserziehung und gesunden Verpflegung der Kleinkinder vor neuen Herausforderungen. In Workshops zur Gestaltung der Kita-Verpflegung für Ein- bis Dreijährige, den die Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW der Verbraucherzentrale auch in Troisdorf durchführte, gingen Teilnehmende der Frage nach, ob kleine Kinder anders essen und welche Faktoren das kindliche Essverhalten prägen.

In einer weiteren Veranstaltung zeigte die Vernetzungsstelle auf, wie Essen und Trinken in den Bildungs- und Erziehungsprozess von Kitas integriert werden kann. Mit pädagogischen und hauswirtschaftlichen Kräften der Kindertageseinrichtungen in Troisdorf wurde ausgetauscht, wie sich Essverhalten entwickelt und wie Essen gelernt wird. Praktische Beispiele aus der Ernährungsbildung veranschaulichten zudem, dass mit gesunder Ernährung auch ein Beitrag zur Gesundheitsförderung geleistet wird.

WIR SIND FÜR SIE DA
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Troisdorf

Kölner Platz 2

53840 Troisdorf

Tel.: (0 22 41) 1 49 53-01

Fax: (0 22 41) 1 49 53-06

E-Mail: troisdorf@verbraucherzentrale.nrw

➔ www.verbraucherzentrale.nrw/troisdorf

Impressum

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

Gestaltung und Produktion: lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, www.lav-ka.de

© **Fotos:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf und fotolia® LLC, New York, sowie Verbraucherzentrale NRW e. V. Düsseldorf; weitere Urheberhinweise bei den Fotos

Druck: msk marketingservice köln GmbH, Köln, gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2018. Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (s.o.) gestattet!

