

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

# zwanzig 18

Beratungsstelle Troisdorf





Foto: Fotostudio Becker

## 2018 – im Interview

### Dr. Konstantin von Normann, Leiter der Beratungsstelle



## **i** WIR ARBEITEN FÜR SIE

**Das Team in Troisdorf arbeitet für die Bürgerinnen und Bürger auf diesen Stellen:**

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

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Troisdorf weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen ausdrücklich weibliche und diverse Personen mit ein.

### **?** Auf einen kurzen Nenner gebracht: Was waren die zentralen Aufgabenstellungen der Arbeit?

› Digitalisierung, Datenschutz, Teilhabe – die großen Themenfelder spiegeln sich auch in den Anfragen. Von der Existenzsicherung privater Haushalte über Fallstricke bei der Telekommunikation bis hin zu Informationsrechten nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung reichte die Palette.

### **?** An welchen Problemen lässt sich das festmachen?

› Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Auch wenn Online-Bezahlungsfunktionen Tücken bergen oder auf dem Tablet unnötige Verträge zur Unterschrift untergeschoben werden, ist unsere Beratung im digitalen Verbraucheralltag gefragt. Außerdem hatten erneut Anfragen zu den klassischen Abzockmethoden der Inkassobranche Konjunktur.

### **?** Wer hat in der Beratungsstelle vor allem Rat gesucht?

› Menschen aller Altersgruppen und Bevölkerungsschichten brauchten Orientierung und Unterstützung. Ältere Menschen und Migranten suchten ebenso Rat wie verunsicherte Dieselautobesitzer in Sachen Musterfeststellungsklage gegen VW.

### **?** Wie haben Sie Troisdorf weitergeholfen?

› Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder täuschen, und die praktische Hilfe bei knappen Haushaltsfinanzen waren wichtige Bausteine kommunaler Daseinsvorsorge. Durch die Kooperation mit dem Café International des Ökumenischen Arbeitskreises Troisdorf-Mitte wurden viele Menschen, die noch nicht lange in Deutschland sind, fit für den hiesigen Konsumalltag gemacht.

### **?** Was steht beim Blick auf aktuelle Themen im Fokus?

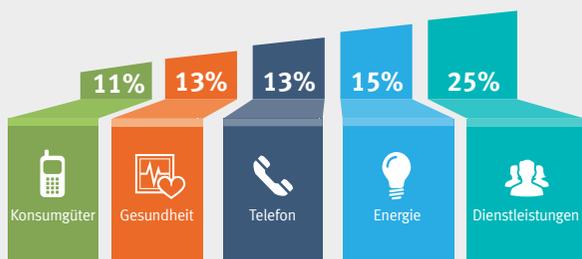
› Zum Weltverbrauchertag 2019 haben wir bei örtlichen Telekommunikationsschops gecheckt, wie sie ihren Informationspflichten bei Vertragsabschlüssen nachkommen. Und zur Europawahl haben wir exemplarisch Meilensteine für Verbraucherschutz in den Blick genommen: die Abschaffung der Roaming-Gebühren oder das Verbot von über eintausend gesundheitlich bedenklichen Stoffen in Kosmetika. Starke Verbraucherrechte sind nur europaweit durchsetzbar – wir übersetzen, was die Weichenstellungen im Alltag bedeuten.

## UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

<b>Anfragen von Ratsuchenden*</b>	<b>4.972</b>
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	3.636
• davon Umweltberatung	1.052
• davon Energieberatung	284
<b>Veranstaltungskontakte*</b>	<b>3.307</b>
• davon Umweltberatung	1.394
• davon Energieberatung	1.283
<b>Internetzugriffe</b> auf die Seiten der Beratungsstelle	<b>4.325</b>

### Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl der Anfragen  
4.972



[www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung)

\* Im Zuge der sukzessiven Umstellung auf die digitale Erfassung der Anfragen wurde auch die Systematik umgestellt. Da somit die Anfragen nicht zu einem Jahreswert addiert werden konnten, sind die Zahlen für die Monate Oktober bis Dezember hochgerechnet.

## MARKT UND RECHT

**Rechtsirrtümer entlarvt und Datenschutzregeln erklärt. Rechtsrat rund um Internet und Telefon. Aber auch die Klassiker unter den Abzockern hatten wieder Konjunktur.**

### Weltverbrauchertag: Denkste!



Beratungsstellenleiter Dr. Konstantin von Normann (l.) informierte gemeinsam mit seinem Siegburger Kollegen Martin Wieler zu verbreiteten Rechtsirrtümern.

Den Pulli im Geschäft einfach zurückgeben, nur weil er doch nicht gefällt. Eine Kartenzahlung lässt sich ohne Wenn und Aber rückgängig machen. Der Händler darf tatsächlich nur den an der Ware ausgezeichneten Preis verlangen. So verbreitet diese Einschätzungen, so irrig die Annahmen in Sachen Verbraucherrecht. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale populäre Rechtsirrtümer des Konsumentenalltags aufgespießt und mit vielfältigen Aktivitäten entlarvt. Unter dem Motto „Denkste!“ gab es dabei nicht nur Verbraucherwissen kompakt, sondern auch viele spielerische Aha-Erlebnisse.

Beim Kaufen und Bezahlen, beim Abschließen von Verträgen und beim Reklamieren – für alle Geschäfte des Alltags gelten für Kunden und Händler verbindliche Regeln. Doch nicht nur deren Fülle, sondern auch die oft diffizilen Unterschiede, etwa zwischen online- und stationären Käufen, sind Quellen für weit verbreiteten Irrglauben. Und nicht selten führen falsche Annahmen und Erwartungen zu unüberlegten Entscheidungen oder Enttäuschungen über mögliche Handlungsoptionen. Verbraucherrechte und die wichtigsten Regeln rund ums Kaufen und Bezahlen zu kennen ist daher unerlässlich, um bewusste Kaufentscheidungen treffen und bei Problemen angemessen reagieren zu können. Mit ihren Aktivitäten zum Weltverbrauchertag hatte die Beratungsstelle daher sowohl im Blick, präventiv mit Verbraucherirrtümern aufzuräumen, als auch die richtigen Spielregeln bei der Durchsetzung von Konsumentenrechten an die Hand zu geben. In der Beratungsstelle fielen bei einem Quiz die Würfel, um bei den gängigsten Rechtsirrtümern mit Verbraucherwissen zu punkten. Im Siegburger Rathaus und in der Beratungsstelle Troisdorf war an einem Infostand alles über Rechte beim Warenkauf zu erfahren.

### Telefon und Internet: Kurzer Draht bei Kundenärgern

Geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander. Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt.

Unsere Arbeit für Troisdorfer Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei Stadt, Verwaltung und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.

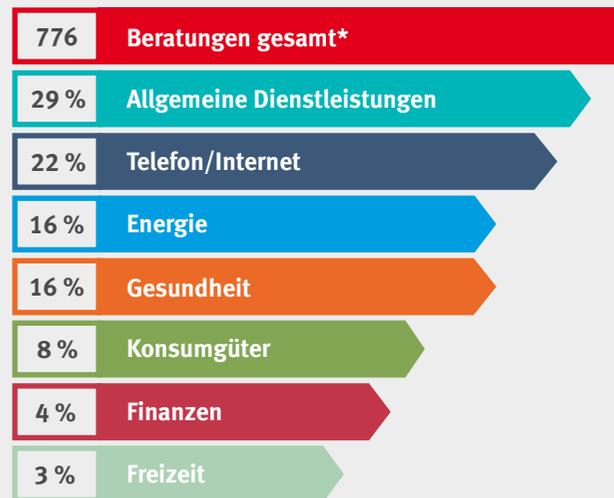
Daneben häuften sich Beschwerden, weil Telekommunikationsverträge teils abweichende Leistungen enthielten als ursprünglich beim Verkaufsgespräch im Laden avisiert: Gleichwohl seit Mitte 2017 gesetzlich vorgeschrieben ist, dass Anbieter von Internetzugangsdiensten in Produktinformationsblättern ihre Kunden über die wesentlichen Bestandteile des Telekommunikationsvertrages informieren, kommen die Anbieter insbesondere auch im stationären Handel dieser Pflicht laut Stichproben teils nicht immer in vollem Umfang nach. So passiert es, dass Kunden nach wie vor von Konditionen überrascht werden, die von den Offerten im Beratungsgespräch abweichen. Mündliche Zusagen des Verkäufers oder explizite Kundenwünsche bleiben da dann oft einfach unberücksichtigt.

Anlass zu Beschwerden gab es zudem, wenn es mit der in der Werbung oder vom Kundenberater versprochenen Leistung und Qualität nicht stimmte. So wollten Ratsuchende etwa wissen, wie es um Entschädigungsmöglichkeiten bei Geschwindigkeitsproblemen bestellt ist.

### Datenschutz-Grundverordnung: Strengere Regeln und mehr Rechte

Seit dem 25. Mai 2018 regelt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) das Datenschutzrecht europaweit einheitlich. Und daran halten müssen sich auch ausländische Unternehmen, die zwar nicht in der EU ansässig sind, deren Angebote sich aber an EU-Bürger richten. Für die Internetriesen Google und Facebook bedeutet dies: Auch für sie sind die Regeln der DSGVO Maßstab in Sachen Datenschutz. Die Beratungsstelle informierte, mit welchen Vorgaben Verbraucherrechte auf Auskunft, Korrektur, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung) oder Löschung von Daten gestärkt wurden. Denn nur wer seine Rechte kennt, kann diese auch wahrnehmen. Dass Unternehmen persönliche Daten

## VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung)

\* Im Zuge der sukzessiven Umstellung auf die digitale Erfassung der Anfragen wurde auch die Systematik umgestellt. Da somit die Anfragen nicht zu einem Jahreswert addiert werden konnten, sind die Zahlen für die Monate Oktober bis Dezember hochgerechnet.

nur mit Erlaubnis durch eine gesetzliche Grundlage oder Einwilligung der Betroffenen erfassen und verarbeiten dürfen, gehörte dabei ebenso zum kleinen Datenschutz-Einmaleins wie der Hinweis, dass eine einmal erteilte Einwilligung zur Datennutzung leicht zu widerrufen sein muss. Wie Verbraucher ihre Rechte auf Auskunft und Korrektur ganz praktisch durchsetzen, aber auch wie Löschung beziehungsweise Sperrung eingefordert werden können, gab es im „Routenplaner“ rund um die neuen Datenschutzregeln kompakt zusammengefasst.

### Rufnummernwechsel bei WhatsApp: Vor Tücken gewarnt

Aufpassen! – so lautete der Rat an alle, die eine neue Handynummer bekommen: Die alte Nummer landet nämlich nicht zwangsläufig irgendwo im virtuellen Papierkorb, sondern könnte vom Mobilfunkanbieter erneut verwendet werden. Und weil ein WhatsApp-Konto fest mit der Nummer zusammenhängt, wäre für die neuen Nummerninhaber dann der Zugriff auf das Konto möglich. Zwar räumt WhatsApp ein, dass die Account-Infos bei einer Verifizierung nach 45 Tagen gelöscht würden. Die Beratungsstelle warnte jedoch, dass die alte Nummer auch schneller wieder auf dem Markt sein könne. Deshalb empfahl sie Handynutzern, sofort zu handeln. Denn wer das „Vererben“ von WhatsApp Accounts verhindern will, muss das Konto entweder komplett löschen oder die Nummer bei WhatsApp rechtzeitig ummelden. Wie das funktioniert und was dabei passiert – dazu wurden praktische Hilfestellungen gegeben. Wer die Tipps beherzigte, schob einem späteren Missbrauch mit der alten Nummer einen wirkungsvollen Riegel vor.

### Pauschalreiserecht: Rechtes und Schlechtes für Urlauber

Gibt's vor oder während einer Reise Pannen, Mängel oder geht der Veranstalter Pleite, sind Pauschalreisende meist abgesichert: Urlauber können etwa den Reisepreis mindern oder bekommen über die vorgeschriebene Insolvenzabsicherung des Anbieters ihr Geld zurück. Das gilt bislang für Pauschalreisen, die im Reisebüro oder in Onlineportalen als Paket eines Veranstalters vermittelt werden. Wer allerdings nur einen Flug plus Hotel im Online-Reiseportal oder Reisebüro buchte, konnte diese Schutzrechte meist nicht nutzen. Seit 1. Juli galten europaweit neue Regeln beim Pauschalreiserecht, die für mehr Klarheit und Verbraucherschutz auch beim Buchen von einzelnen Reiseleistungen in Online-Portalen und Reisebüros sorgten. Die Beratungsstelle hatte hierzu die aktuellen Informationen parat – und half in der Rechtsberatung, auf die Einhaltung der neuen Verbraucherschutz-Vorschriften zu pochen.



## Weg zum Recht für Dieselbesitzer

Vor drei Jahren ist ans Licht gekommen, dass Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Eine illegale Abschaltvorrichtung ließ die Autos schadstoffärmer erscheinen als sie eigentlich waren. Seitdem haben Verbraucher mit unklaren Informationen zu Rückrufen und dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge zu kämpfen. Während bislang jeder Dieselbesitzer selbst vor Gericht ziehen und Schadenersatzansprüche einklagen musste, können Verbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) seit November 2018 stellvertretend für Verbraucher Ansprüche auf Entschädigung gerichtlich klären lassen: Ziel der am 1. November 2018 eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG ist es festzustellen, dass der Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll außerdem, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist. Bei einem positiven Urteil können Verbraucher dann ihre Ansprüche eigenständig, zum Beispiel durch eine Klage, geltend machen.

Die Beratungsstelle hat Dieselbesitzer mit einem Informationspaket auf dem Weg zum Recht im Musterfeststellungsverfahren sicher navigiert. Außerdem gab es an einer Info-Hotline den direkten Draht für alle Fragen rund um das Verfahren.

## VERBRAUCHERBILDUNG

Geflüchtete und Schüler für den Konsumalltag fit gemacht.

### Konsumieren will gelernt sein



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

Stark nachgefragt wurde das Training zum Umgang mit Geld. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Was droht, wenn ich Rechnungen nicht bezahle? Wie läuft ein Mahnverfahren? Mit praktischen Hinweisen wurde nicht nur Starthilfe fürs Finanzmanagement, sondern auch das Rüstzeug für den Umgang mit offenen Forderungen gegeben. Zudem wurden die Einheiten zu internetfähigen Handys mit Wissenswertem zu Kostenfallen und Apps gern gebucht.

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

### Geflüchtete: Türöffner im Verbraucheralltag



Das Ankommen geflüchteter Menschen im Verbraucheralltag zu erleichtern und kostenträchtigen Stolperfallen des bislang fremden Wirtschaftslebens vorzubeugen – so die Zielsetzung der Veranstaltungen, die im Rahmen des Projekts „Get in“ der Verbraucherzentrale in Troisdorf durchgeführt wurden. In Integrations- und Sprachkursen oder in Vorträgen für Multiplikatoren gab es dazu kompakte Informationen und praktische Hilfestellungen rund um die Themen erste eigene Wohnung, richtig Heizen, Stromkosten und Strom sparen sowie Handynutzung und mögliche Kostenfallen. In den Einheiten wurden Unterschiede

zwischen Prepaid- und Laufzeitvertrag fürs Handy ebenso thematisiert wie die Funktionsweise von Thermostatventilen. Tipps zum Sparen bei den Kosten für Telefonie und Strom inklusive. All das wurde in einfacher Sprache präsentiert. Auch wurde Teilnehmenden die Verbraucherzentrale mit ihren Informations- und Beratungsangeboten in Troisdorf vorgestellt. Die Bildungstrainerin war mit den Trainingseinheiten unter anderem im Café International des Ökumenischen Arbeitskreises Troisdorf-Mitte zu Gast.

## Energiesparen: Workshop für Migranten

„Energie sparen heißt Geld sparen“ – diesen Workshop hatte das Projekt Energie2020 der Verbraucherzentrale in Troisdorf für Menschen, die noch nicht lange in Deutschland leben im Programm. In einem Stationenlauf in mehreren Gruppen lernten die Teilnehmer dabei spielerisch, wie sie in Bad, Wohnzimmer und Küche Energie sparen können. Die Gruppe, die am Ende am meisten Spielgeld übrig hatte, trug den Tagessieg davon. Wichtiges Prinzip des Workshops: Die Teilnehmer sind selbst aktiv und treffen eigenständige Entscheidungen. Jede Gruppe diskutiert über die beste Lösung der verschiedenen Aufgaben und findet so oft gemeinsam die passende Sparstrategie.

## VERBRAUCHERFINANZEN

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

### Inkassoforderungen: Neinsagen erlaubt

Wer nicht rechtzeitig zahlt, riskiert Post vom Inkassobüro zu bekommen – oftmals horrende unberechtigte Gebühren und Drohkulisse inklusive. Wird dann unbedacht eine Ratenzahlungsvereinbarung unterschrieben, kommt die Kostenspirale oft erst richtig in Gang. Mit der Aktion „Vorsicht, Inkasso!“ zeigte die Verbraucherzentrale in Troisdorf, dass Neinsagen bei aufgeblähten Inkassoforderungen erlaubt ist.

Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassobüros müssen säumige Zahler teuer erkaufen: Hohe Einigungsgebühren sind zumeist der Preis, um diesen Deal überhaupt abschließen zu können. Obendrein ist eine Reihe von verklausulierten Erklärungen in den Vordrucken zu akzeptieren – deren nachteiligen Folgen Verbraucher kaum überschauen können. Bei einem Check von über 200 Ratenzahlungsvorschlägen von 45 verschiedenen Inkassobüros hatte die Verbraucherzentrale NRW massenhaft Fallstricke entdeckt. So wurden für eine vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarung aus einem Computerprogramm in rund 60 Prozent der Fälle Entgelte verlangt, die sich mehrheitlich an der Vergütung von Rechtsanwälten orientieren. Selbst bei kleinen Forderungen schlugen dafür 81 Euro und mehr zu Buche. Dass die Gesamtforderung mitsamt den Kosten für die Vereinbarung ungeprüft anerkannt wird, mussten Schuldner in über 80 Prozent der Erklärungen unterschreiben. Und in fast der Hälfte der Vereinbarungen wurde eine Lohnabtretung zur Voraussetzung deklariert, um die Inkassobüroforderungen in Raten abtrottern zu können.



Für die Beratungsstelle Anlass, unter dem Aktionsmotto „Vorsicht, Inkasso!“ aufzurufen, Forderungen zu prüfen und nicht einfach draufloszuzahlen. Denn grundsätzlich gilt: Durch Zahlungsverzug entstehende Kosten dürfen nicht unnötig aufgebläht werden. Die Verbraucherzentrale forderte daher eine zügige gesetzliche Regelung, dass für Ratenzahlungsvereinbarungen keine zusätzlichen Kosten berechnet werden und diese auch nicht an die ungeprüfte Anerkennung der Forderung gekoppelt sein dürfen.

Für Ratsuchende hatte die Beratungsstelle einstweilen eine Reihe von Hilfestellungen parat, um unzulässige Kostenpositionen zu entlarven. Sie zeigte, wo Fallstricke beim Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen lauern und wie man sich gegen unberechtigte oder überzogene Forderungen wehren kann.

In einer offenen Sprechstunde konnten Ratsuchende drängende Fragen zu Inkassoforderungen direkt klären. Eine wirkungsvolle Unterstützung, um den Drohkulissen von Inkassobüros den Schrecken zu nehmen.

Auch an einem Infotisch wurde das Thema öffentlichkeitswirksam präsentiert: Auf einem Handzettel konnten Interessierte die Probe aufs Exempel machen, welche Forderungen von Inkassobüros überhaupt erlaubt sind – und was allein deren Einfallreichum beim Kreieren von dubiosen Kostenpositionen geschuldet ist. Eine Check-Karte mit Wissenswertem rund um den Umgang mit Inkassoforderungen rundete das Informationspaket fürs Neinsagen ab.

### Blitzschnell Kredit? Teurer Zugang per Kreditkarte

Schon der Name schien Programm: Der Kreditvermittler blitzcredit bot im Internet und via Facebook eine MasterCard Gold und einen Sofortkredit bis zu 7.777 Euro an. Selbst wenn der eigene Finanzrahmen in Schieflage geraten war, verhiess das Angebot den unproblematischen Zugang zum bargeldlosen Bezahlen. Doch nahm die Bestellung häufig einen enttäuschenden Ausgang: Denn Verbraucher erhielten nicht den erhofften Kredit, sondern ein Starterpaket mitsamt Zugangsdaten für die Beantragung einer kostspieligen Prepaid-Kreditkarte. 149,90 Euro Ausgabegebühr mussten bei der Auslieferung per Nachnahme beglichen werden. Wurde die Annahme verweigert, folgten Zahlungsaufforderungen, zusätzliche Mahn- sowie Inkassokosten von bis zu 555,45 Euro. All dies wurde für eine bloße Prepaid-Kreditkarte verlangt, auf die vor der Benutzung erst Geld geladen werden muss – und die anderswo kostengünstiger erhältlich ist. Vom versprochenen schufafreien Sofortkredit sahen Interessenten obendrein nichts.

## ENERGIE

**Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach ausgelotet. Und das Kleingedruckte von Energielieferverträgen ins Lot gebracht.**

### Wegweiser in Sachen Energiesparen

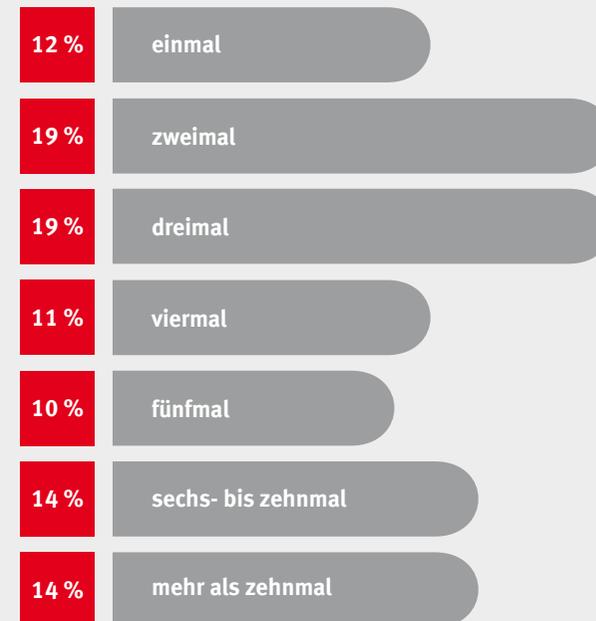
Vor Ort bei Verbrauchern zu Hause, in der Beratungsstelle, per Mail, telefonisch und an Aktionsständen haben Energieexperten auch 2018 wieder zahlreiche Troisdorfer unterstützt: Beim Sparen rund um Strom und Heizung und bei der Nutzung erneuerbarer Energien, etwa mit Solaranlagen.

Eine lokal fokussierte Energieberatungs-Aktion fand in Kooperation mit der Energieagentur Rhein-Sieg auf dem Wahner Heide-Fest in der Burg Wissem statt: Dort wurden Eigenheimbesitzer mit dem Angebot einer vergünstigten Vor-Ort-Beratung auf ihre Chancen in der Energiewende aufmerksam gemacht. Neu im Portfolio ist zudem seit dem Herbst die kostenlose Videoberatung zur Energie.

### Energierechtsberatung Ärgernisse bei ungewolltem Wechsel

Ungewollte Wechsel des Energieversorgers und Vertragsumstellungen – einmal mehr waren das die Dauerbrenner der Beratungsnachfrage. Als Ausgangspunkt dafür ließ sich in der Regel ein Telefonat oder ein Kontakt an der Haustür ausmachen. So sind Verbraucher nach einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Marktwächters Energie ungewollt mitunter am häufigsten zum Thema Energie angerufen worden – nur unerwünschte Telefonanrufe im Telekommunikationsbereich waren geringfügig verbreiteter.

### Wie oft wurden Verbraucher im vergangenen Jahr ungewollt zum Thema Energie angerufen?



**Basis:** 805 Befragte, die unter insgesamt 10.713 repräsentativ ausgewählten Personen angaben, in den letzten zwölf Monaten schon einmal ungewollt zum Thema Energie angerufen worden zu sein. (Erhebungszeitraum 28.3.2018 bis 3.5.2018 durch forsa)

Mal hatten sich die Werbenden als Vertreter eines Energieversorgers, mal als Energieberater oder als Vermittler vorgestellt. Als Grund für die Kontaktaufnahme wurde zumeist ein konkretes Angebot genannt oder auch mit vagen Umschreibungen wie „Preisvergleich“, „Energieberatung“ oder „Aussicht auf Kostenersparnis“ gearbeitet. Auch berichteten Verbraucher, mit dem

Hinweis auf ein Gewinnspiel, eine Umfrage oder die Auszahlung eines Guthabens in ein Gespräch verwickelt worden zu sein. Gemeinsames Anliegen dabei war es zumeist, persönliche Daten in Erfahrung zu bringen, um einen Wechsel des Stromanbieters einzuleiten. Diese Intention blieb den Überrumpelten jedoch fast immer verborgen – und wurde erst dann enttarnt, wenn Wochen später überraschend der Vertrag vom bisherigen Anbieter gekündigt wurde oder eine Auftragsbestätigung für einen neuen Vertrag eintraf. Die Energierechtsberatung hatte bei ungewollten Wechseln anbieterunabhängigen Rat und rechtliche Hilfestellungen parat.

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. Zudem sorgten intransparente Preisänderungsmitteilungen für Verbraucherärger: Vier Unternehmen hat die Verbraucherzentrale NRW daher abgemahnt, weil in den Schreiben der eigentliche Zweck so geschickt verschleiert war, dass der Kunde die enthaltene Preiserhöhungsankündigung kaum bemerken konnte. Und so auch sein Sonderkündigungsrecht für den Wechsel zu einem günstigeren Versorger verpasste.

Insbesondere zur Bayerischen Energieversorgung (BEV), die zum Jahresende Guthaben einbehält, Preise drastisch erhöhte und Preisgarantien missachtete, gab es zahlreiche Anfragen. Die Verbraucherzentrale NRW hat den Anbieter Anfang 2019 wegen eines Schreibens, in welchem das Unternehmen Kunden mit Preisgarantie aufforderte, eine freiwillige Preiserhöhung zu akzeptieren, abgemahnt. Im Februar 2019 hat der Billigstromanbieter Insolvenz angemeldet.

## Besser heizen

Was läuft im Keller? Mit dieser Frage rief das Projekt Energie2020 im Herbst Troisdorfer Eigenheimbesitzer dazu auf, ihre Heizung unter die Lupe zu nehmen. Unter dem Motto „Besser heizen“ führten die Energiefachleute mit Vorträgen, Aktionen und Online-Tools teils spielerisch an das Thema Heizkesseltausch heran. Denn rund 60 Prozent aller Heizungen verbrauchen nach heutigem Stand der Technik zu viel Energie. Doch meistens kommt die Anlage erst in den Blick, wenn sie kaputt ist oder nicht mehr zuverlässig funktioniert. Dann muss oft sehr schnell Ersatz her, Entscheidungen werden unter Zeitdruck getroffen. Es drohen Fehlinvestitionen mit langfristigen Nachteilen für Klima und Konto. Bevor der Kesseltausch ansteht, sollte deshalb in Ruhe auch der Umstieg etwa von Öl oder Gas auf klimafreundliche Alternativen wie Wärmepumpe, Solarthermie oder Holzpellets geprüft werden.

## Sonne im Tank

Wie Solarstromanlage und Elektroauto zum starken Team werden, hat das Projekt Energie2020 im Frühjahr mit der Aktion „Sonne im Tank“ gezeigt. Denn der Umstieg aufs Elektroauto bewegt auch in Troisdorf immer mehr Menschen – Grund genug, zu prüfen, welche Rolle die saubere Energie vom eigenen Hausdach dabei spielen kann. Welchen Anteil des Ladestroms kann die Solaranlage eigentlich liefern? Welche technischen Voraussetzungen von der Ladesäule bis zur intelligenten Steuerung müssen dafür geschaffen werden? Wie groß muss die Photovoltaikanlage sein, und wann ergibt ein Batteriespeicher Sinn? Antworten auf Fragen wie diese und viele Pioniergeschichten wiesen Interessierten zum Beispiel in Vorträgen und Videos den Weg zur flexiblen, klimaschonenden Mobilität mit der Sonne im Tank.

## UMWELT UND ERNÄHRUNG

**Unterwegs für weniger Müll. Und gezeigt, dass „heimische Schätze“ gut fürs Klima sind. Die Umweltberatung hat viele Anstöße für nachhaltigen Konsum gegeben.**

### Weniger Plastikmüll unterwegs!

Kaffee mit Rührstäbchen im Becher to go, Sandwich in dicker Folie ummantelt und Wasser aus der Einwegflasche haben eines gemeinsam: Der schnelle Genuss für unterwegs wird mit langlebigem Müll bezahlt. So beliebt der Außer-Haus-Verzehr in Plastikverpackungen, so sehr belastet das Wegwerfen nach einmaligem Gebrauch die Umwelt. Denn zum einen werden für den Kurzeinsatz wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Wild entsorgt und achtlos zurückgelassen zerfallen die Kunststoffe zum anderen in der Natur in Mikroplastikteilchen – und belasten Luft, Böden und Gewässer dauerhaft.

Darüber hinaus hatte die Umweltberatung Informationen parat, welche Kunststoffe Top oder Flop in Sachen Umwelt sind.

Aber auch eine Warnung wurde mit auf den Weg gegeben: Weil in Picknick- und Partyutensilien aus dem trendigen Bambus aus nachwachsenden Rohstoffen auch Kunststoffe wie Melaminharze enthalten sind, schlummert in ihnen ein Gesundheitsrisiko. Denn bei Erhitzung können sich diese Stoffe aus dem Geschirr lösen und in die Lebensmittel übergehen. Vor allem ein Bambusbecher to go ist als Mehrwegvariante für Heißgetränke daher ungeeignet.

In einer kostenlos erhältlichen Broschüre hatte die Umweltberatung die wichtigsten Tipps rund um weniger Plastikmüll unterwegs auch zum Mitnehmen parat.

## Keinen Müll ins Abwasser!

Das Abwasser muss vieles schlucken: Feuchttücher, Medikamente, Essensreste und Chemikalien landen unbedacht über die Toilettenspülung oder das Waschbecken in der Kanalisation. Mal fest, mal flüssig, aber zumeist schwer abbaubar müssen diese Abfälle mit aufwendigen Verfahren herausgefischt und -gefiltert werden, damit das Abwasser über den natürlichen Wasserkreislauf aufbereitet als Trinkwasser wieder in die Haushalte kommen kann. Abflüsse und Toiletten nicht als Mülleimer zu nutzen – das zahlt sich nicht nur für die Umwelt, sondern auch für den Geldbeutel von Verbrauchern aus. Denn der hohe Aufwand fürs Filtern und Reinigen in den Kläranlagen schlägt sich als dicker Posten in den Abwassergebühren nieder.

„Ich sehe was, was Du nicht siehst!“ – unter diesem Motto informierte die Umweltberatung gemeinsam mit dem Abwasserbetrieb Troisdorf AöR und der RSAG AöR, unterstützt durch das Projekt Haus- und Grundstücksentwässerung der Verbraucherzentrale, mit öffentlichkeitswirksamen Aktionen zur Vermeidung von Fremdstoffen im Abwasser. Der Start erfolgte mit einer Graffiti-Aktion, bei der in Signalfarben auf den falsch entsorgten Müll in der Unterwelt der Kanalisation aufmerksam gemacht wurde. In der Fußgängerzone wurden, umweltfreundlich und abbaubar, Kanaldeckel mit den neonleuchtenden Buchstaben „Ich sehe was, was Du nicht siehst! www.KMIA.de“ besprüht – die Abkürzung steht für die Botschaft „Keinen Müll ins Abwasser!“. Aufmerksame Beobachter, interessierte Passanten, neugierig gewordene Anwohner – für alle wurde die ungewöhnliche Aktion schnell aufgelöst. Was dann in zahlreiche Gespräche mündete,

warum etwa Medikamente, Fette, Chemikalien, Feuchttücher und Damenhygieneartikel nicht ins Abwasser, sondern in Restmülltonne oder auf den Sondermüll gehören. Plakativ wurden die Folgen für Wasserqualität und -preis sichtbar gemacht, wenn Toiletten und Waschbecken achtlos als Müllschlucker benutzt werden. Großes Interesse zeigten auch die Viertklässler der Katholischen Grundschule Mülleken.

## Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima

78 Prozent der Befragten legen nach der Erhebung des Lebensmittelreports 2018 Wert darauf, dass ein Lebensmittel aus der Region kommt. Neben dem Wunsch, die heimischen Erzeuger zu unterstützen, werden mit regionalen Lebensmitteln „Frische“ sowie „Umweltfreundlichkeit und kurzer Transportweg“ assoziiert. Weniger bewusst ist allerdings, dass bei Obst und Gemüse auch deren Verfügbarkeit „in der Saison“ eine große Klimarelevanz hat. Unter dem Motto „Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima“ hat die Umweltberatung gemeinsam mit dem Projekt „MehrWert NRW“ der Verbraucherzentrale die Schatztruhe für klimaschonende Ernährungsweise geöffnet.

Welchen Unterschied macht es, ob Früchte oder Gemüse aus dem beheizten Gewächshaus oder zur Haupterntezeit aus heimischem Freilandanbau stammen? Wie wirken sich Transporte mit Flugzeug, Schiff oder Lkw auf deren Klimabilanz aus? Worauf ist beim Einkauf zu achten? Wie kann ich die Saison durch richtige Lagerung verlängern?



*Heimische Schätze servierte die Umweltberatung gemeinsam mit dem Projekt MehrWert NRW in der Troisdorfer Fußgängerzone.*

Zu diesen Fragen gab es Informationen und praktische Anregungen. Dazu wurden in einer kleinen Ausstellung in Troisdorf überraschende Fakten serviert. So entlarvte ein Blick unter die Servierglocke, dass der „Wintersalat“ mit fünfmal mehr CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Anbau im Gewächshaus statt im Freiland in der Klimabilanz negativ zu Buche schlägt.

Ein Saisonkalender war eine gefragte Entscheidungshilfe, um übers Jahr die Erntezeiten von Obst und Gemüse auszumachen. Rezepte sowie Tipps zum richtigen Lagern und Haltbarmachen halfen darüber hinaus, heimische Schätze zu heben und möglichst lange frisch und lecker zu servieren.

Das aus Mitteln der EU und des Landes geförderte Projekt „MehrWert NRW“ der Verbraucherzentrale NRW unterstützte mit diesen Aktivitäten eine klimaschonende Ernährungsweise.



*Die Bundestagsabgeordnete Elisabeth Winkelmeier-Becker (Mitte) informierte sich bei Helga Zander-Hayat, Leiterin des Bereichs Recht der Verbraucherzentrale NRW, und Beratungsstellenleiter Dr. Konstantin von Normann über aktuelle Arbeitsschwerpunkte der Verbraucherzentrale in Troisdorf.*



*Wie in den letzten Jahren machten Umwelt- und Energieberatung der Verbraucherzentrale in Troisdorf beim Waldtag der Troisdorfer Schulen Station. Dabei hatte die Umweltberaterin Wissenswertes zur Abfallvermeidung und Kompostierung parat.*

## Neu: Vorträge rund um Datenschutz

Mit den neuen Vorträgen rund um den Datenschutz landete die Verbraucherzentrale einen vollen Erfolg: Sowohl der Troisdorfer Seniorenbeirat als auch die Katholische Frauengemeinschaft Troisdorf buchten dieses Angebot sofort. Insbesondere wie man eigene Daten beim Onlineshopping schützt, aber auch die Vorsorge für den digitalen Nachlass interessierte die Teilnehmenden. Das kostenfreie Vortragsangebot wird laufend weiter ausgebaut.

## Workshops für Kitas: Nachhaltig essen!

Kindertageseinrichtungen und Ganztagschulen, die gesunde und schmackhafte Mahlzeiten einführen oder ihre Angebote optimieren wollen, finden bei der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW eine kompetente Anlaufstelle. Unter Federführung der Verbraucherzentrale NRW bringt sie mögliche Partner zusammen und unterstützt die Verantwortlichen bei der praktischen Umsetzung. In Troisdorf hat sie in zwei Workshops Bausteine für eine nachhaltige Kita-Verpflegung und mehr Vegetarisches im Speiseplan vorgestellt.

Die Vorzüge liegen auf der Hand: Weniger Fleisch zu essen fördert nicht nur die Gesundheit, sondern ist auch Teil einer „klimagesunden Ernährung“. Den Fachkräften aus Kindertagesstätten stellte die Expertin der Vernetzungsstelle die Qualitätsstandards für die Verpflegung in Tageseinrichtungen für Kinder der Deutschen Gesellschaft für Ernährung vor. Danach zeigte sie, wie Schritt für Schritt weniger Fleisch in der Kita angeboten werden kann.



In einem weiteren Workshop wurden insbesondere Dreh- und Angelpunkte für eine nachhaltige Kita-Verpflegung in den Blick genommen: saisonale Lebensmittel, Obst und Gemüse aus der Region, Produkte in Bio-Qualität, weniger Fleisch und eine gute Speiseplanung, um Lebensmittelreste zu vermeiden und Wareneinsatzkosten zu sparen. Der Workshop gab auch Anregungen, um Kinder und Eltern beim Thema „nachhaltig essen“ mitzunehmen und einzubinden. Denn hierbei können auch schon kleine Kinder sozial und ökologisch verantwortliches Verhalten kennenlernen.



**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](mailto:troisdorf@verbraucherzentrale.nrw)

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/troisdorf](http://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](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

**Gestaltung und Produktion:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://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, 2019. 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!