



Das Jahr
1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12
2007
Beratungsstelle
Bergisch Gladbach

Das Jahr im Überblick



Ihr Team der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach

- 1 Weltverbrauchertag: Abzocke im Internet
- 2 Strom: Jetzt wechseln – Jetzt sparen
- 3 Rechtsberatung: Unserlöse Werbemethoden bei Telekommunikationsverträgen
- 3 Digitales Kabelfernsehen: Medienkompass fürs neue Fernsehzeitalter
- 5 Wegweiser durchs Gesundheitswesen
- 6 Netzwerk Finanzkompetenz NRW
- 6 Umgang mit Geld macht Schule
- 6 Tag der Verschuldung: Schulden – Was tun?
- 6 20 Jahre Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach
- 7 Umwelt- und Gesundheitsschutz im Kinderzimmer
Uns geht's gut – Rund um elektrische und magnetische Felder
- 8 Mobile Raumklimageräte: Klimakiller mit hohem Stromverbrauch
- 8 Energieberatung: Klimaschutz geht alle an
- 8 Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?
- 9 Ausblick 2008
- 10 Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick
- 12 Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Bergisch Gladbach
- 12 Impressum

Wir sagen »Dankeschön« ...

... für das große Vertrauen, das uns auch 2007 entgegengebracht wurde. Landesweit waren es wieder über eine Million Ratsuchende, die wir beraten haben – in Bergisch Gladbach 14.311 Bürgerinnen und Bürger. Nach dem Rekordjahr 2006 ist das noch mal eine Steigerung.

Fernsehwerbung kann sich die Verbraucherzentrale NRW ebenso wenig leisten wie große Plakataktionen, um auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen. Und dennoch finden die Ratsuchenden den Weg zu uns – weil wir die aktuellen Themen und Probleme der Verbraucher kennen und unabhängig Rat und Informationen geben. Unerlaubte Werbeanrufe zu Hause, Abzocke im Internet und an der Haustür, massenhaft Ärger mit Telefongesellschaften und DSL-Anbietern, Gaspreiserhöhung und Stromanbieterwechsel, Preiserhöhungen und kundenunfreundliche Digitalisierung im Fernsehkabelnetz, Klimaschutz, Versicherungsrecht und Riesterrente: Alle diese Themen haben auch die Öffentlich-

keit bewegt. Die Verbraucherzentrale NRW hat in den Medien, mit Stellungnahmen, mit Aktionen vor Ort und durch persönliche Beratung reagiert. Sie mahnte unseriöse Geschäftemacher ab und führte Musterprozesse. Sie alarmierte Politik und Verwaltungen, um Gesetze verbraucherfreundlicher zu machen und Märkte verbraucherorientiert zu regulieren.

Es wundert daher nicht, dass der Ansturm auf die Rechtsberatung bei der Verbraucherzentrale NRW alle Rekorde gebrochen hat. Die Sitten und Gebräuche im Geschäftsleben verfallen immer mehr. Selbst große Gesellschaften, z. B. aus der Telekommunikations-Branche, benutzen rüde Vertriebs- und Abzocker-Methoden, wie man es früher nur vereinzelt von »schwarzen Schafen« kannte. Selbst bei guter Rechtskenntnis sind breite Schichten von Verbrauchern dem unseriösen Geschäftsgebaren hilflos ausgeliefert. Und zahlen jedes mal drauf – von Zeit und Nerven ganz zu schweigen. Daher ist das sachkundige und durchsetzungsfähige Agieren der Verbraucherzentrale NRW unverzichtbar, und ihre Arbeit gewinnt für die Verbraucher weiter an Bedeutung.

Daneben hat die Verbraucherzentrale NRW auch 2007 präventiv gearbeitet, unter anderem in Schulen. Kompetenz in finanziellen Dingen ist für viele jüngere wie ältere Verbraucher wichtiger denn je. Unser Angebot für bessere finanzielle Allgemeinbildung wurde auch in Bergisch Gladbach in den Schulunterricht eingebracht. Dieses Projekt wurde vom Land mit zusätzlichen Mitteln gefördert.

Und wir sagen: »Entschuldigung!«

Denn viele Ratsuchende kamen telefonisch nicht durch. Oder sie mussten auf die Beratung etwas länger warten. Die Nachfrage ist so groß, dass wir ihr nicht immer so kundenfreundlich gerecht werden können wie es unser Anspruch ist.

In Bergisch Gladbach steht den Bürgerinnen und Bürgern in der Verbraucherberatung leider nur eine Beratungskraft zur Verfügung. Für mehr reichen die Mittel von Land und Stadt nicht aus. Und die Entgelte für die Verbraucherberatung sollen auch künftig für jedermann bezahlbar bleiben.

In Gesprächen mit dem Land, mit Städten und Kreisen will die Verbraucherzentrale NRW für die Zukunft eine Verbesserung erreichen. Wenn durch politisches Handeln immer mehr Märkte entstaatlicht und dereguliert werden und dem Verbraucher Verantwortung zuwächst, die er nur schwer bewältigen kann, dann sollte die öffentliche Hand hier auch für eine Stärkung der Verbraucherberatung und -aufklärung sorgen. Die Nachfrage zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger dies erwarten.

2008: 50 Jahre Verbraucherzentrale NRW

Dieses Jahr ist für die Verbraucherzentrale NRW ein besonderes. Im Juni 1958 hatten verbrauchernahe Verbände wie der Hausfrauenbund und der Mieterbund die Verbraucherzentrale NRW aus der Taufe gehoben. In anfangs sieben Verbraucherberatungsstellen informierten und berieten ehrenamtliche Beraterinnen die Konsumenten. Preisvergleiche, Einkaufsberatung oder hauswirtschaftliche Kurse prägten Anfang der 60er Jahre den Beratungsalltag. Und schon damals wurden neben der Beratungsarbeit in »Wirtschaftsgesprächen« mit Ministerien und in Gremien Verbraucherinteressen vertreten. In 50 Jahren entwickelte sich aus diesen Anfängen die größte Verbraucherzentrale in Deutschland mit mehr als 300 festen Mitarbeiter/innen. Unser Jubiläum wird Anlass für uns sein, den Blick nach vorn zu richten. Wir wollen uns in diesem Jahr mit Aktionen vor allem an die Verbraucher wenden, die unsere Arbeit noch nicht kennen gelernt haben. Mit einem Memorandum zur Verbraucherpolitik wollen wir zu den drängenden Verbraucherfragen der Zukunft Position beziehen.

Ermöglicht wurden unsere Aktivitäten in 2007 für die Bürgerinnen und Bürger in Bergisch Gladbach durch die Unterstützung der Stadt Bergisch Gladbach sowie der Umlandkommunen Kürten, Odenthal, Overath und Rösrath, der begleitenden Medien und durch die konstruktive Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern. Dafür bedankt sich das Team der Verbraucherzentrale NRW in Bergisch Gladbach mit engagiertem Einsatz und einer an den Interessen und Sorgen der Bürgerinnen und Bürger ausgerichteten Verbraucherarbeit.

Wir wünschen Ihnen eine anregende und informative Lektüre von »Das Jahr 2007 – Unsere Arbeit für Sie«.

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach



Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach Aktuelle Verbrauchertemen

Weitverbraucheritag: Abzocke im Internet

»Abzocke im Internet – Erst durchblicken, dann anklicken« unter diesem Motto hat die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach zum Weitverbraucheritag am 15. März vor fragwürdigen Internetangeboten gewarnt, die insbesondere jugendlichen Nutzern mit vermeintlich kostenlosen Diensten das Geld aus der Tasche ziehen. Ob Websites mit Model-Casting oder Drogeninfos, mit Intelligenztests, Hausaufgabenhilfen oder Softwareprogrammen – bei der Verbraucherzentrale NRW häuften sich Anfang 2007 die Beschwerden über dubiose Internetangebote, deren Kostenfallen und Tücken erst nach dem Scrollen über die gesamte Bildschirmseite und dem Lesen des Kleingedruckten, sowie durch das Anklicken der Teilnahmebestätigung zu erkennen waren. Von der vermeintlich kostenlosen Offerte geblendet wurde Betroffenen oftmals erst durch die Wochen später präsentierten Rechnungen klar, dass sie in eine mehrjährige Abofalle getappt waren. Nicht selten flatterten auch Mahnungen oder Inkassoschreiben ins Haus, wenn Verbraucher nicht zahlten, weil sie argumentierten, dass sie gar keinen Vertrag abgeschlossen hätten.

Gemeinsam mit Klicksafe, dem EU-Projekt für mehr Sicherheit im Internet, forderte die Verbraucherzentrale NRW daher, dass Betreiber einschlägiger Websites deutlich und klar bereits vor der Anmeldung zu den Diensten darauf hinweisen müssen, dass die versprochenen Informationen oder Tests nicht zum Nulltarif zu bekommen seien. Zudem dürften Anbieter den gesetzlichen Minderjährigenschutz nicht unterlaufen: Kindern und Jugendlichen dürfen solche fragwürdigen Angebote gar nicht erst zugänglich gemacht werden.



In dem Faltblatt »Erst durchblicken – dann anklicken« waren zudem die wichtigsten Handlungsempfehlungen für Verbraucherinnen und Verbraucher zusammengefasst.

In einer Presseaktion mit Betroffenen machte die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach auf »schwarze Schafe« und Abzocker aufmerksam. Marita Schmitt und Dr. Rao Anand scheuten sich nicht, öffentlich zuzugeben, in die »Internet-Falle« getappt zu sein. Sie wollten auf diesem Wege andere Nutzer davor bewahren, ähnliche Fehler zu begehen. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale gelang es beiden, sich erfolgreich zu wehren.

Strom Jetzt wechseln – Jetzt sparen

»Strom. Jetzt wechseln. Jetzt sparen.« – so lautete das Motto der bundesweiten Kampagne der Verbraucherzentralen, mit der sie ab August 2007 zum Stromanbieterwechsel aufforderten. Denn angesichts steigender Strompreise war bei vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern »Wechselstimmung« angesagt. So zeigten Umfragen immer wieder eine hohe Bereitschaft, den teuren Tarifen den Rücken zu kehren – aber auch eine ebenso große Unwissenheit über Wechselmodalitäten und Versorgungssicherheit. Auch die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach setzte deshalb energisch Akzente in Sachen Beratung und Verbraucherinformation, damit Stromkunden vom Wettbewerb auf dem Energiemarkt profitieren können: Die Botschaft, dass durch Stromsparen und einen Anbieterwechsel die oftmals zweistelligen Preiserhöhungen durchaus wettgemacht werden können, stand dabei im Mittelpunkt. So zeigte sie zum einen auf, dass ein Stromanbieterwechsel risikolos und vielfach einfacher als gedacht möglich ist, informierte über das kleine Einmaleins von Grundversorgung und Sonderverträgen und setzte darüber hinaus mit Hilfestellungen für den Angebots- und Preisvergleich Akzente: Die Übersicht, welche Anbieter bei welchen Stromverbrauchsmengen im hiesigen Versorgungsgebiet eine preisgünstige Alternative bieten, war eine viel gefragte Verbraucherinformation. Nicht zuletzt: Auch rund um Öko-Strom-Angebote hatte die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach einen Wegweiser parat, um beim Saft aus der Steckdose auch für Umwelt- und Klimaschutz ein Zeichen zu setzen. Außerdem gab's hilfreiche Informationen, um Fußangeln in Stromlieferverträgen ausmachen zu können.

Bei all diesen Aktivitäten ging natürlich keineswegs die Energie für die »Stromsparberatung« aus: wie durch Sparmaßnahmen dem Energieverbrauch die Leitung gekappt werden kann, wurde bei vielfältigen Aktivitäten zum Thema deutlich gemacht. Viele Verbraucher waren den »Stromfressern« in ihrem Haushalt auf

der Spur: Die Energieberater freuten sich über eine rege Nachfrage zu ihren Beratungsangeboten und der Strommessgeräte-Verleih boomte.

Rechtsberatung: Unseriöse Werbemethoden bei Telekommunikationsverträgen

Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach verzeichnete 2007 einen wahren Boom: Neben Beratungen und Vertretungen rund um Abo-Fallen bei vermeintlich kostenlosen Angeboten im Internet sorgten unseriöse Werbemethoden zum Abschluss von Telekommunikationsverträgen für einen Ansturm der Ratsuchenden. Mit findigen Maschen überrumpelt wurden Bergisch Gladbacher Bürgerinnen und Bürger in Abschlüsse gedrängt, ohne dass Kündigungsmöglichkeiten und Vertragslaufzeiten beim alten Anbieter geprüft worden waren. Mit »doppeltem Anschluss« und damit doppelten Kosten suchten sie dann nach Hilfestellungen, den Vertrag zu widerrufen. Nicht zuletzt: Probleme und Fallstricke beim Providerwechsel rangieren in der Anfragen-Statistik obenan. Ob älteren Menschen DSL-Pakete untergeschoben wurden, obwohl sie gar keinen Computer besitzen, ob gebuchte Pakete technisch gar nicht verfügbar waren oder es durch Hinhaltestrategien bei der Rückportierung wochenlang keinen Anschluss gab – die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach hatte einen schnellen Draht zu verbraucherrechtlichen Problemen. Und das nicht nur bei Rechtsfragen rund um Telekommunikation.

Digitales Kabelfernsehen Medienkompass fürs neue Fernsehzeitalter

Kabelkunden zum Umstieg ins digitale Zeitalter zu bewegen – so lautet das Ansinnen der Anbieter in Werbung und Marketing. Dabei verweisen sie auf einen Beschluss der Bundesregierung, wonach die analoge Fernsehübertragung in Deutschland bis zum Jahr 2010 eingestellt und durch die Digital-Technik abgelöst werden soll. Da wundert's nicht, dass es unter den rund fünf Millionen Kabelkunden in NRW eine riesige Unsicherheitsquote gibt, ob, wann und wie sie »neue Antenne« für den Umstieg auf die neue Übertragungstechnik haben müssen und wie lange sie noch den Analogempfang nutzen können.

Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach hat hier mit Informations- und Beratungsangeboten zur digitalen Medientechnik Durchblick verschafft: Informationen zum Umstellungsfahrplan, die Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen sowie die Vorausschau auf weitere Nutzungsmöglichkeiten des digitalen Kabels – schnelles Internet oder Telefonie – standen dabei auf dem

Programm. Denn wer mit dem Umstieg größere Programmvielfalt, programmbegleitende Informationen und bessere Bild- und Tonqualität ins Haus holt, benötigt für jeden analogen Fernseher – ebenso wie für jeden Videorecorder, wenn er ein anderes Programm aufzeichnen soll – einen Digital-Receiver. Außerdem: Während bei Verträgen über Analog-TV in der Regel eine Mindestlaufzeit von drei Monaten gilt, bindet sich der Kunde beim Digital-Kabelvertrag mindestens 24 Monate. Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach hat zudem auf Alternativen zum Kabel wie Digital-Satellit oder Digital-Antenne hingewiesen, sowie mögliche Einsparpotenziale aufgezeigt, wenn das digitale TV-Kabel auch als Breitband-Internetzugang und gegebenenfalls zum Telefonieren genutzt wird.

Darvon der Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit der Landesanstalt für Medien NRW neu herausgegebene »Medienkompass« war dabei ein hilfreicher »Programmführer«: Der Ratgeber enthält zwölf Faltpfächer, die neue Technologien und Begriffe rund ums Internet, digitales Fernsehen und Telekommunikation für Ratsuchende verständlich erklären – ein im Jahr 2007 viel gefragter Wegweiser in der Beratungsstelle an der Paffrather Straße 29, die über Themenecke und Schaulfensterpräsentation Wissenswertes rund ums neue Medienzeitalter aufmerksamkeitsstark präsentierte.



Wegweiser durchs Gesundheitswesen

Mehr Eigenverantwortung ist von Bürgerinnen und Bürgern rund ums Gesundheitswesen gefragt. Doch nur wer sich einen Überblick über den Gesundheitsmarkt verschafft und seine Rechte kennt, kann seiner Rolle als »Kunde Patient« gerecht werden und Vorsorge sinnvoll betreiben. Als eine von landesweit 17 Beratungsstellen bietet auch die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach seit Juni 2006 Rechtsberatung im Gesundheitswesen an. Ob Fragen zu Leistungen, Beitragsberechnungen oder Bonus-



programmen gesetzlicher Krankenkassen – die Rechtsberatung war eine gefragte Anlaufstelle. Auch bei Ärgernissen nach dem Arztbesuch wurde rechtlicher Rat gesucht: Insbesondere die komplizierten Heil- und Kostenpläne von Zahnärzten sorgten für Nachfrage. Zudem waren die Abrechnungen bei individuellen Gesundheitsleistungen, die mit dem Arzt privat vereinbart wurden, Thema vieler Beratungsgespräche. Ratsuchende konnten dabei nicht nur auf rechtliche Beratung, sondern in komplizierten Fällen auch auf die außergerichtliche Rechtsvertretung durch einen Honoraranwalt zählen, um ihre berechtigten Interessen gegenüber Krankenkassen oder Ärzten durchzusetzen.

Netzwerk Finanzkompetenz NRW Umgang mit Geld macht Schule

Immer mehr junge Erwachsene drücken Schulden. Schuldnerberater wissen aus dem Beratungsalltag, dass es bei vielen Betroffenen am kleinen Einmaleins im Umgang mit Geld mangelt. Unter dem Motto »Alles im Griff – Unterricht zum Umgang mit Geld« hat das Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz landesweit 260 Unterrichtseinheiten zur Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen gefördert. Auch die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach hat sich in vier Schulklassen der Jahrgangsstufen neun und zehn aufgemacht, um mit einer 90-minütigen Unterrichtseinheit mit den 15- bis 16-Jährigen den verantwortungsvollen Umgang mit Geld zu üben. Persönliche Haushaltsbücher wurden aufgestellt, um einen Überblick über Einnahmen an Taschengeld und Geldgeschenken sowie über Ausgaben zu bekommen. Dabei wurden Kostentreiber wie das Handy oder die geplante erste eigene Bude unter die Lupe genommen. Neben Hinweisen zur Budgetplanung gab es Informationen, um zum Beispiel Werbung oder Angebote richtig zu lesen. Eine Materielliste gab Anregungen, um das Thema im Unterricht zu vertiefen.

Strahlende Gesichter anlässlich des Jubiläums der Verbraucherzentrale Bergisch Gladbach (v.l.n.r.): Klaus Müller (Vorstand der Verbraucherzentrale NRW), Klaus Orth (Bürgermeister der Stadt Bergisch Gladbach), Matthias Arkenstette (Verbraucherzentrale), Beate Trieb (Verbraucherzentrale, Beratungsstelle Bergisch Gladbach)



Tag der Verschuldung Schulden – Was tun?

Weil anerkannte Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberatungen bei Kommunen, Wohlfahrtsverbänden und Verbraucherzentralen zumeist lange Wartelisten führen, kommen Ratsuchenden Angebote gewerblicher Schuldenregulierer mit dem Versprechen unkomplizierter Soforthilfe wie gerufen. Zum bundesweiten Aktionstag der Schuldnerberatung am 14. Juni hat die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach unter dem Motto »Schulden – Was tun?« vielfältige Hilfestellungen gegeben, um unseriöse Angebote zu erkennen. Denn: Nur selten gibt es hier auf den Einzelfall zugeschnittene und wirtschaftlich, sowie rechtlich fundierte Beratung. Und statt dauerhafter Entschuldung sind oftmals nur horrend Gebühren für überflüssige Leistungen garantiert. Anhand einer Checkliste mit zehn Punkten wies die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach Interessierten den Weg, um Angebote zu prüfen und mögliche Fallstricke bei gewerblichen Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberatungen auszumachen: vom Umgang mit reißerischer Werbung über den Kosten-Check bis hin zum Vertragsabschluss reichte dabei die Soforthilfe für den Weg aus dem Schuldenkarussell.

20 Jahre Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach

245.000 Ratsuchende seit Bestehen der Beratungsstelle: »Das ist nicht nur eine eindrucksvolle Anerkennung unserer Arbeit, sondern auch Ansporn, unsere Angebote auch künftig nach



Talkrunde während der Jubiläumsveranstaltung zum Thema Abzocke im Internet (v.l.n.r.): Valentin Stüttgen (betroffener Verbraucher), Beate Trieb (Leiterin der Beratungsstelle, verdeckt), Volker Kammerer (betroffener Verbraucher), Helene Hammelrath (MdL), Klaus Orth (Bürgermeister der Stadt Bergisch Gladbach), Rolf Menzel (Landrat), Alexandra Pesch (Moderatorin Radio Berg), Horst Berg (MUNLV), Rainer Deppe (Mdl), Holger Müller (Mdl), Wolfgang Bosbach (MdB).

den aktuellen Problemlagen der Verbraucherhaushalte auszurichten«, zog der Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Klaus Müller, in seiner Jubiläumsrede Bilanz. Er dankte den politisch Verantwortlichen für die konstruktive Zusammenarbeit und die daraus resultierende Finanzsicherheit der Beratungsstelle für die nächsten Jahre. In einer Podiumsrunde mit betroffenen Verbrauchern, Bürgermeister Klaus Orth, Landrat Rolf Menzel, Horst Berg vom NRW-Ministerium für Umwelt, Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, dem CDU-Bundestagsabgeordneten Wolfgang Bosbach, den Landtagsabgeordneten Helene Hammelrath (SPD), Rainer Deppe (CDU) und Holger Müller (CDU) sowie Beate Trieb von der Beratungsstelle wurde das Thema »Abzocke im Internet« diskutiert. Valentin Stüttgen und Volker Kammerer schilderten ihre Erfahrungen mit unseriösen Internetangeboten, die Politiker standen dazu Rede und Antwort. Zwar hatte keiner der prominenten Talkteilnehmer bisher selbst böse Überraschungen im Internet erlebt, der möglichen Gefahren sind aber auch sie sich bewusst. Ein gemeinsames Fazit zogen sie alle: Wenn es Probleme gibt, ist die Verbraucherzentrale eine wichtige Anlaufstelle und bei den immer neuen Herausforderungen für die Verbraucher unverzichtbar.

Dass es sie heute noch gibt, verdanken die Bürgerinnen und Bürger aber nicht zuletzt sich selbst. 2002 setzten sie sich mit großem Engagement für den Erhalt »ihrer« Beratungsstelle ein.

Umweltthemen

Gesundheitsschutz im Kinderzimmer – Rund um elektrische und magnetische Felder

Fernseher, Computer, Spielekonsolen und Stereoanlagen gehören in den meisten Kinder- und Jugendzimmern zur Standardausrüstung. Viele Dinge des alltäglichen Bedarfs wie Radiowecker, Leuchten, Elektroheizungen und verlegte Leitungen gesellen sich häufig unbemerkt hinzu: Eltern ist oftmals nicht bewusst, dass ihre Sprösslinge – umgeben von so viel Elektrik und Elektronik – beim Spielen, Lernen und Schlafen ständig unter Strom stehen. Weil nicht nur hochfrequente Mobilfunkanlagen, sondern auch Geräte des alltäglichen Gebrauchs schwache elektrische und magnetische Felder erzeugen und permanent ihre Strahlen ausstrahlen, sind mögliche Risiken für die Gesundheit der Jüngsten



nicht zu unterschätzen. Denn Experten befürchteten, dass eine dauerhafte Belastung Leukämie auslösen kann – und halten Kinder und Jugendliche bereits für gefährdet, wenn Lampen, Babyphones, Musikanlagen, Computer und weitere Geräte in einem Radius von bis zu 30 Zentimetern auf sie einwirken. Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach hat deshalb unter dem Motto »Uns geht's gut – Umwelt- und Gesundheitsschutz im Kinderzimmer« in einem vom Verbraucherschutzministerium des Landes NRW geförderten Projekt, elektrische und magnetische Felder im Kinderzimmer zum Thema gemacht und umfangreiche Informationen zur Verfügung gestellt.



Mobile Raumklimageräte Klimakiller mit hohem Stromverbrauch

»Spitze bei Hitze« – mit solchen Werbeversprechen werden Raumklimageräte bei sommerlichen Temperaturen angepriesen. Doch die elektrischen Helfer können das Hitzeproblem in vielen Wohnungen nicht sinnvoll lösen. Und wegen ihres zusätzlichen Energiebedarfs sind die Geräte ein wahrer »Klimakiller«: Bei sommerlichen Temperaturen können Stromkosten von 30 bis 50 Euro monatlich anfallen – die die Haushaltskasse erheblich belasten. Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach warnte daher im Sommer 2007 vor zu hohen Erwartungen an die kühlende Wirkung mobiler Raumklimageräte und rechnete deren kosten treibenden Einsatz vor. Weiterer Schwerpunkt: Die anbieterunabhängige Information über die Energieeffizienzklassen-Auszeichnung der Geräte. Denn auch Klimageräte der Klasse »A« sind keine Energiesparer. Sie verbrauchen zwar rund 10 bis 15 Prozent weniger Strom als Geräte der Klasse »C«, zählen damit aber immer noch zu den Großverbrauchern im Haushalt.

Energiethemen

Energieberatung Klimaschutz geht alle an

Energiesparen und Klimaschutz geht alle an – diese Botschaft hat 2007 durch eine Reihe von Ereignissen neue Aktualität erfahren. Ob Auswirkungen des Orkans Kyrill, Expertenprognosen und Weltklima-Bericht: Dass jeder auch im Privathaushalt etwas zum Energie sparen beitragen kann, ist bei den Menschen angekommen. Für viele war die lebhafteste Diskussion zum Klimaschutz aktueller Anlass, bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach nach individuellen Einsparmöglichkeiten beim Strom- und Wärmeverbrauch zu fragen oder sich über Maßnahmen zur Gebäudesanierung zu informieren. Nicht zuletzt sorgten auch die massiven Preiserhöhungen bei Strom und Gas für einen zusätzlichen Nachfrageboom.

Die Energiesparberatung, vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, seit nunmehr 29 Jahren gefördert, gab Ratsuchenden Hinweise zum Einsatz sparsamer Haustechnik, zu richtigem Heiz-Lüft-Verhalten, sinnvollen Dämmmaßnahmen oder zur Nutzung regenerativer Energien. Auch wo für Solaranlagen, Wärmepumpen, Holzpelletkessel & Co. und insbesondere größere Sanierungsvorhaben am Gebäude öffentliche Fördermittel winken, hat der Energieberater hierbei aufgezeigt. Erfreulich: 2007 nutzten 255 Ratsuchende dieses Angebot – eine Steigerung von 23 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Darüber hinaus hat der Honorar-Energieberater in einer Veranstaltung des Umweltzentrums Heiligenhoven gemeinsam mit Haus & Grund Kreis Oberberg e.V., der Kreditanstalt für Wiederaufbau und dem Landschaftsverband Rheinland in einer Vortragsveranstaltung rund 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmern Wissenswertes in Sachen »Mein Haus spart. Mit Energie clever umgehen – Kosten senken« vorgestellt. Zudem wurden mit vielfältigen Aktivitäten Wege zum Stromsparen aufgezeigt. Das Ausleihen von Strommess-Geräten, um den Energiefressern unter Kühlschrank & Co. auf die Spur zu kommen und eine Bewertung des individuellen Jahresstromverbrauchs standen hierbei im Aktionssteckbrief. Zusätzlich erreichte die Verbraucherzentrale an ihrem Informationsstand auf den Bergischen Bautagen rund 500 Verbraucher.

Ernährungsthemen

Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?

Zum jährlichen Gesundheitstag des Amtsgerichts Bergisch Gladbach informierte die Verbraucherzentrale Bergisch Gladbach Interessierte rund ums Thema »Wasser aus der Leitung oder Flasche mit und ohne Zusätze«. Unter dem Motto »Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin?« gab es die Gelegenheit, Aufmachung und Mixturen von Fun- und Fitnessgetränken auf die Spur zu kommen. Peppige Werbung und Aufmachung heizen den Durst auf Alcopops, Energydrinks und isotonische Fitnessgetränke an, aber der Blick auf Marketingstrategien und Zusammensetzung ist ernüchternd: Stark gesüßte Mixgetränke mit bedenklichen Inhaltsstoffen werden kurzerhand zu Trendgetränken erklärt. Doch welche Wirkungen haben Sie tatsächlich für unseren Körper und unsere Fitness? Brauchen wir sie oder reicht Trinkwasser vollkommen aus? Worin unterscheiden sich Trinkwasser aus der Leitung und Mineralwasser aus der Flasche? Diese und viele weitere Fragen zum »Lebenselixier Wasser« und anderen »Flüssigkeiten« beantworteten die Experten der Verbraucherzentrale.

Ebenfalls zu diesem Thema hatte die Verbraucherzentrale NRW 2007 den Wettbewerb »Limited Edition« eingeläutet: Hierbei waren Jugendliche bundesweit aufgerufen, selbst Trendgetränke zu kreieren und einen von 100 tollen Preisen zu gewinnen. Schulklassen, Jugendgruppen oder Vereine konnten sich bis zum 15. April 2008 beteiligen und als »Bar-Keeper« für gesunde Drinks probieren. Nicht zuletzt waren sie aufgefordert, die selbst hergestellten Getränke mit einer spritzigen Promotion zu bewerben und an Mitschüler und Freunde zu verkaufen.

Das Projekt MachBar-Tour wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz im Rahmen der Kampagne »Besser essen. Mehr bewegen. KINDERLEICHT.« finanziell gefördert.

Ausblick 2008

Im Jahr 2008 werden wir uns folgender Themen besonders annehmen:

Unter dem Motto »Wenn die Energiekosten das Haushaltseinkommen auffressen...« nutzen wir den Weltverbrauchertag am 15. März 2008 als Aktionstag um das öffentliche Interesse auf diese Entwicklung zu lenken. Umfangreiche Informationen und Beratung erhalten Verbraucher an diesem Tag an einem Informationsstand und das ganze Jahr über in der Beratungsstelle an der Paffrather Straße 29.

Da dem Erfindungsreichtum »schwarzer Schafe« und Abzocker im Internet zur Eintreibung ihrer angeblich berechtigten Forderungen scheinbar keine Grenzen gesetzt sind, werden wir dieser »Abzocke« weiterhin vehement entgegentreten. Und die Entscheidungs- und Finanzkompetenz der Verbraucher stärken.

Weiterhin wollen wir im Dschungel der Neuregelungen der Gesundheitsreform den Verbrauchern Informationen und rechtlichen Rat anbieten.

Zahlen, Zahlen, Zahlen

Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick

Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach war auch 2007 »erste Wahl«, wenn sich Bürgerinnen und Bürger zu den vielen Fragen des Verbraucheralltags anbieterunabhängig informieren wollten oder bei Verbraucherproblemen kompetente rechtliche Hilfestellungen suchten.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	2006	2007
Einzelkontakte	11.809	13.066
<i>davon persönlich</i>	6.254	7.108
<i>davon telefonisch</i>	4.925	5.043
<i>davon schriftlich</i>	640	915
Veranstaltungskontakte	2.157	1.245
Gesamtkontakte	13.966	14.311

Unseriöse Werbemethoden beim Anbahnen von Telekommunikationsverträgen, fragwürdige Internetangebote, die ahnungslose Surfer nach vermeintlichen Vertragsabschlüssen mit dreisten Mahnungen zur Zahlung drängten, und erneut massenhaft Beschwerden über unerwünschte Werbeanrufe – das waren die Dauerergänisse, die 2007 die Nachfrage in der Beratungsstelle an der Paffrather Straße 29 prägten.

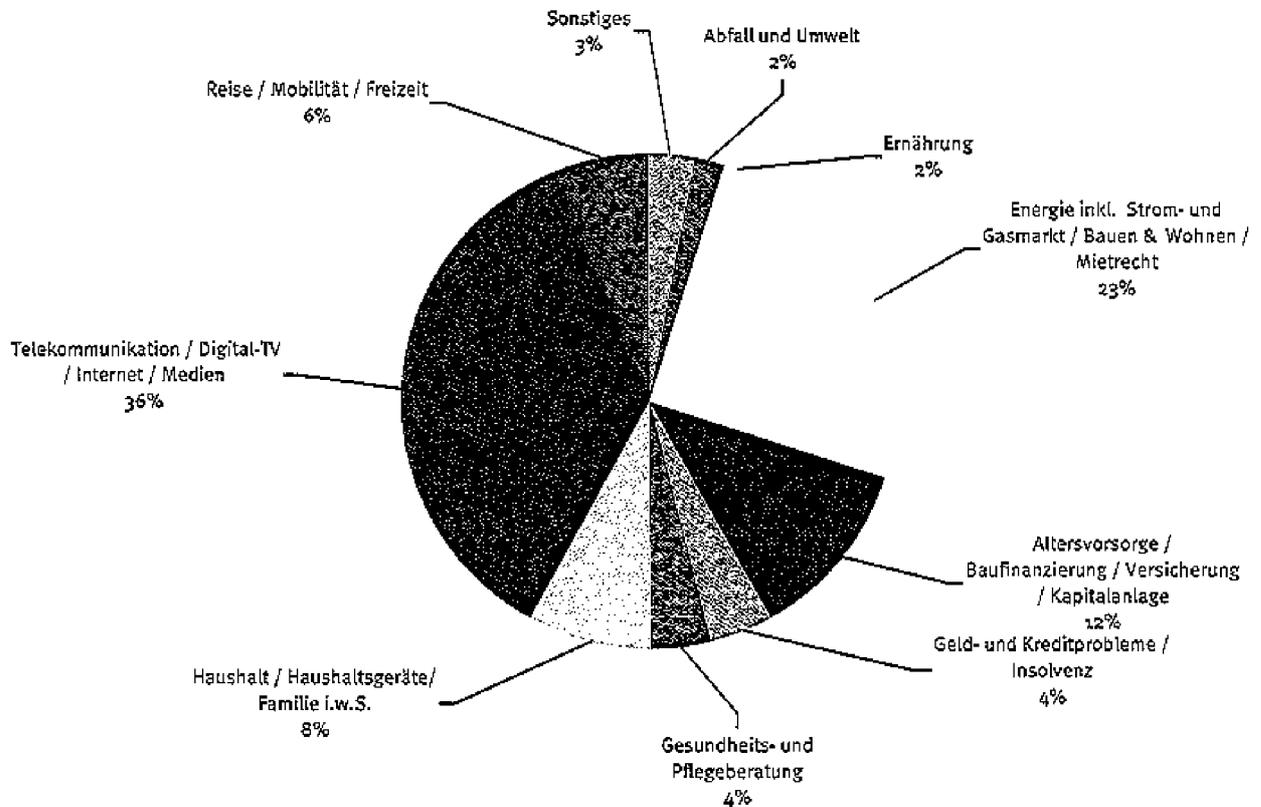
Außerdem: Die massiven Preiserhöhungen bei Strom und Gas waren für viele Bürgerinnen und Bürger Anlass, sich sowohl über Widerspruchsmöglichkeiten zu informieren als auch eine Beratung über mögliche Einsparpotenziale beim Strom- und Wärmeverbrauch in Anspruch zu nehmen. Im Rahmen der Kampagne zum Stromanbieterwechsel hat die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach darüber hinaus vielfältige Hilfestellung gegeben, damit Verbraucherinnen und Verbraucher den Wettbewerb auf dem Strommarkt nutzen können.

Immer mehr Haushalte suchten angesichts knapper werdender Einkommen Unterstützung bei der Existenzsicherung oder Hilfestellung bei der rechtlichen Überprüfung von Kreditverträgen. Überhaupt: Rechtsprobleme werden zunehmend umfassender und komplexer, sodass nur durch zeitintensive Beratungen mit hohem Rechercheaufwand ein Schutz vor Übervorteilung oder der Zugang zum Recht erreicht werden kann.

Allgemeine Rechtsberatung/Rechtsvertretung

Beratung bzw. Vertretung inkl. Folgetermine	1.000
---	-------

Anfrageninhalte in der Beratungsstelle



Zahlen der Spezialberatungen

Auch bei Beratungen oder Seminaren zu den Themenbereichen Versicherungen, Grauer Kapitalmarkt, Rechtsberatung im Gesundheitswesen oder Mietrecht bilanziert die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach ausgebuchte Termine und Veranstaltungen. Mit diesen Angeboten durch spezialisierte Beratungs- und Honorarkräfte trifft sie den Informations- und Beratungsbedarf vieler Ratsuchender.

Medienkontakte der gesamten Verbraucherberatung

Printmedien	103
Hörfunk	5

Einzelberatungen

Rechtsberatungen/Rechtsvertretungen durch Anwalt	701
Energieberatung durch Honorarkräfte	255
Finanzdienstleistungen:	
Versicherungen	111
Rechtsberatung im Gesundheitswesen	40
Grauer Kapitalmarkt	21
Mietrecht	193



Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Bergisch Gladbach

Beate Trieb

Leiterin, 1,0 Planstelle

Gisela Tschernitschek

Büro und Verwaltung, 5,5 Stunden/Woche

Honorarmitarbeiter/innen

Gerhard Hilburg, Rechtsanwalt

Thorsten Veit, Energieberater

Christoph Brieden, Energieberater

Andreas Kutschera, Versicherungsberater

Dirk Apel, Mietrechtsanwalt

Verbraucherzentrale NRW

Beratungsstelle Bergisch Gladbach

Paffrather Straße 29

51465 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202/41415

Fax: 02202/940694

E-Mail: bergisch-gladbach@vz-nrw.de

www.vz-nrw.de/bergisch-gladbach

Öffnungszeiten

Montag:	9–12 Uhr und 14–17 Uhr
Dienstag:	nach Vereinbarung
Mittwoch:	9–12 Uhr und 14–17 Uhr
Donnerstag:	9–12 Uhr und 14–19 Uhr
Freitag:	9–13 Uhr

Energieberatung

nach Terminvereinbarung mittwochs
Tel.: 02202/41415

Versicherungsberatung

nach Terminvereinbarung zweimal im Monat donnerstags
Tel.: 02202/41415

Spezielle Rechtsberatung

nach Terminvereinbarung montags
Tel.: 02202/41415

Mietrechtsberatung

nach Terminvereinbarung zweimal im Monat donnerstags
Tel.: 02202/41415

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
(Anschrift siehe oben)

Gestaltung und
Produktion: HPPR Werbeagentur, Neuss,
www.hppr.de

© Fotos: Frédéric Cirou, Paris: Titel
HPPR Werbeagentur, Neuss
Verbraucherzentrale NRW

Druck: XX, XX

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2008
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!