

# Verbraucherberatung warnt vor vermeintlich günstigen Finanzangeboten

Achtung Winterschlussverkauf! In diesem Jahr gehen allerdings nicht nur Händler mit ihren vermeintlich reduzierten Waren auf Kundenfang, sondern auch die Finanzbranche. Ihr Verkaufsargument ist die Absenkung des sogenannten Höchstrechnungszinses, besser bekannt als Garantiezins. Denn dieser Zins wird zum 1. Januar 2015 von bisher 1,75 Prozent auf 1,25 Prozent gesenkt.

Das wirkt sich zum Beispiel auf folgende Produkte aus: klassische Kapitallebensversicherungen, staatlich geförderte Rentenversicherungen wie Riester oder die betriebliche Altersvorsorge, sonstige Rentenversicherungen, Sterbegeldversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen. „Die Tatsache, dass der Garantiezins gesenkt wird, sollte aber keinesfalls Grundlage für einen übereilten Vertragsabschluss sein“, warnt Elvira Roth von der Verbraucherzentrale in Kamen. Erstens muss ein Produkt zu den individuellen Zielen und Präferenzen des Einzelnen passen. Zweitens sind nicht alle Produkte, bei denen der Garantiezins eine Rolle spielt, überhaupt empfehlenswert. Drittens gilt der Garantiezins nur für den Sparanteil und nicht für den gesamten Beitrag. Vor dem Zuschlag bei einem vermeintlichen WSV-Finanzschnäppchen helfen folgende Tipps:

- **Angebote nicht immer vorteilhaft:** Bevor Verträge unterschrieben werden, sollten sich Kunden deshalb erst genau informiert haben. Im Zweifel ist es besser, nächstes Jahr in Ruhe das passende Produkt zu finden, als jetzt vorschnell zu handeln. Andernfalls stellt sich

eventuell im Nachhinein heraus, dass das gewählte Produkt viel zu teuer ist oder die Leistungen viel zu gering sind. Eine Fehlentscheidung kann so viel teurer zu stehen kommen, als wenn man auf die staatliche Förderung eines Jahres verzichtet oder einen geringeren Garantiezins erhält.

- **Gründe für einen Abschluss noch in 2014:** Doch es gibt durchaus Situationen, die Unterschrift noch in diesem Jahr unter den Vertrag zu setzen. Nicht zögern sollte, wer sich schon – ausreichend informiert – für ein konkretes Finanzprodukt entschieden hat und dessen Planungen schon sehr weit fortgeschritten sind. Beispiele hierfür: Falls Kunden sich grundsätzlich für einen Riester-Vertrag entschieden haben, hier eine Versicherungslösung bevorzugen und auch schon das passende Produkt gefunden haben. Das sichert nicht nur den höheren Garantiezins, sondern auch die Zulage für das Jahr 2014. Ebenfalls noch in diesem Jahr tätig werden sollten Verbraucher, die etwa Beiträge und Leistungen verschiedener Gesellschaften für eine Berufsunfähigkeitsversicherung miteinander verglichen haben und auf dieser Basis ihre Entscheidung zum Abschluss schon getroffen haben.

Die Verbraucherzentrale in Kamen bietet eine persönliche Versicherungsberatung an. Eine vorherige Terminvereinbarung ist unbedingt erforderlich.

---

## Ungebetene

## Werbeanrufe

# gesetzlich verboten

Die Beschwerden über unerwünschte Telefonwerbung nehmen wieder zu. Scheinbar lukrative Geldanlagen und Versicherungen, billige Strom- und Telefentarife, Zeitungs-Abos oder gewinnträchtige Lotteriespiele: Privatpersonen werden am Telefon tagtäglich trotz verschärfter Bekämpfung weiterhin mit unerwünschter Werbung bombardiert. Ungebetene Werbeanrufer sind ausdrücklich gesetzlich verboten. „Vertreter von Firmen dürfen nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Kunden anrufen und ihre Angebote unterbreiten“, stellt Elvira Roth von der Verbraucherzentrale in Kamen klar.

Um dem unzumutbaren Treiben ein Ende zu bereiten, wollen sich die Verbraucherzentralen mit einer Langzeit-Umfrage im Internet ein genaueres Bild von den grassierenden Praktiken bundesweit machen. Unfreiwillig Angerufene können ihre Erfahrungen mit lästigen Werbeanrufern den Verbraucherschützern melden unter [www.vz-nrw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufer](http://www.vz-nrw.de/umfrage-unerlaubte-werbeanrufer).

Folgende Tipps helfen sich von unliebsamen Werbeanrufern zu schützen::

- **Indizien für unseriöse Anrufe:** Aus heiterem Himmel werden potenzielle Kunden meist nach Feierabend immer noch von unbekanntem Werbevertretern angerufen, die ihnen im Auftrag von Telefongesellschaften, Versicherungen, Zeitschriftenverlagen oder Gewinnspielfirmen Produkte und Dienstleistungen andrehen wollen. Die Anrufer locken nicht nur mit lukrativen Konditionen, sondern fragen gezielt nach persönlichen Daten und der Kontoverbindung. Anschließend müssen sich viele der arglosen Hörer mit der Behauptung herumschlagen, am Telefon sei ein wirksamer Vertrag zustande gekommen, der eine Firma zur Abbuchung erster Beiträge berechtigt.
- **Wirksame Abwehr:** Grundsätzlich können Verträge

telefonisch abgeschlossen werden. Kunden, die eine spontane Zusage am Telefon reut, können den Vertrag in vielen Fällen innerhalb von zwei Wochen widerrufen und bereits gezahlte Beträge zurückbuchen. Die Anbieter müssen beweisen, dass die Abmachung an der Strippe auf Gegenseitigkeit beruht.

- **Strengere Regeln:** Belästigungen mit unerlaubten Werbeanrufen können von der Bundesnetzagentur mit einem Bußgeld bis zu 300.000 Euro geahndet werden. Das gilt auch für automatisierte Anrufe. Besonders strenge Regeln gelten für Gewinnspielverträge. Diese sind erst dann wirksam, wenn sie in Textform, also schriftlich, per Fax oder E-Mail bestätigt werden.

---

## Wohnungseinbruch: Wie die Hausratversicherung sicher hilft

Mehr als 50.000 Wohnungseinbrüche bilanzierte die Polizei in Nordrhein-Westfalen in 2013 – Tendenz steigend. „Einbrecher kennen die Schwachstellen von Häusern. Deshalb ist es wichtig, den Sicherheitslücken der eigenen vier Wände einen Riegel vorzuschieben“, erklärt Elvira Roth von der Verbraucherzentrale in Kamen, die jetzt gemeinsam mit der Polizei in dieser Woche für mehr Sicherheit rund um Haus und Wohnung wirbt.

„Wenn die Diebe dennoch auf Beutezug gegangen sind, dann ist die Hausratversicherung der Schlüssel für den Ersatz von Möbeln, Fernsehern oder gestohlener Kleidung. Einbruchopfer

müssen dabei allerdings ein paar Verhaltensregeln beachten. So sind Versicherung und Polizei umgehend zu informieren und auch alle gestohlenen Gegenstände detailliert aufzulisten“, rät Elvira Roth und gibt folgende Tipps rund um den Versicherungsschutz bei Wohnungseinbrüchen:

- **Was zählt als Einbruchdiebstahl?** Damit das bei einem Einbruch gestohlene Wohnungseigentum über die Hausratversicherung abgesichert ist, muss der „Tatort“ bestimmte Bedingungen erfüllen. So muss sich der Einbrecher mit einem Werkzeug (Brechstange, Dietrich) Zugang verschafft haben. Auch wenn der Dieb mit Hilfe eines vorher entwendeten Wohnungs- oder Hausschlüssels einbrechen konnte, muss die Hausratversicherung das gestohlene Eigentum ersetzen. Kein Versicherungsschutz besteht allerdings, wenn der Schlüssel durch fahrlässiges Verhalten entwendet werden konnte.
- **Welches Eigentum deckt die Hausratversicherung ab?** Durch den Abschluss einer Hausratversicherung ist der komplette Hausrat von Möbeln über Kleidung bis hin zu Elektrogeräten abgesichert. Wenn die Langfinger Bücher, Teppiche, Geschirr oder sogar das Futter für die Haustiere mitgenommen haben, gibt's vom Versicherer Ersatz. Mitversichert ist auch, wenn Gegenstände aus Garage oder Keller, also etwa Rasenmäher oder Werkzeuge, zur Beute zählen.
- **Was bezahlt die Hausratversicherung?** Der Versicherte erhält im Schadenfall so viel Geld, dass er einen gleichwertigen Gegenstand zu heutigen Preisen neu erwerben kann (Wiederbeschaffungspreis). Achtung: Das muss nicht der Kaufpreis sein. Übernommen werden auch Reparaturkosten für beschädigtes Inventar oder für beim Einbruch beschädigte Türen und Fenster. Darüber hinaus wird eine Wertminderung für beschädigte, aber noch uneingeschränkt nutzbare Gegenstände bezahlt.
- **Welche Pflichten haben Einbruchopfer?** Im Versicherungsvertrag, aber auch im

Versicherungsvertragsgesetz sind einige Pflichten festgeschrieben, die im Ernstfall beachtet werden müssen. Werden diese sogenannten Obliegenheiten nicht sorgfältig erfüllt, läuft das Einbruchopfer – trotz Hausratversicherung – Gefahr, dass der Versicherer seine Leistungen kürzt oder sogar überhaupt nicht für den Schaden aufkommt. Oberste Verhaltensregel deshalb: Der Einbruchdiebstahl ist unverzüglich bei der Polizei und dem Versicherer zu melden. Selbstverständlich eigentlich, dass der Schaden so gering wie möglich zu halten ist, also zum Beispiel Scheck- und Kreditkarten sofort gesperrt werden. Außerdem muss für Polizei und Versicherer umgehend eine Liste über die gestohlenen und/oder beschädigten Gegenstände (die sogenannte Stehlgutliste) angefertigt werden.

---

## **Tag des Apfels auf der Ökostation: „Klimaschutz schmeckt!“**

Am Samstag 25. Oktober findet wieder der **Tag des Apfels** an der Ökologiestation in Bergkamen-Heil statt, die alternative Messe rund um Apfel und regionale Köstlichkeiten.



Jutta  
Eickelpasch  
rät am  
Infostand der  
Verbraucherze  
ntrale zu  
heimischen  
Obst und  
regionalen  
Produkten  
(Quelle:  
privat)

„Auch wir laden herzlich dazu ein – das ist ein tolles Ausflugsziel für die ganze Familie,“ schwärmt Jutta Eickelpasch von der Verbraucherzentrale, die seit 15 Jahren jedes Jahr mit einem Stand mit dabei ist – meist zusammen mit der Umwelt-Infostelle aus Unna. „Am Apfeltag gibt es regionales Obst, Honig und Käse, selbst gemachte Deko – und von der Apfelsaftpresse, dem Apfelkuchenwettbewerb bis hin zur Pflanzenbörse wird auch sonst eine Menge geboten.“

Die Umweltberaterin hat in diesem Jahr bereits einige Kamener Schulen und Kindergärten als auch die Kolpingfamilie besucht um dort über die Klimaschutz-Vorteile der heimischen Früchte zu sprechen. „In den Herbstmonaten gibt es an jeder Ecke heimische, schmackhafte Apfelsorten – warum soll der Verbraucher nach Sorten greifen, die viele tausend Kilometer Transportwege hinter sich haben?“ Die Vorteile von saisonalen Lebensmitteln, die aus der Nähe kommen, lassen sich auch schon Kindern spielerisch näher bringen.

Viele der interessierten Zuhörer werden sicherlich auch das Herbst-Highlight an der Ökostation besuchen. Den Infostand „Klimaschutz- schmeckt!“ der Verbraucherzentrale mit vielen Informationen, kostenlosen Saisonkalendern und Apfel-Rezepten findet man am Tag des Apfels direkt in der Ökologiestation –

am Samstag, dem 25. Oktober zwischen 12 – 18 Uhr  
(Westenhellweg 110, Bergkamen-Heil)

---

# Warnung vor falschen Anwaltmails

Die Verbraucherzentrale warnt vor vermeintlichen Anwaltmails. Die angehängten Zip-Dateien enthalten oft Viren.

Sie können Massenhaft erhalten Internetnutzer – auch viele aus Kamen und Bergkamen – derzeit Abmahnungen von Anwaltskanzleien per E-Mail mit einer angehängten Zip-Datei, weil sie Songs, Alben und Filme in Tauschbörsen heruntergeladen haben sollen.

„Hierbei handelt es sich jedoch lediglich um einen perfiden Versuch, User zum Öffnen der Zip-Datei zu bewegen, um einen Virus in deren Rechner einzuschleusen, der dort sein Unwesen treiben soll“, warnt Elvira Roth von der Verbraucherzentrale in Kamen und rät: „Die Zip-Datei auf keinen Fall öffnen und die Mail sofort löschen!“

Die anonymen Viren-Verbreiter gehen geschickt zu Werk und benutzen bei ihrer Mailing-Aktion real existierende Anwaltskanzleien, die die Unterbindung von Urheberrechtsverletzungen zu ihrem Job gemacht haben. Erst beim zweiten Blick auf die elektronische Post fallen eklatante Ungereimtheiten auf: Stets wird mit einem Verstoß gegen Paragraph 19a des Urheberrechtsgesetzes argumentiert und den Angeschriebenen vorgeworfen, sie hätten sich etwa das Album „Prism“ von Katy Perry, Musik von R. Kelly oder Blockbusters wie „The Avengers“, „Ride Along“ oder „Hangover 3“ über ihre IP-Adresse illegal heruntergeladen. Verlangt werden für diesen vermeintlich ertappten Frevel Beträge zwischen 200 und 500

Euro. Stutzig werden sollten die Internetnutzer beim Blick auf diese Summen jedoch, weil in der elektronischen Anwaltspost keine Kontoverbindung angegeben und die Überweisungsfrist, die gerade mal 48 Stunden beträgt, viel zu kurz ist.

„Seriöse Anwälte versenden keine E-Mails mit Zip-Dateien an ihnen unbekannte Empfänger“, erklärt die Verbraucherzentrale in Kamen und empfiehlt den Klick auf die Löschtaste.

---

## **Neues Angebot: Beratung bei Geldanlagen, Altersversorgung und Immobilienfinanzierung**

**Einen neuen Service bietet die Verbraucherzentrale NRW in Kamen an, eine Beratung bei Geldanlagen, Altersvorsorge und Immobilienfinanzierung.**

Wer Geld anlegen möchte oder die richtige Strategie für seine Altersvorsorge sucht, kann sich rasch wie im Irrgarten fühlen. Die Auswahl geeigneter Anlageprodukte ist nicht leicht, denn die Möglichkeiten sind vielfältig und zumindest auf den ersten Blick oft schwer zu durchschauen. Auch die Suche nach der richtigen Finanzierung für das Haus oder die Eigentumswohnung ist nicht einfach. Sie erfordert Geduld, Geschick und solide Planung.



Dana Rittig, Expertin für  
Geldanlage und  
Immobilienfinanzierung

Hier setzt das unabhängige Beratungsangebot der

Verbraucherzentrale an, das bereits in vielen Beratungsstellen in NRW angeboten wird und nun auch den Bürgern aus Kamen helfen soll. Unsere Expertin Dana Rittig berät abgestimmt auf die individuellen Lebensverhältnisse und Erfordernisse der Ratsuchenden. Sie stellt in der Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung die Vor- und Nachteile verschiedener Anlageformen vor, erarbeitet ein individuelles Gesamtkonzept für den Ratsuchenden und bewertet bereits vorhandene Anlageformen.

In der Immobilienfinanzierungsberatung prüft sie, wie sich ein Bau- oder Kaufvorhaben realisieren lässt und erstellt darüber hinaus auch ein persönliches Finanzierungskonzept.

Die 90-minütige Beratung bietet die Verbraucherzentrale Kamen zum Preis von 170 Euro an. Eine vorherige Terminvereinbarung ist erforderlich.

Termine können in der Beratungsstelle in Kamen, Kirchstraße 7 vereinbart werden. Kontakt unter Telefon 02307 43801-01 oder per E-Mail 02307 kamen-termin@vz-nrw.de.

---

## **Neue Regeln für Downloads und Streaming-Dienste**

Neue Software, Apps, Spiele, Musik und Videos werden in Massen als Download oder Streaming im Internet angeboten und erfreuen sich wachsender Beliebtheit. Hierfür gibt es jetzt neue rechtliche Regelungen.

Digitale Inhalte wie Software, Apps oder Spiele kann man längst nicht mehr allein auf festen Datenträgern wie etwa DVD oder CD-ROM erwerben. Vieles gelangt mittlerweile direkt über

das Internet auf die Festplatte des Computers oder Smartphones. Bei Musik- oder Videodateien ist ein vollständiges Herunterladen gar nicht erst notwendig. Filme und Hits können auch in Echtzeit konsumiert werden, ohne dass eine Datei dauerhaft auf der Festplatte verbleibt (so genanntes Streaming). Das ist praktisch, weil keine langen Lieferzeiten anfallen.

Käufer halten bei solchen Geschäften allerdings keine Ware in den Händen. Für sie gibt es lediglich eine Datei, die erst nach der Installation nutzbar ist. Dabei stellt sich oftmals die Frage, ob das digitale Produkt mit den eigenen Geräten überhaupt kompatibel ist. Stellt sich heraus, dass dies nicht der Fall ist oder dass das Produkt die Erwartungen nicht erfüllt, stehen Käufer häufig im Regen. Da es für diese Vertriebsformen keine ausdrücklichen gesetzlichen Regelungen gab, weigerten sich Anbieter in der Regel, einen Widerruf zu akzeptieren oder den Kaufpreis zu erstatten.

Mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie über Verbraucherrechte änderte sich dies in Deutschland zum 13. Juni. Ab diesem Stichtag müssen Anbieter digitaler Inhalte auf ihrer Internetseite klare und verständliche Angaben über deren Funktionsweise und Kompatibilität machen. Darüber hinaus steht Verbrauchern künftig ab Vertragsschluss ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Doch Vorsicht: Dies bedeutet nicht, dass Käufer das Produkt in der Zwischenzeit ausführlich testen können. Denn das Widerrufsrecht erlischt in der Regel bereits, sobald mit dem Download oder Streaming begonnen wird. Das neue Widerrufsrecht hilft somit nur, wenn ein Fehlgriff rechtzeitig vor dem Herunterladen auffällt.

Wer Ärger bei Download- oder Streaming-Diensten vermeiden will, sollte folgende Tipps der Verbraucherzentrale NRW beherzigen:

- **Einverständnis vorausgesetzt:** Das Widerrufsrecht erlischt nur vorzeitig, wenn Verbraucher ausdrücklich

zugestimmt haben, dass der Verkäufer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Zudem braucht es eine Bestätigung, dass über den Verlust des Widerrufsrechts informiert wurde. Diese Zustimmung darf nicht per AGB untergeschoben werden. Kunden müssen zumindest ein Häkchen an einem Informationstext gesetzt haben. Das Einverständnis sollte nur erklären, wer die Leistung endgültig behalten möchte.

- **Rechtzeitig informieren:** Über alle technischen und inhaltlichen Details sollte man sich bereits vor Vertragsschluss informieren. Anbieter sind sowohl verpflichtet, über die wesentlichen Merkmale und Anwendungsmöglichkeiten des Produkts zu informieren als auch über mögliche technische Schutzmaßnahmen, wie zum Beispiel das Datenformat oder einen eingebauten Kopierschutz. Auch die Anforderungen an das Endgerät müssen genannt werden: beispielsweise unter welchem Betriebssystem eine Software funktioniert.
- **Testversionen suchen und nutzen:** In vielen Fällen werden Testversionen von Software oder Apps angeboten, die nicht den vollen Funktionsumfang aufweisen, aber einen Überblick über die wesentlichen Eigenschaften und Funktionalitäten des Produkts ermöglichen. Es kann sinnvoll sein, vor dem Kauf eines kostenpflichtigen Programms eine solche Probeversion auszuprobieren.
- **Bei Widerruf voller Kaufpreis zurück:** Wer einen Vertrag über digitale Inhalte wirksam widerruft, darf vom Anbieter nicht mit der Forderung nach Wertersatz behelligt werden. Der Händler muss den vollen Kaufpreis erstatten.
- **Verstöße melden:** Halten sich Anbieter nicht an die neuen Regeln, können Kunden dies der Verbraucherzentrale melden. Die Konsumentenschützer werden Rechtsverstöße wie ein Marktwächter nachgehen und gegebenenfalls Abmahnungen gegen Anbieter aussprechen. Auch die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW bieten sich als Anlaufstelle bei Fragen rund um die Neuerungen an.

---

# **Freitag, der 13.: Neue Regeln beim Online-Shopping**

Wer gerne im Internet einkauft, sollte sich den 13. Juni im Kalender markieren. An diesem Tag werden die Rechte für das Online-Shopping EU-weit harmonisiert. Betroffen sind hiervon insbesondere die Vorschriften über das Widerrufsrecht und die Informationspflichten der Anbieter beispielsweise bei der Gestaltung des Bestellprozesses.

Die europaweite Anpassung hat den Vorteil, dass sich Verbraucher auch bei grenzüberschreitenden Einkäufen auf die gewohnten Rechte verlassen können. Hierzu zählen etwa die 14-tägige Widerrufsfrist ab Erhalt der Ware sowie der Anspruch auf Rückerstattung der Versandkosten im Falle des Widerrufs. Darüber hinaus müssen Händler zukünftig zumindest eine gängige kostenlose Zahlungsmöglichkeit (etwa Lastschrift, Kauf auf Rechnung) anbieten. Für die Verwendung eines Zahlungsmittels dürfen obendrein nur Zusatzkosten in Rechnung gestellt werden, die tatsächlich entstehen.

## **Deutsche Verbraucher haben auch Nachteile**

Für deutsche Verbraucher bringen die Änderungen allerdings auch Nachteile. Denn die Möglichkeit, das Widerrufsrecht durch die kommentarlose Rücksendung der Ware auszuüben ist ebenso passé wie das unendliche Widerrufsrecht im Falle einer unzureichenden Widerrufsbelehrung durch den Verkäufer. Zukünftig erlischt das Widerrufsrecht in jedem Falle spätestens ein Jahr und 14 Tage nachdem der Kunde die Ware erhalten hat. Im Falle des Widerrufs können dem Verbraucher

nunmehr unabhängig vom Warenwert die Kosten der Rücksendung vollständig auferlegt werden.

Damit der Online-Einkauf auch zukünftig reibungslos läuft, empfiehlt Elvira Roth folgendes zu beachten:

- **Eindeutige Widerrufserklärung:** Verbraucher müssen den Widerruf eines Internet-Einkaufs zukünftig ausdrücklich erklären. Die kommentarlose Rücksendung der Ware oder die Verweigerung der Paketannahme ist, anders als bisher, nicht mehr ausreichend. Die Widerrufserklärung kann zwar theoretisch auch mündlich erfolgen.
- Um Beweisschwierigkeiten zu vermeiden, sollte man statt Telefon besser E-Mail, Fax oder Brief nutzen. Die Händler sind verpflichtet, ihren Kunden im Internet, per E-Mail oder im Warenpaket ein Widerrufsmuster bereitzustellen. Legt man dieses der Rücksendung ausgefüllt bei, ist der Widerruf wirksam.

---

## **Verbraucherzentrale: Telekommunikation, Abzocke, Energierrecht und Klimaschutz**

Ob windige Vermittler fragwürdige Finanzsanierungen unterschoben, dubiose Anwaltskanzleien mit Mahnschreiben Angst einflößten oder dreiste Telefonanbieter mit unberechtigten Forderungen Kasse machen wollten: Bei **über 5700 Anfragen** war die Verbraucherzentrale in Kamen 2013 als Anlaufstelle „erste Wahl“.



Das Team der Verbraucherzentrale übergibt den Jahresbericht 2013 an Hermann Hupe, Bürgermeister von Kamen.

Von links nach rechts: Hermann Hupe, Jutta Eickelpasch, Elvira Roth, Heike Herzig

22 Prozent der Anfragen rankten sich um Allgemeine Dienstleistungen wie Forderungen von Inkassobüros, Partnervermittlungsverträge, Adresshandel. An zweiter Stelle mit 18 Prozent standen Anfragen rund um Telefon und Internet. „Hinter jeder Anfrage, die sich hier niederschlägt, verbirgt sich eine hohe Dunkelziffer von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit ähnlichen Problemlagen“, erläutert Elvira Roth von der Verbraucherzentrale in Kamen. Mit außergerichtlicher Rechtsberatung bekommt sie Verbraucherprobleme vielfach vom Eis. In der Umweltberatung dominierten die Themen „Abfall“ und „Energie“.

Aber bei den außergerichtlichen Rechtsberatungen und -vertretungen standen Probleme mit Telekommunikationsanbietern im Mittelpunkt: Zumeist ging es um nicht nachvollziehbare Posten in der Rechnung oder um Probleme bei der Kündigung von Verträgen

Über **5300 Interessierte** wurden **zusätzlich bei Veranstaltungen** – meist außerhalb der Beratungsstelle – erreicht. Die Umweltberaterinnen boten Infostände, Ausstellungen und Vorträge zu Nachhaltigem Konsum, Regionaler Vermarktung und gesundem Wohnen an. In über 20 Umwelt und Klimaschutz-Aktionen wurden in Kamener Schulen und Kindergärten Hunderte Kinder und Eltern erreicht. Auch im Bürgerhaus Methler und beim Kinderferienspiel *Minikamen* im Jugendfreizeitzentrum wurden Elektroschrott, Papierrecycling und wilder Müll spielerisch thematisiert.

Ein Veranstaltungshighlight 2013 war – auch für das Team der Beratungsstelle – das große Partnerschaftsfest in der Innenstadt, bei dem Ende Mai an zwei Tagen fast 900 große und

kleine Kamener Bürger sowie Gäste aus den Partnerschaftsstädten den Aktionsstand der Verbraucherzentrale besuchten.

**Die Verbraucherzentrale in Kamen hat eine neue Telefonnummer!!!**

- **Neue Telefonnummer der Verbraucherzentrale in Kamen: 02307 / 43 801 01**
  - **Neue Telefonnummer der Umweltberatung: 02307 / 43 801 05**
- 

## **Verbraucherzentrale: Tipps fürs Gärtnern ohne Gifte**

Damit es im Frühjahr im Garten prachtvoll grünt und blüht, greifen viele Hobbygärtner zu Schädlingsbekämpfungs- und Pflanzenschutzmitteln. Sie unterschätzen dabei, dass es sich bei den frei verkäuflichen Pestiziden häufig um starke, auch auf Menschen wirkende Gifte handelt. Neben der Gefahr akuter Vergiftungen liegt bei vielen Substanzen der Verdacht vor, dass sie hormonell wirksam sind, Allergien auslösen oder Nervenschäden hervorrufen können.

Die Umweltberatung der Verbraucherzentrale informiert alle Gartenfreunde über Pflanzenschutzmittel, ihren Einsatz und gesundes Gärtnern ohne Gift in ihrer Sprechstunde am Dienstag und Donnerstag von 9 bis 13 Uhr und Donnerstag von 14 bis 18 Uhr sowie auf der Messe „Natur und Garten“ am 3. Mai in der Ökologiestation Bergkamen.

## Ein paar Tipps gibt es hier schon vorweg:

- **Besser heiß statt giftig:** Die Nutzung von Unkrautvernichtungsmitteln auf privaten Wegen und befestigten Flächen ist verboten. Der Grund dafür ist, dass die Substanzen über die Abflüsse in die Kanalisation gelangen und so das Trinkwasser versauen könnten. Eine ungiftige Alternative für Terrasse und Co. ist das Abbrennen der Pflanzen mit einem Gasbrenner, den es in jedem Baumarkt gibt. Noch umweltfreundlicher ist der klassische Fugenkratzer.
  - **Wohldosierter Einsatz – nur mit Schutz:** Viele Anwender neigen zur Überdosierung, da die angegebenen Mengen sehr klein erscheinen. Kommen Pestizide zum Einsatz, unbedingt die Dosierungsanleitung befolgen. Beim Umgang mit Pestiziden sind Gummihandschuhe Pflicht, bei Versprühen ein Mundschutz mit Aktivkohlefilter sinnvoll. Kurz nach dem Einsatz von Pflanzenschutzmitteln ist der Aufenthalt in diesem Bereich nicht zu empfehlen. Soll Gemüse in den nächsten zwei Wochen geerntet werden, sollte auf den Einsatz von Pestiziden verzichtet werden. Wurde das Gemüse behandelt, muss es vor dem Verzehr gründlich gewaschen werden.
  - **Hilfe aus der Natur holen:** Die Ansiedlung von Nützlingen wie Marienkäfern, Florfliegen und Vögeln ist hilfreich. Das hält die Population der Insekten klein, die sich so gern über Blumen, Gemüse und Kräuter hermachen. Bei der Ansiedlung der natürlichen Helferlein hilft das Errichten von Nistkästen und „Insektenhotels“, etwa in Trockenmauern. Anleitungen zum Bau von Insektenhotels bekommen Gartenliebhaber bei Naturschutzorganisationen und im Internet.
-

# **Schlüsseldienste oft teure Retter in der Not: Verbraucherzentrale und Polizei warnen vor unseriösen Tricks**

Die Verbraucherzentrale NRW in Kamen warnt zusammen mit der Polizei vor unseriösen Schlüsseldiensten. Ihr Rat lautet: Wenn die Tür mal zuknallt, sollten ortsansässige und bekannte Schlüsseldienste zur Hilfe gerufen werden.

Die Tür fällt zu und der Schlüssel ist drinnen – das kann  jedem passieren, oftmals jedoch mit teuren Konsequenzen. Als Retter in der Not bieten Schlüsseldienste rund um die Uhr ihre Dienste an. Doch eine auffällige Anzeige im Branchenbuch oder ein vollmundiger Hinweis im Internet führt nicht immer zu einer seriösen und preisgünstigen Firma.

„Viele hilfreiche Türöffner leisten zwar rasche Abhilfe, nutzen im Gegenzug jedoch die Notlage der Kunden mit übersteuerten Preisen und der Forderung nach Barzahlung schamlos aus“, warnt Elvira Roth, Leiterin der Verbraucherzentrale NRW in Kamen. In dieser Notlage hilft nur, die Kosten vor dem Anrücken einer Firma zu vergleichen und die Rechnung im Zweifel nicht sofort zu bezahlen.

## **Notfalls die Polizei rufen**

„Gibt der vermeintliche Retter in der Not jedoch nicht nach und übt weiterhin massiven Druck aus, sind auch wir bei einem Anruf zur Stelle, um Betroffenen aus dieser misslichen Lage zu befreien“, erklärt Heike Redlin Kriminalhauptkommissarin von der Direktion Kriminalität Kriminalkommissariat

## Kriminalprävention/Opferschutz.

Den diesjährigen Weltverbrauchertag am 15. März nutzten Verbraucherzentrale und Polizei um vor unseriösen Schlüsseldiensten zu warnen, die mit gewieften Dreh schnelle Kasse machen wollen. Ratsuchende erhalten viele Tipps, um im Ernstfall auf die weit verbreiteten Tricks von Abzockern nicht hereinzufallen und angemessen zu reagieren:

- **Ortsansässige Firma suchen:** Um Kosten gering zu halten und Angaben nachprüfen zu können, am besten im Notfall einen Schlüsseldienst in der Nähe anrufen. Hierbei sollten Ausgesperrte immer nach der genauen Anschrift der Firma und einem verbindlichen Festpreis – in der Regel zwischen 75 und 100 Euro – fragen. Nutzen Schlüsselnottdienste die Bedrängnis von Kunden aus und verlangen mehrere hundert Euro fürs Türöffnen oder wollen keinen Preis nennen, ist es ratsam, auch in der akuten Stresssituation mehrere Anbieter anzurufen und deren Leistungen miteinander zu vergleichen. Auf keinen Fall sollten Firmen einen Auftrag erhalten, die sich im Telefon- oder Branchenbuch durch die Aneinanderreihung des Buchstabens „A“ an vorderster Stelle einen Vorteil verschaffen. Oft sind solche Dienste weder seriös noch ortsansässig.
- **Nur sachgerechte Leistungen akzeptieren:** Vor Erteilung eines Auftrags sollte die Vereinbarung akribisch geprüft werden. Firmen vor Ort dürfen nur Fahrtkosten innerhalb der Ortsgrenzen berechnen. Ist eine Tür bloß zugefallen, muss sie weder aufgebrochen noch das Schloss ausgebaut werden. Beides ist aber häufige Praxis, um die Kosten in die Höhe zu treiben. Unverschlossene Türen lassen sich in der Regel ohne Beschädigung in zehn bis dreißig Sekunden von einem Fachmann öffnen. Für diese Leistung kann nur ein angemessener Betrag und nicht ein Fantasiepreis – etwa für einen zweiten Monteur – verlangt werden. Schlüsseldienste dürfen nur die

konkrete Arbeitszeit – in der Regel wenige Minuten – und die entstandenen Fahrtkosten in Rechnung stellen. Nur wenn der Notdienst außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten anrückt, kommen zur reinen Arbeitszeit Nacht- und Feiertagszuschläge von 25 bis 100 Prozent hinzu. Extras wie „Sofortdienstzulage“ oder „Spezialwerkzeuge“ dürfen nicht berechnet werden. Kosten für letzteren Posten fallen nur an, wenn die Geräte tatsächlich eingesetzt wurden.

- **Rechnung prüfen:** Eine Rechnung sollte nur dann vollständig bezahlt werden, wenn die Arbeiten korrekt ausgeführt wurden und jede Position einzeln aufgeführt und vereinbart worden ist. Kunden, die eine ungewöhnlich hohe Rechnung bekommen, sollten höchstens eine Anzahlung unter Vorbehalt leisten oder besser die Zahlung verweigern und die Rechnung lieber prüfen lassen. **Nötigung nicht gefallen lassen:** Dubiose Firmen werden mit verbalem Druck und erneutem Aussperren versuchen, ihren Rechnungsbetrag sofort zu kassieren. In einem solchen Fall ist es ratsam, die Polizei zu rufen und wenn nötig Anzeige zu erstatten. Hierzu ist es wichtig, über die Kontaktdaten des Schlüsseldienstes zu verfügen und den Sachverhalt in allen Einzelheiten – von der Auftragsvergabe bis zur Nötigung – am besten mit Bestätigung eines Zeugen zu schildern.

## **Zweitschlüssel beim Nachbarn deponieren**

**Vorsorgen für alle Fälle:** Wer einen Schlüssel beim Nachbarn deponiert, ist auf den Einsatz eines Notdienstes oftmals nicht angewiesen. Wer sich zudem vorsorglich nach Preisen und Leistungen eines seriösen Schlüsseldienstes sowie weiterer Notdienste erkundigt und deren Rufnummer parat hat, ist für den Notfall bestens gewappnet.

Ein Faltblatt mit einer Checkkarte zu Notfall-Nummern und rechtlichen Rat bei überhöhten Rechnungen gibt es in den Beratungsstellen in Kamen.