

verbraucherzentrale
Thüringen

Beratungsstelle Nordhausen

Jahresbericht

2007

Inhalt

1. Auf einen Blick

2. Verbraucherarbeit 2007

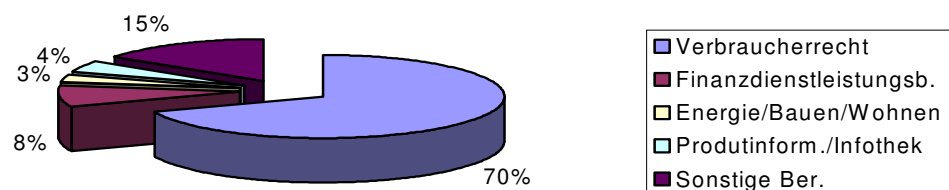
1. Jahresstatistik
2. Verbraucherrechtsberatung
3. Beratung zu Finanzdienstleistungen
4. Vorkaufberatung
5. Energieberatung

3. Öffentlichkeitsarbeit

4. Ausblick auf das Jahr 2008

1. Auf einen Blick

- Die Beratungsstelle Nordhausen der Verbraucherzentrale Thüringen e.V. befindet sich August-Bebel- Platz 6 und war im vergangenen Jahr an zwei Tagen wöchentlich, dienstags und donnerstags, geöffnet.
- Aufgrund der drastischen Kürzungen der Landeszuwendungen für die Verbraucherzentrale Thüringen e.V. in den Jahr 2006 und 2007 konnte die Beratungsstelle nur Dank der kostenfreien Bereitstellung der Räumlichkeiten durch den Vermieter Südharz-Krankenhaus Nordhausen erhalten werden, wofür wir uns herzlich bedanken.
- Im Jahr 2007 hat sich verstärkt und eindrucksvoll gezeigt, dass die persönliche Beratung nicht adäquat durch Informationsmöglichkeiten im Internet, durch Ratgebersendungen oder andere aufklärende Veröffentlichungen ersetzt werden kann. Nur im persönlichen Gespräch können Sachverhalte korrekt ermittelt und Problemlösungen herbeigeführt werden. 1400 Verbraucher informierten sich durch die persönliche Beratung in der Beratungsstelle im Rahmen der Allgemeinen Verbraucherberatung.
- In 98 Fällen konnten die Rechte der Verbraucher gegenüber den Anbietern durch schriftliche außergerichtliche Rechtsbesorgung meist erfolgreich durchgesetzt werden. Dabei hat sich gezeigt, dass die Betroffenen durch eigene Aktivitäten, ohne die Hilfe der Verbraucherzentrale keine Chance gehabt hätten, sich gegen die Übermacht der Anbieter erfolgreich zu wehren.
- Schwerpunkte in der Allgemeinen Verbraucherberatung waren mit 70 % aller Beratungen die Rechts- und Reklamationsberatung und mit 15 % die Beratungen im Finanzdienstleistungsbereich.



- In der Öffentlichkeitsarbeit wurden durch die Beratungsstelle 23 Presseartikel verfasst und jeweils 1 Rundfunk- und 1 Fernsehinterview gegeben.
- Neben der Allgemeinen Verbraucherberatung wurde im Rahmen eines Projektes in der Beratungsstelle über das gesamte Jahr eine Energieberatung mit 2 Beratungstagen je Monat angeboten.

2. Verbraucherarbeit 2007

2.1. Jahresstatistik

Verbraucherkontakte 2007				
Monat	Persönliche Beratungen	Schriftliche Informationen	Anrufe Servicetelefon	Summe
Januar	135	30	86	251
Februar	144	17	105	266
März	140	11	111	262
April	75	7	22	104
Mai	120	5	86	211
Juni	114	7	81	202
Juli	103	2	76	181
August	107	4	91	202
September	91	5	49	145
Oktober	94	1	83	178
November	215	0	141	356
Dezember	62	9	57	128
	1400	98	988	2486
Verbraucherkontakte insgesamt :				2486

2.2. Verbraucherrechtsberatung

Die Verbraucherrechtsberatung stellte mit 1101 Beratungen, das sind 70 % aller Beratungen im Jahr 2007, den absoluten Schwerpunkt in der Beratungstätigkeit dar. In diesem Beratungsbereich wirkte es sich positiv aus, dass jeweils donnerstags den ratsuchenden Verbrauchern eine Juristin der Verbraucherzentrale als Ansprechpartner zur Verfügung stand.

Schwerpunkte der Arbeit 2007 in der Verbraucherrechtsberatung waren:

a) Untergeschobene und ungewollte Verträge durch unaufgeforderte Telefonanrufe von Anbietern bei Verbrauchern (cold calling), im Rahmen von Haustürgeschäften oder Werbeverkaufsveranstaltungen.

Die Liberalisierung insbesondere des Telekommunikationsmarktes bringt für den Verbraucher viele Vorteile mit sich. Er kann den Anbieter wechseln und so günstigere Angebote in Anspruch nehmen. Das setzt voraus, dass er unter anderem auch von den Verbraucherzentralen Informationen erhält, die ihm eine bewusste, freie Entscheidung ermöglichen.

Leider sind durch die Marktöffnung nicht nur positive Effekte zu verzeichnen. Der Kampf um Marktanteile wird immer härter und manchmal gnadenlos auf den Rücken der Verbraucher ausgetragen.

So werden sie ohne ihre Zustimmung von beauftragten Callcentern der Anbieter angerufen, um telefonisch Verträge zu schließen. Hauptsächlich geht es dabei um Preselection- und DSL-Verträge, Zeitschriftenabos, Mitgliedschaften sowie die Teilnahme an Gewinnspielen und Lottotippgemeinschaften.

In vielen Fällen wird der Vertragsschluss von den Verbrauchern bestritten. Sie beachten daher auch die ihnen zugesandten Unterlagen nicht und reagieren erst, wenn die erste Rechnung ins Haus kommt.

Dann konnten in vielen Fällen nur die Mitarbeiter der Beratungsstelle die Anbieter zur Aufhebung der untergeschobenen Verträge durch Nachweis von Pflichtverletzungen veranlassen.

Auch die Aktivitäten der sogenannten Drückerkolonnen haben sich in den vergangenen Jahren wieder merklich verstärkt. So standen freenet Vermittler vor der Südharz-Galerie oder vor der Kaufhalle Töpfertor in Nordhausen oder klingelten Vermittler von StarCom an der Haustür. Durch die Aussage „Sie haben gewonnen: 15 Freiminuten zum Telefonieren!“ wurden zahlreiche Verbraucher zur Unterschrift veranlasst. Da es sich dabei um einen Vertrag mit einem Telekommunikationsanbieter handelte wurde ihnen erst klar, als sie per Post die entsprechenden Unterlagen erhielten. Die Stühle im Wartebereich der Beratungsstelle reichten manchmal nicht aus nach derartigen Aktionen. Da die notwendige Widerrufsbelehrung nicht erfolgte, konnten auch diese Verträge rückgängig gemacht werden.

Nicht nur die Vielfalt der Angebote sondern auch die immer komplizierteren technischen Vorgänge im Bereich der Telekommunikation führen insbesondere bei älteren Menschen aber auch beim durchschnittlich gebildeten Verbraucher immer wieder zu Missverständnissen und Irritationen. Begriffe wie Preselection, Rufnummernportierung, Portfreigabe, Vollanschluss, VoIP, Flatrate u.v.m.

gehören zum allgemeinen Sprachgebrauch der Anbieter und werden oft nicht verstanden und überfordern den Verbraucher.

b) Die Kostenfallen im Internet

Ohne es zu merken landeten viele Internetsurfer auf kostenpflichtigen Seiten und wurden für Allerweltsangebote kräftig zur Kasse gebeten.

Durch Gewinnspiele oder Hinweise auf kostenlose Tests wurden ahnungslose Verbraucher auf Internetseiten gelockt, wo Name und Anschrift einzugeben waren und der Preis für die angebotene Dienstleistung erst beim Herunterscrollen gesehen werden konnte.

Einmal in diese Falle hereingetappt, erhielten die Betroffenen Rechnungen, Mahnungen und wurden durch Anwaltsschreiben eingeschüchtert. Doch wer stur blieb, brauchte bei der Abzockerei nicht zu zahlen.

Beispiele für diese dreiste Abzocke waren 2007 u.a. die Seiten [www.p2p-heute](http://www.p2p-heute.com), [www.lebenserwartung](http://www.lebenserwartung.com), [www.123simen](http://www.123simen.com), [www.genlogie](http://www.genlogie.com) u.v.m.

c) Überhöhte Telefon- und Handyrechnungen durch 0900-er Nummern Premium-SMS, Chats u.ä.

Hohe Handyrechnungen werden oft von Jugendlichen verursacht, die sich Klingeltöne bzw. Musik oder Videos heruntergeladen haben ohne auf die Kosten zu achten. Auf Fernsehsendern und in Jugendzeitschriften werden sie dazu animiert, fünfstellige Nummern in ihr Handy einzugeben, sogenannte Premium-SMS, um so ein kostenpflichtiges Abonnement zu aktivieren. Beliebte sind auch Chats, die Teilnahme am sogenannten Voting und die Nutzung des Internets für Spiele u.ä., wodurch aus Unkenntnis hohe Kosten entstehen.

Bei der Festnetztelefonie glauben immer noch viele Verbraucher an die telefonische Mitteilung „Sie haben gewonnen, drücken Sie bitte die 1 auf Ihrem Telefon um Ihren Gewinn abzurufen“. So werden die Betroffenen in lange Gespräche unter einer 0900-er Nummer verwickelt, die außer enormen Kosten nichts bringen.

d) Kaffeefahrten: Tarnen, Täuschen, Abkassieren

Frau P. aus Nordhausen traute ihren Augen nicht, sie hatte beim Hauptstadträtsel gewonnen. So stand es jedenfalls in einem Schreiben an sie. Neben Frau Schubert aus Nürnberg und Herrn Schulze aus Berlin war sie für einen Bargeldgewinn in Höhe von 2.500 Euro nominiert und sollte zusätzlich noch ein Fahrrad bzw. einen Wertpreis in Höhe von 290 Euro erhalten. Doch gewisse Zweifel bezüglich dieses großen Glückes bestanden da noch. Aufklärung sollte ein Besuch in der Nordhäuser Beratungsstelle der Verbraucherzentrale bringen.

Sie staunte nicht schlecht, dass dort bereits eine ganze Reihe weiterer „glücklicher Gewinner“ mit einem gleichen gelben Brief warteten.

In Wahrheit wollte die dreiste Firma mit Postfach in Diepholz die vermeintlich glücklichen Gewinner nur auf Kaffeefahrten locken, um dann abzukassieren.

2.3. Beratung zu Finanzdienstleistungen

Probleme und Fragen der Verbraucher zu Versicherungen, Geldanlagen, Krediten, Bausparen und vor allem die Beratung zur Baufinanzierung stellte im zurückliegenden Jahr in der Nordhäuser Beratungsstelle einen weiteren Hauptschwerpunkt der Beratungstätigkeit dar.

Im Bereich der Altersvorsorge- und Versicherungsberatung bestand sehr häufig das Interesse der Verbraucher an einer ganz komplexen Beratung. Leider konnten auf Grund der problematischen finanziellen Situation der Verbraucherzentrale Thüringen im gesamten Jahr 2007 nur 2 Beratungstage der Expertin für Altersvorsorge und Versicherungen angeboten werden.

In der Beratung zu Kreditverträgen, mit dem Schwerpunkt der Baufinanzierungsberatung, ging es einerseits um eine Vorabberatung zu Baufinanzierungen.

Die Nutzung einer Internetplattform mit Zinskonditionen von über 30 Banken hat zu einer weiteren qualitativen Verbesserung der Baufinanzierungsberatung geführt. Dieses Beratungsangebot hat seine Akzeptanz bei den Verbrauchern gefunden.

In den Baufinanzierungsberatungen musste sich aber auch wiederholt mit Werbeaussagen von Anbietern auseinander gesetzt werden.

Die Zinsanpassung bei variabel verzinsten Darlehen, in den vergangenen Jahren stets ein Schwerpunkt der Beratung, wurde nur noch in Einzelfällen hinterfragt.

Den Albtraum eines jeden Darlehensnehmers stellen eine unerwartete Änderung der Einkommenssituation und die damit verbundenen Zahlungsschwierigkeiten dar.

In dieser kritischen Phase heißt es für die Immobilieneigentümer, einen kühlen Kopf zu behalten, um die laufende Baufinanzierung nicht scheitern zu lassen. Die fortwährenden Bemühungen, mit aller Kraft eine viel zu hohe finanzielle Belastung noch irgendwie tragen zu können, endet nicht selten in einer finanziellen und familiären Katastrophe. Die Verbraucherzentrale Thüringen hatte im Jahr 2004 mit Förderung des Bundesverbraucherministeriums und des Landes Thüringen ein Projekt zur gezielten Information und Beratung gestartet. Dieses Projekt war leider nur auf ein Jahr begrenzt. Die Nordhäuser Beratungsstelle war trotzdem auch im Jahr 2007 für einige in Zahlungsschwierigkeiten geratene Immobilieneigentümer eine Anlaufstelle. Ziel dieser Beratungen war es, eine Zwangsversteigerung abzuwenden. In nicht wenigen Fällen, allerdings nicht immer konnte dieses verhindert werden.

Im Bereich der Geldanlage waren es vor allem die Fragen nach der Sicherheit der Anlage Inhalt der Beratungsgespräche. Bei einem Großteil der Beratungsgespräche ging es aber auch um den teilweisen bzw. völligen Verlust des angelegten Geldes. Eine ganze Reihe von Verbrauchern stellte erst während des Beratungsgesprächs fest, dass sie im Bereich des „Grauen Kapitalmarktes“ investiert hatten, waren doch die Aussagen der Werber bei der Vermittlung ganz anderer Art, sicher und mit hoher Rendite sei die Anlage.

Die Pleite der Göttinger Gruppe zog breite Kreise, davon waren auch zahlreiche Anleger aus Nordthüringen betroffen.

2.4. Präventive Beratung vor Vertragsschluss

Die Vielfalt der Angebote von Produkten und Dienstleistungen auf dem Markt machen dem Verbraucher die Kaufentscheidung nicht leicht. Durch die Produktinformation der Verbraucherberatung soll diese Entscheidungsfindung erleichtert werden.

Von außerordentlichem Nutzen für eine derartige unabhängige, sachkompetente Beratung ist die vorhandene Infothek, die monatlich bundesweit einheitlich aktualisiert wird. Im Berichtszeitraum wurde dieses kostenfreie Informationsangebot leider nur durch einige Verbraucher genutzt. Meistens sind es die selben Verbraucher, die in der Zwischenzeit erkannt haben, dass die Infothek nicht nur Informationen zu Produkten sondern auch zur Geldanlage, zu Versicherungen, zu Mietrecht u.a. enthält.

2.5. Energieberatung

Energiefragen waren nicht nur Bestandteil der Beratungen im Rahmen des Projektes "Energieberatung" sondern sie gehörten auch zum Alltag der Allgemeinen Verbraucherberatung. Wie schon im Jahr 2006 wollten sich auch 2007 zahlreiche Verbraucher gegen die Erhöhung der Gas- und Strompreise wehren. Ihnen wurde dazu die von den Verbraucherzentralen erarbeiteten Mappen mit diversen Musterbriefen und themenbezogenen Materialien übergeben.

Die Medienberichterstattung zur Erhöhung der Gas- und Strompreise hat dazu geführt, dass sehr viele Verbraucher beabsichtigten ihren Anbieter zu wechseln und sich zur Beseitigung von Unsicherheiten die notwendigen Auskünfte in der Beratungsstelle einholten.

3. Öffentlichkeitsarbeit

Die Beratungsstelle gab im Jahr 2007 zu jeweils aktuellen Problemen an die in Nordthüringen ansässigen Redaktionen 23 eigene Pressemitteilungen heraus. Darüber hinaus standen Berater der Beratungsstelle dem Mittedeutschen Rundfunk in einem Rundfunkinterview Rede und Antwort und waren in einer Fernsehsendung des MDR vertreten.

4. Ausblick auf das Jahr 2008

Die Öffnungszeiten der Beratungsstelle wurden ab dem 01.01.2008 um 4 Stunden erweitert. So ist die Beratungsstelle jetzt donnerstags bis 17 Uhr und zusätzlich freitags von 9 bis 12 Uhr nach Terminvereinbarung geöffnet.

Im Bereich der Altersvorsorge- und Versicherungsberatung ist vorgesehen mindestens im Quartal einen Beratungstag nach entsprechender Terminvereinbarung anzubieten.

Die Angebote für die Energie- und die Darlehens- und Baufinanzierungsberatung werden im gleichen Umfang fortgeführt.

Mit dem Mieterverein Nordthüringen werden Verhandlungen geführt mit dem Ziel, in der Beratungsstelle eine Mietrechtsberatung anzubieten.

Es muss aber auch angemerkt werden, dass gegenwärtig der Erhalt der Beratungsstelle nicht sicher ist. Durch den Vermieter wurde kurzfristig die kostenfreie Bereitstellung der Räumlichkeiten zum 31.12.2007 beendet. Entsprechende finanzielle Mittel für den Erhalt der Räumlichkeiten sind nicht eingeplant. Demgegenüber werden z.B. in den Städten Mühlhausen, Heiligenstadt, Leinefelde und Artern die Räumlichkeiten für die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Thüringen von den jeweiligen Städten und Landkreisen kostenfrei bereitgestellt oder großzügig bezuschusst