

## **Dreiste Abzocke am Telefon und im Internet hält an**

**Verbraucherberatung Marl registrierte im letzten Jahr über 24.000 Ratsuchende / Dauerbrenner bei der Beratung waren die Themen Telekommunikation und Energie**

Mehr als 24.000 Ratsuchende, über 4500 Rechtsberatungen und immer dreistere Formen der Werbung am Telefon und im Internet: Das Team der Verbraucherberatung im Marler Stern konnte über einen Mangel an Arbeit im letzten Jahr nicht klagen. Das belegt schwarz auf weiß der druckfrische Jahresbericht, den Beratungsstellenleiter Reint Jan Vos heute (31.05.) Bürgermeister Werner Arndt übergab.

Zuvor hatte Bürgermeister Werner Arndt gemeinsam mit Matthias Arkenstette, Bereichsleiter der Verbraucherzentrale NRW, den Vertrag zur Weiterführung der Verbraucherzentrale unterzeichnet. Der Vertrag sichert die Arbeit der Beratungsstelle Marl bis zum Jahr 2016.

Die Nachfrage nach den Angeboten und Dienstleistungen der Beratungsstelle im Marler Stern war auch im letzten Jahr ungebrochen hoch. „Einmal mehr erwies sich die Rechtsberatung insbesondere im Bereich Medien und Telekommunikation als Kundenmagnet“, bilanzierte Reint Jan Vos. Die Bandbreite der Fragen reichte bei den Beratungen „von Problemen mit DSL- und Telefonanschluss nach dem Umzug über i-Phone-Werbebanner, die Nutzer in teure Abo-Fallen lockten, bis hin zu kostenträchtigen Voreinstellungen beim Handy“. Nach wie vor rangierten Beschwerden über ungebetene Telefonwerbung unter den Dauerbrennern der Beratungsnachfrage. „Die Werbung nimmt immer dreistere Formen an“, sagt Vos. „Hier sind aufdringliche Telefonwerber am Ball, die ahnungslose Verbraucher vor allem mit Eintragungen in Teilnahmelisten für Gewinnspiele und Lotteriedienstleistungen überrumpeln und richtig Kasse macht.“

Auch das Internet erwies erneut als Verbraucherfalle. Im Netz kursierten nach wie vor, so Vos, dubiose Mails von angeblichen Geschäftsfreunden, kostenlose Einladungen zu teuren Auktionen oder falsche Onlineformulare. Einmal geklickt, und wenige Wochen später flatterte dem nichts ahnendem Internetnutzer zum Beispiel eine saftige Rechnung für ein Abo ins Haus – hundertfach geschehen im letzten Jahr auch in Marl.

„Auch 10 Jahre nach der Liberalisierung des Energiemarktes“, so berichtete Umweltberaterin Katharina Krüger, „erscheinen die unterschiedlichen Angebote und Abrechnungsarten vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern als ein undurchdringlicher Dschungel“. Insbesondere viele

Betreiber von Nachtspeicherheizungen hätten in der Beratungsstelle um Rat gefragt. Da die Strompreise ab August des vergangenen Jahres stark angestiegen waren, bewegten sich die Nachfragen zum Wechsel des Stromanbieters quantitativ auf hohem Niveau. Katharina Krüger: „Dieses Thema wird uns weiterhin stark beschäftigen“.

Die Umweltberatung hatte in 2010 den thematischen Schwerpunkt ihrer Tätigkeit auf den Klimaschutz gelegt und mit Aktionen und Infostände mehr als 4000 Marler Bürgerinnen und Bürger erreicht. Im Mittelpunkt standen dabei das Sprit sparende Autofahren und die umweltschonende Fortbewegung mit dem Elektrofahrrad. Außerdem war die Umweltberatung regelmäßig in Schulklassen zu Gast, um über Möglichkeiten der Abfallvermeidung zu informieren. Erfolgreich war sie auch mit ihrem Marktcheck zum Thema „Rückgabe von Energiesparlampen“. Es gelang der Umweltberatung 27 Rückgabestellen für Energiesparlampen in Marl zu ermitteln. Damit ist die Enge des Marler Rückgabe-Netztes für Deutschland beispiellos.

Bürgermeister Werner Arndt zeigte sich beeindruckt. Arndt: „Der Jahresbericht 2010 zeigt eindrucksvoll, dass die Beratungsstelle im Marler Stern eine unverzichtbare Anlaufstelle ist, die unseren Bürgerinnen und Bürgern wichtige Orientierung in sich wandelnden Märkten und bei gesetzlichen Neuerungen bietet und ihnen hilft, zu ihrem Recht als Verbraucherinnen und Verbraucher zu kommen“.

Über ihre Angebote und Beratungsleistungen informiert die Verbraucherberatung Marl im Internet unter [www.vz-nrw.de/marl](http://www.vz-nrw.de/marl) . Dort kann auch der Jahresbericht heruntergeladen werden.

Telefonisch ist die Verbraucherberatung unter Tel. 02365 17483. zu erreichen. Die Öffnungszeiten der Beratungsstelle am Insel-Forum im Marler Stern sind

**Mo und Fr. 9 - 13 und 14 - 15:30 und Mi und Do 9 - 13 und 14 - 18 Uhr.**

Bei Nachfragen wenden Sie sich bitte an:  
Reint Jan Vos [marl@vz-nrw.de](mailto:marl@vz-nrw.de) und 02365 14805