



Stellten den Jahresbericht 2017 der Verbraucherberatung vor (v.l.): Beraterin Andrea Birkenhauer, CDU-Bundestagsabgeordneter Hans-Jürgen Thies, Ralf Hellermann (Kreis Soest), Beratungsstellen-Leiter Holger Okken, Fabian Griewel (Kreis-FDP), CDU-Landtagsabgeordneter Heinrich Frieling und Marle Kopf, Regionalleiterin der Verbraucherzentrale NRW. ■ Foto: Heienbrok

# „Lösungen aus einer Hand und nah am Bürger“

Verbraucherberatung zieht positive Jahresbilanz. Thies: „Fünfte Gewalt im Staat“

Von Eckhard Heienbrok

**LIPPSTADT** ■ Über 5000 Bürger haben sich im vergangenen Jahr hilfesuchend an die Verbraucherberatung in Lippstadt gewandt bzw. hatten (etwa in Schulen oder bei Veranstaltungen) Kontakt mit den Verbraucherschützern. Die Ratsuchenden brächten den Beratern großes Vertrauen entgegen – „ein Riesenspfund“, so der CDU-Landtagsabgeordnete Heinrich Frieling (Ense) gestern bei der Vorstellung des Jahresberichts der Verbraucherberatungen Lippstadt und Soest. Diesbezüglich, frotzelte der Christdemokrat, lägen die Verbraucherschützer „wahrscheinlich sogar vor der Kirche“.

Die Beratungsstelle an der Woldemei verbuchte 2017 mit 5122 Verbraucherkontakten zwar einen Rückgang um fast elf Prozent gegenüber dem Vorjahr. Für Holger Okken, Leiter der Verbraucherberatung im Kreis Soest, aber kein Grund zur Sorge, sondern Ausdruck normaler Schwankungen. So lag die Zahl im Jahr 2015 mit 4800 Kontakten deutlich darunter.

Trotz der zunehmenden Angebote im Internet sei „die persönliche und unabhängige Beratung sehr gefragt und unersetzlich“, so

Okken. Denn die Verbraucherberatung biete „Lösungen aus einer Hand und nah am Bürger“. In der Beratungsstelle Soest wurden 5651 Kontakte gezählt. Zudem wurde kreisweit die Startseite im Internet über 3400 Mal angeklickt.

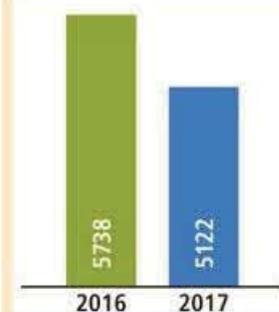
Zu den 1800 Kontakten, die die Verbraucherschützer in Schulen oder bei Veranstaltungen im Kreis hatten, trägt wesentlich die Aktion „Durchblick“ bei, bei der Schüler den Umgang mit Geld lernen. Denn bei

## „Auch Konsumieren will gelernt sein“

jungen Menschen seien „die Finanzkompetenzen nicht so ausgeprägt“. Okken: „Auch Konsumieren will gelernt sein.“

Bei den Verbraucherproblemen rangiert mit 23 Prozent der Bereich „Dienstleistungen“ ganz oben – ob es sich um Mietfragen (Nebenkosten, Mieterhöhung) oder unberechtigte Forderungen von Inkassofirmen (Okken: „Das sind harte Brocken“) handelt. Dann solle schon mal das Dreifache der ursprünglichen Summe gezahlt werden. Oder Senioren, die gar kein Internet haben, sollten – aufgrund von Namensverwechslungen – für angebliche Online-

## Ratsuchende Verbraucherberatung LP



Grafik: DER PATRIOT | Quelle: Verbraucherberatung

Bestellungen zahlen.

Auch der Bereich Telekommunikation bleibt mit 21 Prozent der Fälle ein Dauerbrenner. „Hier machen uns gerade Mobilfunk-Shops Ärger“, meint Okken mit Blick auf nicht eingehaltene Preise oder Konditionen.

Angeblieh kostenlose Spiele-Apps, Kettenbriefe mit vermeintlichen Einkaufsgutscheinen, bei denen Verbraucher „der Datenweitergabe auf den Leim gehen“, oder eine Kreditkarte, die keine ist, für die aber erst einmal 100 Euro fällig werden – derlei „Abzockmethoden“ gebe es viele, so Marle Kopf, Regionalleiterin der Verbraucherzentrale NRW. Umso wichtiger sei

die Verbraucherberatung als „schlagkräftige Wächterin im Marktgeschehen“.

Zugleich wies sie darauf hin, dass sich die Klientel der Verbraucherberatung verändere. An sich werde Hilfe zur Selbsthilfe angeboten, dazu seien aber immer weniger Menschen in der Lage. „Das Selbsthilfepotential ist deutlich nach unten orientiert“, so Kopf. Zudem würden die Fälle komplexer, „das Verbraucher-Sein wird nicht einfacher.“

„Beeindruckt“ von der Arbeit der Beratungsstellen zeigten sich gestern auch der CDU-Bundestagsabgeordnete Hans-Jürgen Thies und Fabian Griewel, Chef der Kreis-FDP, der die Integrationsarbeit bei Flüchtlingen hervorhob. Mit Blick auf die von der Bundesregierung geplante Musterfeststellungsklage sieht Thies in den (Verbraucher-)Verbänden eine „fünfte Gewalt im Staat“ entstehen.

Die Forderung Okkens, den Insolvenzschutz für Flugreisende zu erweitern („Bei der Pleite von Air Berlin standen die, die nur den Flug gebucht hatten, im Regen“), ist aus Thies' Sicht berechtigt. Er werde dies „gern in Berlin einbringen“. Klar sei aber auch: „Am Ende zahlen das die Verbraucher.“