

Frequently Asked Questions (FAQ)

Häufig gestellte Fragen

1. Wie kann ich mich anmelden?

Eine Anmeldung kann persönlich, in Schriftform oder im Internetangebot der Volkshochschule (VHS) erfolgen. Die Öffnungszeiten der Anmeldung entnehmen sie bitte unserer Website:

vhs.duesseldorf.de/

Es ist wichtig, der Volkshochschule bei der Anmeldung die Ihnen zur Verfügung stehenden Kommunikationsverbindungen mitzuteilen. Nur so können Sie zum Beispiel bei Kursausfällen rechtzeitig informiert werden.

2. Wie finde ich den richtigen Kurs?

In allen inhaltlichen Fragen werden Sie in den Fachbereichen beraten. Telefonnummern, Sprechzeiten und Beratungstermine finden Sie auf unserer Homepage unter ÜBER UNS. Die Einstufungshilfen im Bereich Sprachen finden Sie als Download auf unserer Homepage unter: vhs.duesseldorf.de/fileadmin/user_upload/PDF/GER.pdf

3. Wann erhalte ich den Teilnahmeausweis?

Diesen erhalten Sie entweder

- nach schriftlicher Anmeldung bzw. nach Anmeldung im Internet, per Post oder E-Mail-Anhang.
- oder nach persönlicher Anmeldung unmittelbar, wenn keine E-Mail-Adresse vorhanden ist.

Sollte der Teilnahmeausweis nicht innerhalb von 14 Tagen nach Anmeldung bei Ihnen eingegangen sein, nehmen Sie bitte Kontakt mit der VHS auf (vhs@duesseldorf.de).

Bitte stellen Sie durch Ihre Sicherheits-Einstellungen sicher, dass die Mitteilungen der VHS Sie erreichen.

4. Wie kann ich bezahlen?

Mit der Anmeldung besteht die Verpflichtung zur Zahlung des Veranstaltungsentgeltes. Die Bezahlung kann erfolgen

- über Girocard, Debitkarte oder Kreditkarte in der Geschäftsstelle der VHS Bertha-von-Suttner-Platz 1, 40227 Düsseldorf bzw. Yorckstr. 23, 40476 Düsseldorf
- (Umzugstermin beachten)
- durch Ihr unterschriebenes SEPA-Lastschriftmandat auf der Anmeldekarte bzw. im Internet (das Entgelt wird dann erst nach Kursbeginn von Ihrem Konto abgebucht).

Sie ermächtigen die VHS, die zu entrichtenden Gebühren mittels Lastschrift von Ihrem Konto einzuziehen.

ziehen. Sofern das Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstitutes keine Verpflichtung zur Einlösung. Sollte die Lastschrift jedoch wegen fehlerhafter Kontoangaben, mangelnder Deckung oder Widerspruchs nicht eingelöst werden, berechnen die Banken sowie die Volkshochschule Entgelte, die von Ihnen zusätzlich zu tragen sind.

5. Wann wird das Entgelt abgebucht?

Entgelte für Prüfungen werden in der Regel 3 Wochen nach Anmeldeschluss abgebucht, das Entgelt für Einzelveranstaltungen am Tag nach der Veranstaltung. Bei Kursen und Seminaren mit Beginn vor dem 15. des Monats wird am 15. des Folgemonats abgebucht. Sofern der Kursbeginn nach dem 15. eines Monats ist, ist es der danach folgende Abbuchungstermin (maximal 6 Wochen nach Veranstaltungsbeginn).

6. Wonach richtet sich das Entgelt?

Rechtsgrundlage der Erhebung von Teilnahmeentgelten ist die Entgeltordnung der VHS. Diese kann im Internet unter folgendem Link eingesehen werden:

www.duesseldorf.de/stadtrecht/4/40/40-204.html

Die Entgelthöhe je Unterrichtsstunde richtet sich nach der Anzahl der Teilnehmenden.

7. Gibt es Entgeltermäßigungen?

Die Entgeltermäßigungen können Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Punkt 8, entnehmen.

8. Bis wann kann ich mich anmelden?

Anmeldungen sind grundsätzlich bis zum Beginn einer Veranstaltung möglich. Ausnahmen sind im Internet mit einem entsprechenden Anmeldeschluss gekennzeichnet (zum Beispiel: Prüfungen).

9. Bis zu welchem Zeitpunkt kann ich von der Veranstaltung zurücktreten?

Ein Rücktritt ist ebenfalls grundsätzlich bis zum Kursbeginn möglich. Ist ein Anmeldeschluss angegeben, ist ein Rücktritt nur bis zu diesem Zeitpunkt durchführbar.

Besondere Fristen gibt es bei Seminaren, Bildungsurlauben, Exkursionen sowie bei Prüfungen. Ein Rücktritt muss schriftlich erfolgen.

Mündliche oder telefonische Rücktrittsmeldungen bei der Kursleitung werden nicht akzeptiert.

Für den Rücktritt wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5 Euro fällig.

Bei nicht fristgerechtem Rücktritt ist das volle Entgelt zu zahlen. Nichterscheinen zum Kurs gilt nicht als Rücktritt und entbindet somit nicht von der Zahlungspflicht. Bereits eine einmalige Teilnahme verpflichtet zur Entrichtung des gesamten Kursentgeltes.

Der Umzug der VHS an den neuen Standort Yorckstr. 23 ist geplant. Voraussichtlich finden alle Veranstaltungen ab Frühjahr 2026 am neuen Standort statt. Im Falle von derzeit nicht vorhersehbaren Umständen kann es sein, dass sich dieser Zeitpunkt verschiebt und die Veranstaltungen weiterhin an den bisherigen Orten stattfinden. Der Umzug der VHS an den neuen Standort Yorckstr. 23 berechtigt nicht zu einem kostenfreien Rücktritt.

10. In welchen Fällen bekomme ich mein Geld zurück?

Sofern eine Veranstaltung nicht zustande kommt, wird das Entgelt, sofern Sie am Lastschriftverfahren teilnehmen, nicht abgebucht. Wenn Sie das Entgelt über Girocard, Debitkarte oder Kreditkarte bezahlt haben, wird Ihre Bankverbindung benötigt, um das Geld zu erstatten. Es besteht kein Anspruch auf Erstattung nicht in Anspruch genommener Einzelleistungen bzw. auf Ersatz bei versäumten Veranstaltungsterminen oder Teilen hiervon.

11. Erhalte ich eine Teilnahmebescheinigung?

Bei regelmäßiger Kursteilnahme (Fehlzeiten maximal 20%) können kostenlos Teilnahmebescheinigungen vier Wochen vor Kursende bei der Kursleitung beantragt werden. Teilnahmebescheinigungen für vergangene Veranstaltungen können bis zu drei Jahren nach Ende der Veranstaltung ausgestellt werden.

12. Wofür wird meine E-Mail-Adresse verwendet?

Zusendung des Teilnahmeausweises, Kursabsagen, Raumänderungen oder anderweitige organisatorische Veränderungen zu Ihrer Veranstaltung werden Ihnen per E-Mail bekanntgegeben. Sollten Sie keine E-Mail-Adresse angegeben haben, werden Ihnen die Änderungen telefonisch oder schriftlich mitgeteilt. Siehe auch Ziffer 12.

13. Online-Befragung?

Die VHS ist immer sehr daran interessiert, den Service für Sie kontinuierlich zu verbessern. Daher haben Sie die Möglichkeit, nach Abschluss Ihres Kurses an einer Online-Umfrage teilzunehmen. Den Link zur Umfrage erhalten Sie per E-Mail. Sollten Sie an der Teilnahme kein Interesse haben, so können Sie Ihre Zustimmung zur Nutzung Ihrer E-Mailadresse für diese Zwecke selbstverständlich widerrufen.

14. Satzung

Die Satzung der VHS ist im Internet unter folgendem Link einsehbar:
www.duesseldorf.de/stadtrecht/4/40/40-104.html

15. Was passiert im Notfall?

Im Falle einer Evakuierung ist den Anweisungen der Notfallhelferinnen und Notfallhelfer zu folgen. Die Aufzüge dürfen dann nicht mehr benutzt werden. Sollten Sie wegen einer Mobilitäts einschränkung die Treppenhäuser nicht benutzen können, so wenden Sie sich bitte an Martina Koch (Tel.: 0211-89-92432).

16. Haftung

Die VHS übernimmt keine Haftung für Schäden oder Verluste jeglicher Art. Es werden keine Kosten erstattet, die durch die vergebliche Anreise bei kurzfristigen Ausfällen von Veranstaltungen entstehen, wenn der VHS die Benachrichtigung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern aufgrund von fehlender oder mangelhafter Angabe der Kommunikationsverbindungen nicht möglich war. Auch weitere Schadensersatzansprüche in diesem Zusammenhang sind ausgeschlossen.