



MÖNCHENGLADBACH

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Nazime Kirici,
Leiterin der Beratungsstelle

Welche besonderen Herausforderungen brachte das Jahr 2023?

Verbraucherprobleme in der Energiekrise waren Dauerbrenner in der Beratung. Fragen zu Abrechnungen, Preisbremsen und rechtlichen Fallstricken sowie nach Hilfestellungen in finanziellen Notlagen dominierten unsere Arbeit. Rat suchten Menschen aus allen Bevölkerungsschichten. Zeitnahe Reaktion und interdisziplinäre Lösungsansätze waren gefragt. Auch im örtlichen Hilfesystem und für unsere kommunalen Partner waren wir eine wichtige Anlaufstelle: „Gemeinsam durch die Krise“ lautete erneut unser Leitmotiv 2023.

Was zeichnete Verbraucherarbeit vor Ort aus?

Einmal mehr war die Beratungsstelle ein Seismograf für drängende Verbraucherfragen und Fehlentwicklungen im Marktgeschehen: Durch das enge Zusammenspiel mit unserer Geschäftsstelle konnten wir frühzeitig neue Verbraucherprobleme antizipieren und diesen auch über die Einzelfallberatung hinaus begegnen: Sei es durch konstruktive Gespräche mit der Politik, durch Maßnahmen des Rechtsschutzes oder durch den kritischen Dialog mit Anbietern. Auch Aufsichtsbeschwerden – wie beim katastrophalen Umgang der Postbank mit Pfändungsschutzkonten – wurden so fundiert untermauert.

Welche Rolle spielte die Netzwerkarbeit?

Eine starke lokale Verbraucherarbeit lebt hiervon, gerade in Krisenzeiten. Wir knüpfen an bewährte Strukturen im kommunalen Hilfesystem an und initiieren Kooperationen, um die Menschen durch gemeinsame Aktions- und Informationsangebote passgenau zu erreichen und unseren unabhängigen Rat zu multiplizieren. Nur in engem Schulterschluss mit unseren kommunalen Netzwerkpartnern lassen sich viele Verbraucherprobleme frühzeitig erkennen und zusammen lösen.

Wo wurden außerdem Akzente gesetzt?

Der Abbau von Zugangshürden und die Sicherstellung von Teilhabe sind uns ein besonderes Anliegen. Gerade angesichts unterschiedlicher Bildungs- und Sprachniveaus sowie kultureller Hintergründe der Menschen in unserer Kommune setzen wir auf eine adressatengerechte Ansprache. Die Art und Weise, wie politische Rahmensetzungen häufig kommuniziert werden, macht es nicht einfacher, sich im Verbraucheralltag entsprechend zu verhalten. Stichworte: Zugang zu Energiehilfen oder das „Heizungsgesetz“. Daher haben wir „übersetzt“, was aus diesen Entscheidungen etwa für die zukunftsfähige Ausrichtung der eigenen Heizung folgt.

Welche Ereignisse sind vor Ort sonst hervorzuheben?

Am 26. September war es soweit: Hell, frisch und modern – so präsentiert sich nach sechswöchiger Umbauphase die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW in Mönchengladbach. Der Empfangsbereich wurde zugunsten eines zusätzlichen Büros für die persönliche Beratung verkleinert, Küche und Sanitäreinrichtungen erneuert, sodass Ratsuchende wie auch das sechsköpfige Team sich über ein verbessertes Umfeld freuen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Mönchengladbach wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

2023 IM FOKUS

WELTVERBRAUCHERTAG

„Vorsicht Kreditfallen“ – unter diesem Motto hatte die Beratungsstelle zum Weltverbrauchertag am 15. März ein Warnschild für tückische Finanzierungsangebote aufgestellt. Weil angesichts von hoher Inflation und steigenden Energiepreisen in vielen Haushalten das Budget knapp war, grassierten Versprechen wie „Kredite ohne Schufa“ oder „unbürokratischer Sofortkredit“ als vermeintliche Lösung für finanzielle Engpässe. Doch Kleinkredite, die niedrige Geldsummen schnell verfügbar machen sollen, können nicht nur mit Zinssätzen von bis zu 15 Prozent, sondern durch Zusatzleistungen – etwa für die Auszahlung innerhalb von 24 Stunden – sehr teuer werden. Tückisch auch Angebote, die als „Finanzsanierung“ firmieren: Statt der erhofften Kreditauszahlung werden hier für meist gehaltlose Leistungen nur hohe Kosten in Rechnung gestellt. Auch der Dispokredit mit Zinssätzen von oft 10 Prozent und mehr wird zur Kostenfalle, wenn er regelmäßig zur Deckung der Lebenshaltungskosten genutzt wird. Die Beratungsstelle hat mit Informationen zu Kreditfallen Entscheidungshilfen gegeben. Und Menschen in finanziell kritischen Lagen beim Ausstieg aus Verträgen mit Fallstricken unterstützt.

RETOUREN: VERBRAUCHERRECHTE IM PAKET

Wenn die Schuhe zu klein sind, die Farbe des Kleides nicht gefällt, die Qualität der Ware zu wünschen übrig lässt oder das Produkt anders als beschrieben ausfällt: Vom 14-tägigen Widerrufsrecht bei Online-Bestellungen wird häufig Gebrauch gemacht, wenn das Gelieferte nicht den Kundenvorstellungen entspricht. Oft sind diese Retouren dann sogar kostenlos. Doch nicht immer gelingt die Rückerstattung des Kaufpreises ohne Probleme. So häuften sich in der Beratungsstelle Beschwerden über Rücksendungen, die vom Online-Shop nicht akzeptiert wurden. Mal sollte keine Rückerstattung geleistet werden, weil Retouren vermeintlich defekt, unvollständig oder gar nicht angekommen seien. Mal gab es Schwierigkeiten mit falsch gelieferten Produkten, die daher zurückgeschickt werden sollten. Die Beratungsstelle gab in der Rechtsberatung ein Paket an Empfehlungen rund um Retouren mit auf den Weg. Vom Prüfen der Rücksendebedingungen über das Sichern von Nachweisen bis hin zur Unterstützung bei der Durchsetzung von Widerrufsrechten.

POSTBANK: EXISTENZANGST TROTZ P-KONTO

Wer ein Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) hat, kann über den vor Pfändung geschützten Grundfreibetrag verfügen. Auch dürfen Kreditinstitute auf Girokonten vorhandenes Guthaben nicht vorenthalten, wenn die Pfändung erledigt ist. Weil die Postbank wochenlang zustehende Freibeträge nicht berücksichtigt und Pfändungsaufhebungen nicht beachtet hatte, beschwerten sich viele

Betroffene bei der Beratungsstelle. Denn sie kamen nicht an ihr geschütztes Geld heran, konnten etwa keine Lebensmittel einkaufen, ihre bestehenden Daueraufträge für Miete, Strom und Telefon wurden nicht ausgeführt. Die zentrale Pfändungsabteilung der Postbank war jedoch entweder nicht erreichbar oder es gab wochenlange Bearbeitungszeiten. Weil zeitnahe Maßnahmen zur ordnungsgemäßen Führung von P-Konten durch die Postbank oder den Mutterkonzern Deutsche Bank weiter ausblieben, hat die Verbraucherzentrale NRW Aufsichtsbeschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingereicht. Die Beratungsstelle unterstützte die Empfehlung zur Klage gegen die Postbank auf Auszahlung des Kontoguthabens mit Formulierungshilfen – häufig waren diese Schreiben erfolgreich.

„HEIZUNGSGESETZ“: VIEL VERUNSICHERUNG

Die Diskussion um den Entwurf des „Heizungsgesetzes“ der Bundesregierung sorgte für große Verunsicherung und Ängste. Denn ursprünglich war geplant, ab 2024 den Einbau von neuen Heizungen, die nur Erdgas oder Öl verfeuern, nicht mehr zu erlauben. Also in 2023 noch schnell eine neue Öl- oder Gasheizung installieren, um die Sorge vor den hohen Sanierungskosten einer verpflichtenden Wärmepumpe zu nehmen? In der Energieberatung suchten Hauseigentümer anbieterunabhängigen Rat, um ihre Heizungstechnik zukunftsfest zu machen. So konnte der Hinweis, dass künftig niemand die Keller nach erneuerungsbedürftigen Anlagen inspiziert, schon manche Ängste durch sachgerechte Informationen nehmen. Nicht zuletzt gab es zu bedenken, dass die stetige Verteuerung fossiler Energie absehbar bei der Heizkostenrechnung überfordern kann, sodass sich ein frühzeitiger Umstieg auf erneuerbare Energie rechnet. Was bei Reparaturen für alte Anlagen gilt und was bei der Entscheidung für eine Wärmepumpe zu beachten ist – dazu gab es auf das eigene Wohnhaus abgestimmte Empfehlungen. Und mit Blick auf das Ende 2023 verabschiedete Gebäudeenergiegesetz, das nun vorsieht, dass Heizsysteme mittelfristig zu mindestens 65 Prozent aus erneuerbaren Energien gespeist werden müssen und die Wahl der neuen Heizung bei Bestandsgebäuden von der kommunalen Wärmeplanung abhängig macht, wurde über Übergangsfristen, Härtefallregelungen und Fördermöglichkeiten informiert. Im Rahmen unseres Infopoints in der Stadtbibliothek Rheydt wurden 36 Interessierte im November bei dem Vortrag „Besser heizen für Klima und Geldbeutel“ umfassend informiert.

ENERGIEKRISE: PREISDECKEL BIRGT PROBLEME

Die Gasspeicher waren voller als erwartet, die Preisbremse bei Strom, Gas und Fernwärme, ein reduzierter Mehrwertsteuersatz sowie fallende Weltmarktpreise haben die Energiekrise zumindest abgefedert. Dennoch erreichte die Beratungsstelle eine Flut

an Anfragen zu den unterschiedlichsten Facetten der Energiekrise. Sie lotete mit aktuellen Informationen durch das Dickicht schnell wechselnder Regelungen und Vorgaben, um von den Entlastungen zu profitieren. Sie war aber auch Anlaufstelle, wenn etwa der Preisdeckel nicht wie gedacht funktionierte: So baten Ratsuchende um Unterstützung, weil Energieversorger den Rabatt – bei Preisen von über 40 Cent pro Kilowattstunde für Strom oder 12 Cent für Gas zahlte der Staat den Großteil der darüber liegenden Kosten – nicht automatisch weitergaben, indem sie die monatlichen Abschläge reduzierten. Mal war von den Preisbremsen überhaupt nichts zu sehen, mal wurde der Rabatt zu niedrig berechnet. Vielfach begründeten die Versorger dies mit der komplizierten Integration in das Abrechnungssystem. Viele Anfragen gab es auch, weil Versorger die Energieverbrauchsprognose – Maßstab für die Bemessung der Preisbremse – falsch oder zu niedrig angesetzt hatten. Die Beratungskräfte gaben dann Hilfestellungen, um auf einen korrekten Preisbremsenrabatt zu pochen.

„WANDEL SCHMECKT GUT“



Im Juli veranstaltete das Projekt MehrWertRevier der Verbraucherzentrale NRW zusammen mit der Volkshochschule, der Initiative Transition Town Mönchengladbach und der Stabsstelle Strukturwandel der Stadt den Workshop „Wandel schmeckt gut“ im Gemeinschaftsgarten BergGartenOase an der Volkshochschule. Los ging es mit Informationen und Tipps, was jede und jeder für mehr Nachhaltigkeit auf dem Teller tun kann. Angesprochen wurden Klima- und Umweltauswirkungen verschiedener Lebensmittel ebenso wie unkomplizierte Reste-Rezepte gegen Lebensmittelverschwendung. Um vom Reden ins Handeln zu kommen, wurden anschließend Saatgutkugeln zum Mitnehmen sowie Rankhilfen für Kletterkürbisse für die BergGartenOase gebastelt. Mit diesem Workshop setzte das im Rheinischen Revier verortete Projekt MehrWertRevier den Auftakt für vielfältige Aktivitäten rund um nachhaltigen Konsum in Mönchengladbach. Im Garten zu sehen die Botschafterin für Nachhaltigen Konsum, Lena Pech (2.v.r.), sowie Projektleiter Jonas Grauel (Mitte) gemeinsam mit Teilnehmern des Durchstarter-Workshops.

GENERATIONENDIALOG

Auf Einladung des Berufskollegs Volksgartenstraße Mönchengladbach, des Kompetenzzentrums REAL der Hochschule Niederrhein, der Stabsstelle Strukturwandel der Stadt Mönchengladbach und des Projekts MehrWertRevier der Verbraucherzentrale



kamen im Dezember verschiedene Generationen in der Zentralbibliothek zusammen, um über Nachhaltigkeit zu diskutieren. Schüler:innen und Teilnehmende des Gasthörerprogramms FAUST (Hochschule Für Alte und Studierende) fragten sich, wie die verschiedenen Altersgruppen auf das Thema Nachhaltigkeit blicken: Was ist ihnen wichtig? Was können „jung“ und „alt“ voneinander lernen? Abschließend wurde gemeinsam überlegt, wie sich jede und jeder in Mönchengladbach konkret nachhaltiger verhalten kann und was dafür in der Stadt benötigt wird. Laura Rupenow, Mitarbeiterin des Projekts MehrWertRevier (l.), leitete den offenen Austausch mit Schülern des Berufskollegs und Senioren des Kompetenzzentrum.

JUBILÄUM: 50 JAHRE



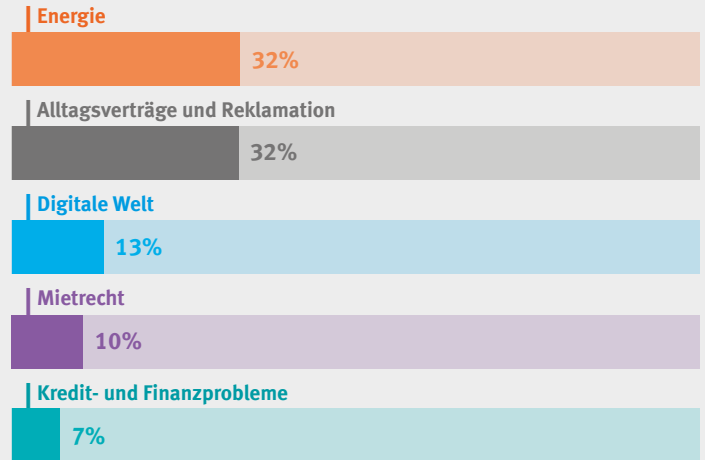
1973 öffnete die Beratungsstelle in Mönchengladbach erstmals ihre Türen: Gestartet mit Informationen zu wirtschaftlichem Haushalten reicht das Beratungsspektrum heute von energierechtliche Fragen über Probleme mit Handwerkern bis hin zu Reiserechtsansprüchen. Ende November feierte die Beratungsstelle das Jubiläum mit zahlreichen Gästen aus dem lokalen Netzwerk der Kommune im Theater Mönchengladbach. Seit fünf Jahrzehnten setzt sich die Verbraucherzentrale in Mönchengladbach für die Rechte der Bürger:innen in der Stadt ein. Diese besondere Bedeutung der lokalen Verbraucherarbeit hoben auch Oberbürgermeister Felix Heinrichs (2.v.l.) und Staatssekretär Dr. Martin Berges (2.v.r.) hervor. Gemeinsam mit Beratungsstellenleiterin Nazime Kirci und Verbraucherzentralen-Vorstand Wolfgang Schuldzinski wurde die verlässliche Partnerschaft zwischen Kommune und Verbraucherzentrale betont.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

| | |
|--|-------|
| Verbraucheranliegen | 4.572 |
| davon Rechtsberatungen und -vertretungen | 2.142 |
| Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung) | 31% |
| Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Mönchengladbacher Bürger:innen | 771 |
| Veranstaltungskontakte in 31 Veranstaltungen | 1.080 |

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Wir konnten Mönchengladbacher Bürgerinnen und Bürger vor Energiesperren, Wohnungsverlust sowie Überschuldung schützen. Durch die Verwendung von Landesmitteln aus dem Stärkungspakt NRW sowie erfolgreiche kommunale Netzwerkarbeit konnten insgesamt 60.000 Euro durch die Vermittlung der Beratungsstelle Mönchengladbach an einzelne Haushalte vergeben werden.

IHR TEAM IN MÖNCHENGLADBACH

| | | |
|---------------------------------|------|--|
| Leitung und Verbraucherberatung | 2,50 | Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Mönchengladbach weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen. |
| Büroassistenz | 0,50 | |

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Mönchengladbach
Bahnhofstr. 21 · 41236 Mönchengladbach

Tel.: 02166 39841 01 · Fax: 02166 39841 08
www.verbraucherzentrale.nrw/moenchengladbach