



HÖXTER

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Ute Delimat,
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?

Das Projekt „Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen“ der Verbraucherzentrale ist in Höxter im März gestartet. Fünf Vereine und Jugendtreffs sind inzwischen als Kooperationspartner mit dabei, um Themen wie „Sicherheit im Netz“ oder „Schutz vor Abzocke“ in Veranstaltungen für und mit der jungen Zielgruppe zum Thema zu machen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Höxter wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

2023 IM FOKUS

WELTVERBRAUCHERTAG

„Vorsicht Kreditfallen“ – unter diesem Motto hatte die Verbraucherzentrale im Kreis Höxter gemeinsam mit der Schuldnerberatung der Diakonie zum Weltverbrauchertag am 15. März ein Warnschild für tückische Finanzierungsangebote aufgestellt. Weil angesichts 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 Verbraucherzentrale 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 Verbraucherzentrale im Kreis Höxter 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 Verbraucherberatung 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.

BEI ANRUF: VERTRAG

Werbearufe ohne vorherige Einwilligung sind gesetzlich verboten. Doch zeigen die Beschwerden in der Beratungsstelle, dass Überrumpelungsversuche am Telefon damit keineswegs verhin-



dert werden: Ratsuchende beklagten weiterhin, dass sie von „Cold Calls“ überrascht und ihnen dabei ungewollte Verträge untergeschoben wurden. Mit der Aktion „Bei Anruf: Vertrag“ hat Ute Delimat, Leiterin der Verbraucherzentrale mobil & digital im Kreis Höxter, zusammen mit Albert Ecke von der Kriminalprävention der Kreispolizeibehörde Höxter rechtswidrige Maschen in den Blick genommen und informiert, wie dem Telefonmarketing von Energieversorgern, Banken, Versicherungen, Zeitschriftenverlagen oder Telefon- und Internetanbietern ein Riegel vorgehoben wird. Auf dem Aktionszettel standen aber auch Tipps, um bei einem überraschenden Anruf nicht ungewollt personenbezogene Daten weiterzugeben oder durch eine Antwort mit „Ja“ den Weg für eine konstruierte Vertragszustimmung zu ebneten. Ins Bewusstsein geholt wurde auch, dass am Telefon abgeschlossene Verträge in den meisten Fällen rechtlich wirksam sind. Die Verbraucherberatung informierte über Widerrufsmöglichkeiten und unterstützte bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten.

1N TELECOM: RÄTSELHAFTE WERBEBRIEFE

Ein Werbebrief des Telekommunikationsunternehmens 1N Telecom GmbH sorgte bei den Empfängern nicht nur angesichts der rätselhaften Herkunft der verwendeten persönlichen Daten für Irritation. Wegen der ähnlich klingenden Firmierung des Düsseldorfer Anbieters hatten viele die Offerte wohl für ein Angebot zum Tarifwechsel ihres Vertragspartners Deutsche Telekom gehalten. Weil sie davon ausgegangen waren, dass es sich bloß um einen Tarifwechsel bei ihrem bisherigen Anbieter handelte, hatten sie auch den Portierungsauftrag zu 1N unterschrieben. Nachdem dann der versehentliche Wechsel vollzogen war, suchten sie Rat, um aus dem ungewollten Vertrag wieder auszusteigen. Besonders misslich: Die Deutsche Telekom hatte Telefonnummern nicht freigegeben, wenn die Kundschaft zu 1N wechselte und diese mitnehmen wollte. Nach einer Entscheidung des Oberlandesgerichts Düsseldorf musste die Deutsche Telekom die Telefonnummern dann jedoch freigeben – die Frage, ob die 1N Tele-

com GmbH mit ihren Werbebriefen gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen hatte, hat das Gericht bislang noch nicht beantwortet. Die Verbraucherzentrale im Kreis Höxter informierte über Widerrufsmöglichkeiten und Zahlungspflichten.

DIGITAL AUF ERFOLGSKURS

Der im Kreis Höxter seit 2021 in einem Modellprojekt erprobte Ansatz „Verbraucherberatung mobil & digital“ wird durch ein externes Unternehmen evaluiert. Dieses hat in seinem im Oktober 2023 vorgelegten Zwischenbericht die erfolgreiche Arbeit des Teams herausgearbeitet: Sowohl die Anzahl der Veranstaltungen und Beratungen als auch die thematische Breite des Angebots werden als echter Mehrwert für die Menschen im Kreis ausgemacht. Die Anzahl der Ratsuchenden, die aus allen Städten des Kreises Kontakt zur Verbraucherzentrale aufnahmen, hat inzwischen – in Relation zur Einwohnerzahl – das Niveau anderer Beratungsstellen in NRW erreicht. Die telefonische Beratung und digitale Veranstaltungsformate werden mehrheitlich ebenfalls gut angenommen. Die Frage, ob es relevanten Bedarf an persönlicher Beratung vor Ort gibt, wird dann der Abschlussbericht beantworten.

ZUKUNFTSFESTE ENERGIEVERSORGUNG



Angesichts hoher Energiekosten und der lange anhaltenden Mangellage bei der Gasversorgung sorgten sich viele Menschen auch im Kreis Höxter, wie ihre Häuser und Wohnungen künftig mit ausreichend Wärme zu bezahlbaren Preisen versorgt werden können. Mit dem Vortrag „Energieversorgung des Eigenheims der Zukunft“ informierte Energieberater Matthias Ansbach auf einem Themenabend über die zukünftige Energieversorgung im und am Eigenheim. Im Ratssaal der Stadt Bad Driburg stellte er auf Einladung des Landtagsabgeordneten Matthias Goeken (2.v.r.) und des Bürgermeisters der Stadt Bad Driburg, Burkhard Deppe (r.), rund 100 Zuhörerinnen und Zuhörern anschaulich die Funktionsweisen verschiedener Heizsysteme vor. Beratungsstellenleiterin Ute Delimat gab Hinweise zu den unterschiedlichen Beratungsangeboten der mobilen & digitalen Verbraucherarbeit im Kreis Höxter.

MEHR GRÜN AM HAUS

„Mehr Grün am Haus“ – dieses Projekt der Verbraucherzentrale hatte auch die Menschen im Kreis Höxter auf der Landes-



gartenschau eingeladen, den grünen Daumen zu beweisen. Ob Vorgarten, Carport- oder Garagendach, Hausfassade oder Innenhof: Begrünte Flächen bereiten nicht nur Umwelt-, Klima- und Artenschutz einen guten Boden, sondern können auch Wasser speichern und so vor den Folgen von Starkregen schützen. Nicht zuletzt: Sie verbessern die Luft, dämpfen Lärm und das Stück Natur am Haus hebt die Lebensqualität. In Onlineseminaren wurde etwa das Handwerkszeug für die Dachbegrünung vorgestellt. Neben Tipps zur Pflanzenauswahl und Pflege wurde auch über rechtliche Aspekte und Kosten informiert. Auch die Kombination mit Photovoltaik-Modulen kann möglich sein. Gut zu wissen: Wer Spürsinn für das bessere Klima entwickelt, wird mit Fördergeldern für mehr Grün am Haus belohnt. Im Internet zeigt das Projekt zudem, wie man eine Dachbegrünung selbst aufbringen kann.

POSTBANK: EXISTENZANGST TROTZ P-KONTO

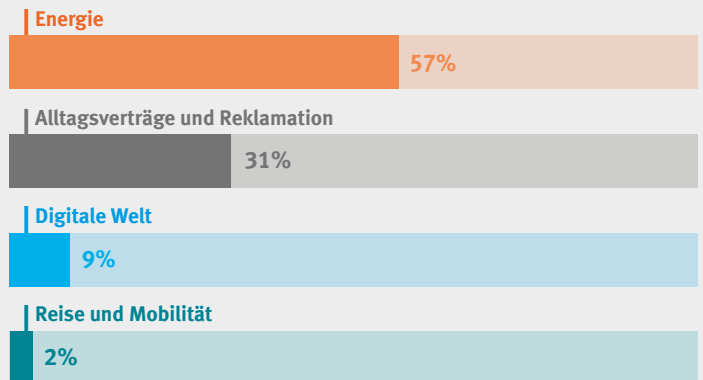
Wer ein Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) hat, kann über den vor Pfändung geschützten Grundfreibetrag verfügen. Auch dürfen Kreditinstitute auf Girokonten vorhandenes Guthaben nicht vorenthalten, wenn die Pfändung erledigt ist. Weil die Postbank wochenlang zustehende Freibeträge nicht berücksichtigt und Pfändungsaufhebungen nicht beachtet hatte, beschwerten sich viele Betroffene bei der Verbraucherzentrale. 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 Verbraucherberatung unterstützte die Empfehlung zur Klage gegen die Postbank auf Auszahlung des Kontoguthabens mit Formulierungshilfen – häufig waren diese Schreiben erfolgreich.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	908
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	493
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Kreises Höxter	419
Veranstaltungskontakte in 135 Veranstaltungen	5.144

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Herzlichen Dank für all Ihren bisherigen Einsatz für mich und meinen Fall. Ohne Ihre Hilfe hätte ich das sicher nicht so bewältigt“, war sich ein Verbraucher sicher, der sich gegen eine Forderung eines Telekommunikationsanbieters wehren musste. Er war froh, mit Hilfe der Verbraucherzentrale die wichtigen rechtlichen Schritte unternommen und so für sich einen Schlusspunkt unter die Angelegenheit gesetzt zu haben.

IHR TEAM IN HÖXTER

Beratung mobil & digital

Leitung und Verbraucherberatung 1,00
Verbraucherberatung vor Ort 0,50

Beratung zentral

Rechtsberatung und -vertretung 0,50

WIR SIND FÜR SIE DA

Für Ratsuchende:

Beratung mobil & digital

Tel.: 0211 54 2222 11

E-Mail: service@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw/hoexter

Nur für Netzwerk- und Kooperationspartner:innen:

Leiterin Ute Delimat

Tel.: 0157 805 903 87

E-Mail: ute.delimat@verbraucherzentrale.nrw