



BERGISCH GLADBACH UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Brigitte Becker,
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?

Unsere kreisweit angebotenen Unterrichtseinheiten in Schulen, Vorträge sowie Aktionsformate zu aktuellen Verbraucherthemen von „Abzocke“ über „Energie“ bis „Zahlungsverkehr“ waren sehr stark nachgefragt. Die positive Resonanz der Teilnehmer:innen war eine Bestätigung, wie wichtig präventiver Verbraucherschutz ist.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Rheinisch-Bergischen Kreis 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 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.

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 Telecom GmbH mit ihren Werbebriefen gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen hatte, hat das Gericht bislang noch nicht beantwortet. Die Beratungsstelle informierte über Widerrufsmöglichkeiten und Zahlungspflichten.

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 vorhalten, 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.

IDENTITÄTSDIEBSTAH: GEFAHREN BANNEN



Diebstahl von Auto, Koffer oder Handy – das bemerkt man schnell, weil das Eigentum dann weg ist. Wenn Kriminelle allerdings Daten stehlen, um dann auf Kosten ihrer Opfer Verträge abzuschließen, wird das meist erst entdeckt, wenn Betroffene mit den Folgen der Straftaten konfrontiert sind. Konkret: Der Diebstahl von Identitäten kommt erst ans Tageslicht, wenn plötzlich Abos bei Streaming-Diensten oder Dating-Portalen vom Konto abgebucht werden oder Rechnungen für kostenpflichtige Mailkonten mit dem Daten-Set der Betroffenen ins Haus flattern. Bisweilen mündet er auch in Inkassoschreiben, weil mit dem gestohlenen Namen auf Shopping-Plattformen bestellt und die Forderung bislang nicht beglichen wurde. Die Beratungsstelle war hier gefragt, um die Möglichkeiten zur Schadensbegrenzung aufzuzeigen, mögliche Leaks zu identifizieren und rechtliche Hilfestellung zur Abwehr von Forderungen aus Identitätsdiebstahl zu geben. Sie informierte aber auch, wie Kriminelle an persönliche Daten und Kontonummern, an Passwörter und Zugangsdaten zu Online-Ac-

counts kommen und wie man sich davor schützen kann. Beim Stadtfest in Bergisch Gladbach nutzten viele Menschen die Möglichkeit, sich bei den Verbraucherschützerinnen Stefanie Vogt (l.) und Brigitte Becker über sichere Passwörter zu informieren – ein wichtiger Schritt um sicher im Internet unterwegs zu sein.

VERBRAUCHERARBEIT GESICHERT



Vor dem Hintergrund einer immer komplexer werdenden Verbraucherwelt freuen wir uns, dass die Verbraucherarbeit im Rheinisch-Bergischen Kreis durch eine Vertragsverlängerung für weitere fünf Jahre gesichert wurde. Die Verbraucherzentrale wird in bewährter Weise Ansprechpartnerin für die Ratsuchenden im Rheinisch-Bergischen Kreis für alle Verbraucherfragen sein. Stephan Santelmann, Landrat des Rheinisch-Bergischen Kreises (r.), und Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, übergaben Beratungsstellenleiterin Brigitte Becker den unterschriebenen Kontrakt.

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. Bei einem Scheitern der Preisbremsenberechnung verfolgten einige dann die Strategie, von ihrer Kundschaft überhaupt keine Abschläge mehr einzuziehen. Nicht selten bemerkten Betroffene erst spät, dass der Versorger lange nicht mehr abgebucht hatte. Bei einem knappen Kontostand führte das Aussetzen der Abschlagszahlungen dann zu Problemen, wenn der Anbieter mit der verspäteten Berechnung eine hohe Nachzahlung verlangte. 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 Preisbremsenrabbatt zu pochen.

„HEIZUNGSGESETZ“: VIEL VERUNSICHERUNG



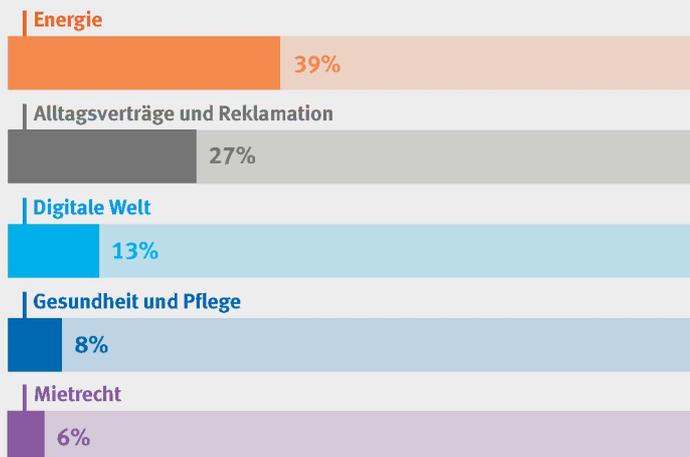
Die Diskussion um den Entwurf des „Heizungsgesetzes“ der Bundesregierung sorgte für große Verunsicherung und Ängste. Denn ursprünglich war geplant, ab 2024 den Einbau von neuen Heizungen, die nur Erdgas oder Öl verfeuern, nicht mehr zu erlauben. Also in 2023 noch schnell eine neue Öl- oder Gasheizung 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. Gemeinsam mit Manfred Habrunner, Geschäftsführer der BELKAW (l.), Sylvia Schönenbröcher, Geschäftsführerin (r.), und Sebastian Feik, Vorstand (2.r.) von Haus und Grund Rhein Berg, starteten Brigitte Becker und Heike Hirschmann von der Verbraucherzentrale eine Informationsreihe mit kostenlosen Vorträgen, um Transparenz in die komplexen Vorschriften und zukunftsfähige Heizungsanlagen zu bringen.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.037
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.307
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	19%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Rheinisch-Bergischen Kreises	1.135
Veranstaltungskontakte in 107 Veranstaltungen	2.814

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Obwohl vor Reisebeginn klar war, dass das gebuchte Hotel unmittelbar neben einem Waldbrandgebiet lag, verweigerte ein Reiseveranstalter die außerordentliche Kündigung. Nach zwei Tagen vor Ort – mit gesundheitlichen Gefahren und ohne Erholungswert – reiste eine Familie wieder ab. Erst nach Einschaltung der Beratungsstelle überwies der Veranstalter den noch nicht erstatteten Reisepreis in Höhe von 2.000 Euro.

IHR TEAM IN BERGISCH GLADBACH

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Bergisch Gladbach weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bergisch Gladbach
Am Alten Pastorat 32 · 51465 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202 92631 01 · Fax: 02202 92631 07
www.verbraucherzentrale.nrw/bergisch-gladbach