

**BONN**

## UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*



Foto: Pro Foto Brell

**Im Interview mit Susanne Bauer-Jautz,  
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?**

„Wie gut, dass es Sie gibt“ – Diese Worte hörten wir immer wieder. Viele Ratsuchende sind dankbar und spiegeln, dass mein Team und ich zuhören, Probleme zielführend lösen, Mails zeitnah beantworten und zurückrufen. Selbstverständlichkeiten, die im digitalen Zeitalter mit Chatbots, langwierigen Menüs an der Hotline und kaum auffindbaren Kontaktadressen von Anbietern wohl immer seltener werden.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Bonn 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.

## 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 Oberlan-

desgerichts Düsseldorf musste die Deutsche Telekom die Telefonnummern dann jedoch freigeben – die Frage, ob die 1N Telecom GmbH mit ihren Werbebrieffen gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen hatte, hat das Gericht bislang noch nicht beantwortet. Die Beratungsstelle informierte über Widerrufsmöglichkeiten und Zahlungspflichten.

## BEI ANRUF: VERTRAG

Werbeanrufe ohne vorherige Einwilligung sind gesetzlich verboten. Doch zeigen die Beschwerden in der Beratungsstelle, dass Überrumpelungsversuche am Telefon damit keineswegs verhindert werden: Ratsuchende beklagten weiterhin, dass sie von „Cold Calls“ überrascht und ihnen dabei ungewollte Verträge untergeschoben wurden. Mit der Aktion „Bei Anruf: Vertrag“ haben die Beratungskräfte gemeinsam mit der örtlichen Polizeidienststelle rechtswidrige Maschen in den Blick genommen und informiert, wie dem Telefonmarketing von Energieversorgern, Banken, Versicherungen, Zeitschriftenverlagen oder Telefon- und Internetanbietern ein Riegel vorgeschoben 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 ebnen. Ins Bewusstsein geholt wurde auch, dass am Telefon abgeschlossene Verträge in den meisten Fällen rechtlich wirksam sind. Die Beratungsstelle informierte über Widerrufsmöglichkeiten und unterstützte bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten.



## 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.

## 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 lotste 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 hatte. Die Beratungskräfte gaben dann Hilfestellungen, um auf einen korrekten Preisbremsenrabatt zu pochen.

## STECK DIE SONNE EIN!

Selbst ist die Frau oder der Mann, wenn ein Steckersolar-Gerät auf Balkon, Terrasse oder der Garage Einzug halten soll: Im Rahmen der Kampagne „Steck die Sonne ein!“ hat die Verbraucherzentrale in den Sommermonaten gezeigt, dass das Anbringen, Anschließen und Nutzen zumeist ganz einfach funktioniert. Mit den kleinen Kraftwerken, die bis zu 600 Watt Strom erzeugen dürfen, lassen sich dann Geräte wie Kühlschrank oder Internet-Router mit selbst erzeugtem Sonnenstrom betreiben. Das ist gut für das Klima und reduziert außerdem die Stromrechnung. Mit Informationen zu Kosten für Modul, Wechselrichter und Mon-

tagevorrichtung, zur notwendigen Zustimmung von Vermietern oder Eigentümergemeinschaft sowie zu den verschiedenen Fördermöglichkeiten wurden sonnige Aussichten für die private Energiewende gestellt. Die Kampagne fand in diversen Veranstaltungen in Bonn großen Anklang. Ob beim Infostand im Rahmen der Energietage, bei einem Vortrag zur Bonner Immobilienmesse oder insgesamt sieben Onlineveranstaltungen: Das Interesse war groß, zusammen wurden fast 500 Interessierte erreicht.

## MINISTERIN ZU BESUCH IM QUARTIER



Silke Gorißen, Ministerin für Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes NRW, informierte sich in Bonn-Tannenbusch über die aufsuchende Verbraucherberatung: In vier Bonner Quartieren (Dransdorf, Tannenbusch, Medinghoven und Pennenfeld) bringt die Verbraucherzentrale Informationen und rechtliche Beratung direkt zu Menschen, die besonders auf Hilfestellung bei der Bewältigung ihres Alltags angewiesen sind. Im Haus Vielinbusch informierte sich die Ministerin (3.v.r.) im Beisein von Anja Ramos, Leiterin des Amtes für Soziales und Wohnen der Stadt Bonn (2.v.l.), sowie Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale in Bonn und des Hauses Vielinbusch, über das niederschwellige Angebot. Auch hospitierte Silke Gorißen bei einem Beratungsgespräch im Rahmen der wöchentlichen offenen Sprechstunde. Die Ministerin war von dem Ansatz der aufsuchenden Verbraucherberatung begeistert.

## NACHHALTIGKEIT ERLEBBAR GEMACHT

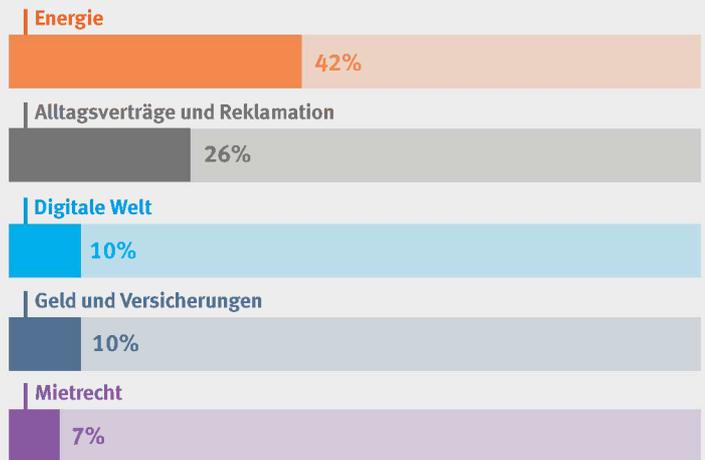
Mit vielen verschiedenen Aktionen hat die Abfall- und Umweltberatung in Bonn das oft sperrige Thema Nachhaltigkeit und Klimawandel erlebbar gemacht. So gab es unter dem Motto „Der Umwelt zuliebe“ für Bewohner und Bewohnerinnen aus Tannenbusch in Kooperation mit Haus Vielinbusch verschiedene Workshops wie „Putzen ohne Chemie“ oder ein Fahrradfahrerkurs für Frauen. Im Angebot auch Infogespräche zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung und Ausflüge zur „essbare Stadt“ Andernach oder zum Park Härle. Im Rahmen der „Kippen-Woche“ wurden achtlos weggeworfene Zigarettenstummel in Bonn-Tannenbusch eingesammelt und die Ausbeute zur Abschlussveranstaltung des Abfallentsorgers bonnorange AöR zum Friedensplatz gebracht. Dort wurden alle Zigarettenkippen in einer großen Glassäule gesammelt, an einem Infostand wurde zu den Umweltbelastungen aufgeklärt.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	8.526
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.812
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	53%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bonner Bürger:innen	1.294
Veranstaltungskontakte in 175 Veranstaltungen	6.828

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



## EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Einer Verbraucherin wurden knapp 40.000 Euro erlassen, nachdem sie über Jahrzehnte Altkredite wegen Erkrankung und niedriger Renten nicht abbezahlen konnte und der Betrag immer wieder gestundet wurde. Sie wandte sich an die Beratungsstelle in Bonn. Die Forderung wurde schließlich nach einer Vergleichszahlung in Höhe von 1.500 Euro ausgebucht.

## IHR TEAM IN BONN

Leitung und Verbraucherberatung	4,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Bonn weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Energieberatung	1,00	
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,50	

## WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bonn  
Thomas-Mann-Str. 2-4 · 53111 Bonn

Tel.: 0228 886838 01 · Fax: 0228 886838 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bonn](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bonn)