

## **BOTTROP**

### **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023**

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*



Foto: Marc Dahlhoff

**Im Interview mit Claudia Berger,  
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?**

Die bundesweite Eröffnung der „interkulturellen Woche“ fand 2023 in Bottrop statt. Auf dem „Markt der Vielfalt“ informierte die Beratungsstelle über aktuelle Themen aus dem Verbraucheralltag, über Beratungsangebote und Aktivitäten im Bereich Prävention. Das Ergebnis ist messbar: Zahlreiche Vorträge und Veranstaltungen der Verbraucherzentrale finden fortlaufend in Einrichtungen vor Ort statt.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Bottrop 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.

## BEI ANRUF: VERTRAG

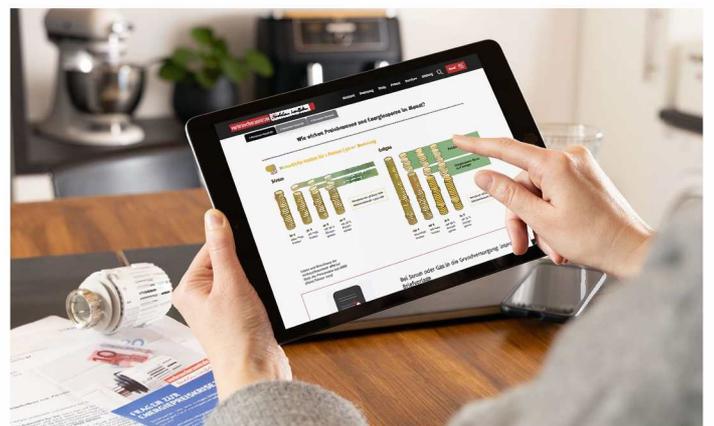
Werbeanrufe ohne vorherige Einwilligung sind gesetzlich verboten. Doch zeigen die Beschwerden in der Beratungsstelle, dass Übrumpelungsversuche am Telefon damit keineswegs verhindert werden: Ratsuchende beklagten weiterhin, dass sie von „Cold Calls“ überrascht und ihnen dabei ungewollte Verträge untergeschoben wurden. Mit der Aktion „Bei Anruf: Vertrag“ haben die Beratungskräfte 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 ge-

holt 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 hatten. Die Beratungskräfte gaben dann Hilfestellungen, um auf einen korrekten Preisbremsenrabatt 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.

## 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 Montagevorrichtung, zur notwendigen Zustimmung von Vermietern oder Eigentümergemeinschaft sowie zu den verschiedenen Fördermöglichkeiten wurden sonnige Aussichten für die private Energiewende gestellt.

## KOCHEN UND ESSEN NACH MASS

Zur bundesweiten Aktionswoche „Zu gut für die Tonne“ hat die Beratungsstelle viele Portionen praktischer Informationen gegen Lebensmittelverschwendung in privaten Haushalten mit auf den Weg gegeben. Denn dass zu viel gekocht wird und zu große Mengen auf den Teller kommen, sind die zwei häufigsten Gründe, warum in heimischen Küchen Lebensmittelabfälle entstehen. Daher hieß es zwei Wochen lang im September und Oktober „Kochen und Essen nach Maß“, damit durch die richtige Planung beim Einkaufen und das Bemessen passender Portionsgrößen keine Lebensmittel mehr in der Tonne landen. Die Zutaten dabei reichten von Hinweisen zur richtigen Lagerung im Kühlschrank über das Anfertigen von Einkaufslisten bis hin zu Tipps zur Verwertung von Lebensmittelresten. Was das Mindesthaltbarkeitsdatum besagt und dass auch Brot vom Vortag noch schmeckt, lieferte das Grundrezept für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln.

## MEHR GRÜN AM HAUS



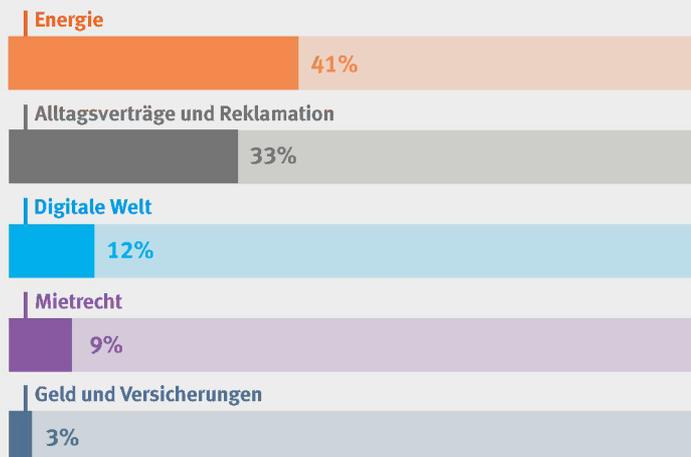
„Mehr Grün am Haus“ – dieses Projekt der Verbraucherzentrale hatte auch die Menschen in Bottrop eingeladen, den grünen Daumen zu beweisen. Ob Vorgarten, Carport- oder Garagendach, Hausfassade oder Innenhof: Begrünte Flächen bereiten nicht nur Umwelt-, Klima- und Artenschutz einen guten Boden, sondern 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 Handwerkzeug 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 zeigte das Projekt zudem, wie man eine Dachbegrünung selbst aufbringen kann.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.195
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.497
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	24%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bottroper Bürger:innen	154
Veranstaltungskontakte in 21 Veranstaltungen	635

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



## EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Ich möchte mich bei allen dort anwesenden Mitarbeitenden bedanken. Insbesondere möchte ich das Engagement und die Kompetenz der Mitarbeitenden hervorheben. Sie haben sich Zeit genommen, um all meine Fragen und Anliegen zu beantworten und leisten engagierte Hilfestellung in sehr vielen unterschiedlichen Bereichen und haben mich wiederholt vor großem Unheil bewahrt.“ – Auszug aus einem Dankesbrief.

## IHR TEAM IN BOTTROP

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bottrop**  
Horster Straße 6 · 46236 Bottrop

Tel.: 02041 56716 01 · Fax: 02041 56716 08  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bottrop](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bottrop)