



BRÜHL

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Rüdiger Waldschmidt,
Leiter der Beratungsstelle

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 große Vertrauen der Verbraucher:innen in die Kompetenz unserer Rechtsvertretung bei immer komplexeren und immer verständlicheren Forderungen der Anbieter. Wir erfahren immer mehr die tiefe Dankbarkeit der Verbraucher:innen, dass wir zielführende Lösungen finden und die Verbraucherrechte erfolgreich bei den Anbietern durchsetzen können.

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.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Brühl 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

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 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.

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

FITNESSSTUDIOS: ÄRGER MIT PREISKLAUSELN

Gestiegene Betriebskosten oder die Lohnentwicklung: Manche Fitnessstudios begründeten so ihre teils deutlichen Preiserhöhungen im Jahr 2023. Bisweilen waren auch laufende Verträge betroffen – woraufhin in der Beratungsstelle rechtlicher Rat gesucht wurde, ob eine nachträgliche Preiserhöhung überhaupt möglich sei. Besonders ärgerlich, wenn die neuen Mitgliedsbeiträge bereits vom Konto abgebucht worden waren. Die Beratungskräfte informierten, unter welchen Voraussetzungen und in welchem Umfang Preise in laufenden Verträgen angehoben werden dürfen. Ob die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Betreiber dazu klare Regeln benennen, wurde ebenso auf den Prüfstand gestellt wie die Frage geklärt, in welchen Fällen dazu eine beiderseitige Zustimmung erforderlich ist. Denn ohne wirksame Preisanpassungsklausel und bei fehlender Zustimmung zur Preiserhöhung bleibt es in der Regel beim ursprünglich vereinbarten Mitgliedsbeitrag. Wann es ein Sonderkündigungsrecht gibt und was bei einer ordentlichen Kündigung zu beachten ist, wurde ebenfalls mit auf den Weg gegeben, um Ratsuchende fit in Sachen Verbraucherrecht zu machen.

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 FÜR MEHR MEHRWEG

Seit 1. Januar 2023 sind Gastronomiebetriebe ab einer bestimmten Größe und Mitarbeiterzahl verpflichtet, für Speisen und Getränke zum Mitnehmen auch eine Mehrweg-Alternative bereitzuhalten – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen

aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung dieser „Mehrwegangebots-Pflicht“ hatte die Umweltberatung in Brühl ein halbes Jahr nach Inkrafttreten eine erst mangelhafte Umsetzung festgestellt. So wurden beim Besuch in Restaurants, Imbissbetrieben, Bäckereien und Filialen der Systemgastronomie längst nicht überall mehrfach nutzbare Verpackungen für Takeaway-Bestellungen offeriert. Und auch entsprechende Hinweisschilder waren nur selten zu finden – selbst nicht in den Betrieben, die angesichts ihrer Größe gesetzlich verpflichtet sind, über diese Alternative zu informieren. Mit einer Vielzahl von Aktivitäten, wie z.B. im Rahmen eines interaktiven Infostandes auf dem Agendamarkt oder mit einem „Müllpfad“, der zum Nachdenken über die Menge von Verpackungsmüll anregen sollte, hat die Verbraucherzentrale unter dem Motto „Schon Mehrweg probiert?“ dafür geworben, vor Ort gemeinsam den Weg für mehr Mehrweg zu gehen.

FAIR IST BESSER

Unter dem diesjährigen Motto „Fair. Und kein Grad mehr!“ beteiligte sich die Umweltberatung erneut an der „Fairen Woche“ im September. Der Kauf von fair gehandelten Lebensmitteln und Gebrauchsgütern verbessert die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Produzent:innen. Verbraucher:innen konnten an einem interaktiven Aktionsstand mit Quizrad ihr Wissen zum Fairen Handel testen und wurden über das Thema „Klimagerechtigkeit“ sowie die verschiedenen Siegel des Fairen Handels aufgeklärt. Dass Brühl mit großem Engagement aktiv den Fairen Handel unterstützt und sich bereits seit zwei Jahren offiziell als „Fair-Trade-Stadt“ bezeichnen kann, wurde zusammen mit der Steuerungsgruppe der Stadt Brühl im Rahmen eines Treffens auf dem Beldere und dem Verteilen von bedruckten Obst- und Gemüsebeutel auf dem Wochenmarkt publik gemacht.

AUSSTELLUNG ZU NACHHALTIGEM KONSUM

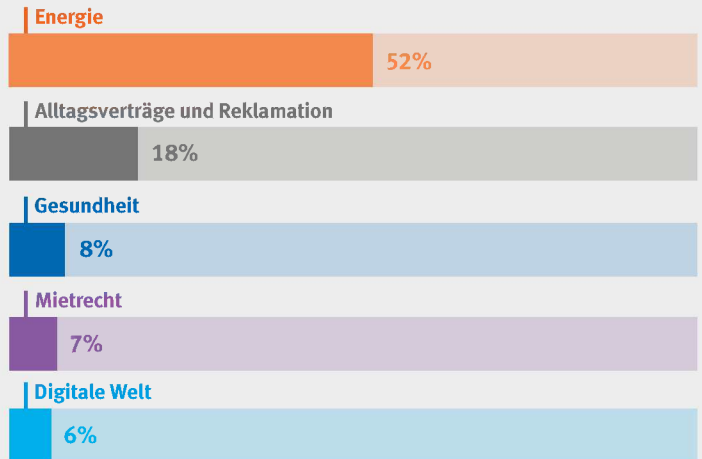
Die Umweltberatung präsentierte im Sommer am Max-Ernst-Gymnasium die Wanderausstellung „Einfach machen! Ideen für nachhaltigen Konsum“ mit einer Eröffnungsveranstaltung im Beisein des Bürgermeisters Dieter Freytag sowie weiterer Vertreter und Initiativen der Stadt Brühl. Sechs Module zeigten verschiedene Konsumbereiche mit Anregungen für umweltfreundliche und sozialverträgliche Konsumententscheidungen. Beispielsweise wurden Tipps zum Kauf regionaler Lebensmittel, Einsparung von Verpackungsmüll und nachhaltigem Umgang mit Kleidung geboten. Jede Station hatte Mitmach-Elemente, wie etwa ein Tauschregal, bei welchem die Schüler:innen das Teilen von Produkten praktizieren konnten. Die Umweltberaterin führte außerdem interaktive Workshops für Schulklassen ab Klasse 7 durch, damit sich die Schüler:innen spielerisch mit den Inhalten auseinandersetzen konnten.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.816
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.081
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	18%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Rhein-Erft-Kreises	1.903
Veranstaltungskontakte in 32 Veranstaltungen	1.758

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Ich freue mich so. Das hätte ich nie für möglich gehalten. Ich weiß nicht, wie Sie es geschafft haben. Es grenzt ja fast schon an ein Wunder. Ganz große Klasse von Ihnen und vielen Dank“, so eine Verbraucherin, für die die Beratungsstelle bei einem Inkassounternehmen für mehrere Verbindlichkeiten eine geringe Ratenzahlung unter Verzicht auf Kosten und Zinsen vereinbaren konnte.

IHR TEAM IN BRÜHL

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Brühl
Carl-Schurz-Straße 1 · 50321 Brühl

Tel.: 02232 20687 01 · Fax: 02232 20687 06
www.verbraucherzentrale.nrw/bruehl