



## DÜLMEN

### UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Susanne Terwey,  
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?

Seit zehn Jahren ist die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in Dülmen und im Kreis Coesfeld aktiv. Der positive Rückhalt bei den Ratsuchenden, in der Politik und Verwaltung, ist eine große Motivation für unsere Arbeit. Im Jahr 2023 durften wir neue Räumlichkeiten beziehen – die Rahmenbedingungen für unsere Beratungen haben sich so weiter verbessert.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Dülmen und im Kreis Coesfeld wird durch Landes-, Kreis- 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.

## 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 Beratungsstelle 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 Beratungsstelle 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

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 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.

## INKASSOSCHREIBEN: DROHKULISSE ENTLARVT

Einmal mehr sorgten massenhaft falsche Inkassoschreiben für Verunsicherung: So verschickte die MOB Inkasso AG mit Sitz in München Briefe mit der Behauptung, dass man mit Forderungen aus einer telefonischen Anmeldung zum Dienstleistungsvertrag „Lotto 6 aus 49“ in Verzug sei und diese innerhalb von sieben Tagen auf ein Konto in Griechenland überwiesen werden müssten. Angesichts vermeintlich drohender Mahnbescheide, Zwangsvollstreckungen sowie Pfändungen fühlten sich Ratsuchende gedrängt, die verlangte Summe ungeprüft zu zahlen. Ob Inkassodienste als vermeintliche Anwaltskanzleien oder Behörden auftraten – die Beratungsstelle empfahl, die Post sorgfältig auf betrügerische Absichten zu prüfen. Und vorschnell keine Beträge zu überweisen sowie den Forderungen zu widersprechen. Für den Fall, dass man mit Zahlungen tatsächlich in Verzug geraten war, galt es, die Kosten hierfür genau unter die Lupe zu nehmen. Denn vielfach stellen Inkassounternehmen viel zu hohe Verzugskosten in Rechnung: Zwar sind diese für Sofortzahler auf 18 Euro gedeckelt und für alle anderen auf 32,40 Euro begrenzt. In „schwierigen Fällen“, also insbesondere, wenn die Gesamtforderung nicht umgehend gezahlt werden konnte, ist es Inkassounternehmen jedoch weiterhin erlaubt, deutlich höhere Kosten zu verlangen.

Was einige unter ihnen ermuntert, überzogene Verzugskosten aufzurufen. Die Beratungsstelle unterstützte, um diese auf das zulässige Maß zu begrenzen.

## IDENTITÄTSDIEBSTAHL: 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-Accounts kommen und wie man sich davor schützen kann.

## 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 Preisbremsenrabatt zu pochen.

## NO-GO-ABFÄLLE IM ABWASSER



Unter dem Motto „Ich sehe was, was du nicht siehst!“ starteten Corinna Prior (l.) und Susanne Terwey (r.) von der Verbraucherzentrale in Dülmen zusammen mit Sebastian Schniggendiller und Bernadette Geiger von der Stadt Dülmen anlässlich des Weltwassertags eine Graffiti-Aktion: Besprühte Kanaldeckel sollten darauf aufmerksam machen, dass sich so einiges in der Unterwelt der Kanalisation tummelt, was dort nicht hingehört. Das dazugehörige Material informierte über die Folgen, wenn Toiletten und Waschbecken als Müllschlucker benutzt werden, und ebenso, dass Müll wie Fette, Öle, Chemikalien und feste Stoffe stattdessen in die Restmülltonne oder zum Sondermüll wandern sollten.

## JUBILÄUM: 10 JAHRE



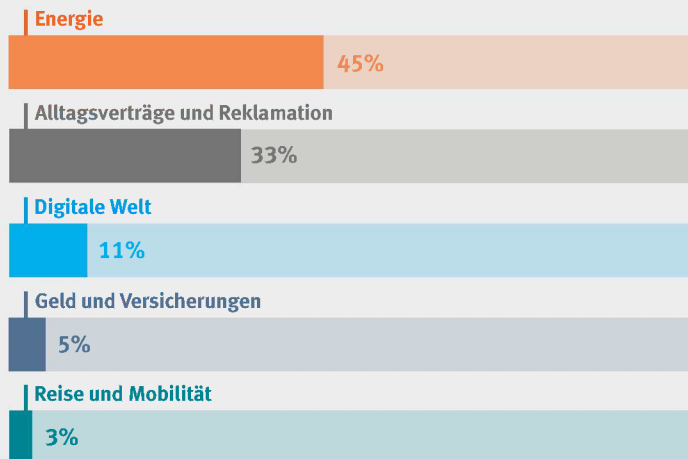
Am 9. Dezember 2013 öffnete die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW in Dülmen erstmals ihre Türen. Für Tausende Ratsuchende ist sie seither eine wichtige Anlaufstelle für alle Fragen rund um den Verbraucheralltag und bietet den Ratsuchenden schnelle und individuelle Hilfe im Einzelfall. Das runde Jubiläum feierten gemeinsam (v.l.n.r.): die erste stellvertretende Landrätin Angelika Selhorst, Bürgermeister Carsten Hövekamp, Manuela Duda, Regionalleitung, Susanne Terwey, Leitung der Beratungsstelle, Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale und Iris van Eik, Bereichsleitung.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.151
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.346
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	33%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Kreises Coesfeld	642
Veranstaltungskontakte in 32 Veranstaltungen	966

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



## EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Mit Zuschuss vom Jobcenter wurde ein gebrauchtes Fahrzeug gekauft, um die Tätigkeit als Altenpflegerin auszuüben. Schon nach kurzer Zeit funktionierte das Auto nicht mehr und der Händler weigerte sich, kostenlose Nacherfüllungen vorzunehmen. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale wurde der Rücktritt vom Vertrag durchgesetzt und das Geld erstattet. „Ich bin so erleichtert und danke Ihnen vielmals, ohne Sie hätte ich es nicht geschafft.“

## IHR TEAM IN DÜLMEN

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Dülmen  
Oberbergplatz 3 · 48249 Dülmen

Tel.: 02594 84068 01 · Fax: 02594 84068 07  
[www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen)