



DÜREN

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Fotografie Otten

Im Interview mit Hildegard Dapper,
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?

Besonders freuen wir uns, dass wir in unserer Beratungsstelle zwei neue Mitarbeiterinnen des Bundesprojektes „MehrWert Revier“ haben. Das Projekt – im Rahmen des Programms „Kommunale Modellvorhaben zur Umsetzung der ökologischen Nachhaltigkeitsziele in Strukturwandelregionen“ – unterstützt Menschen, ressourcen- und klimaschonend zu handeln und koordiniert nachhaltiges Engagement.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Düren 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. Gemeinsam mit Britta Hourtz, Leitung Sozialamt Stadt Düren, und Karl-Josef Cranen, Amtsleitung job-com Kreis Düren, stellten Beratungsstellenleiterin Hildegard Dapper und Beraterin Yvonne Fuchs (v.l.) das Informationspaket zu dem Thema vor. 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 „Finanzsicherung“ 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.

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.

BUY NOW – PAY LATER?

Kaufen, ohne direkt bezahlen zu müssen. Mit diesem Versprechen locken Onlineshops, auch geringere Rechnungsbeträge als bislang üblich in Raten aufteilen zu können. Dazu ist dann nicht einmal ein aufwendiger Kreditantrag nötig. Mit ein paar Klicks ist der Kauf abgeschlossen und das Geld wird automatisch in Raten eingezogen. Die bekannte Idee der Teilzahlung mit digitalem Turbo – und einfach wie der Bestellvorgang. Doch schnell und sorglos bedeutet häufig: Teuer und mit unerwarteten Kosten. Zudem verleitete dieses Rechnungsmodell nicht selten dazu, dass mehr gekauft wurde als das Budget hergab. In der Beratungsstelle wurde nicht nur Rat gesucht, um bei den Finanzen wieder klar zu sehen. Sondern es waren auch Informationen gefragt, auf welche Tücken bei „Buy now – pay later“ zu achten ist. Denn bei der in der Regel über Zahlungsdienstleister wie Klarna und PayPal abgewickelten Zahloption verschwimmen bisweilen die Grenzen zwischen Rechnungskauf und Ratenfinanzierung, sodass unerwartet Zinsen anfallen können. Und wenn das Konto während des Rückzahlungszeitraums nicht ausreichend gedeckt ist, drohen Mahnkosten.

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 kommu-

nalen Wärmeplanung abhängig macht, wurde über Übergangsfristen, Härtefallregelungen und Fördermöglichkeiten informiert.

GLASFASERAUSBAU: FRUST AN DER HAUSTÜR

Bis 2030 sollen nach den Plänen der Bundesregierung alle Haushalte über einen Glasfaseranschluss verfügen. Schrittweise geht der Ausbau dabei voran – begleitet von Werbeoffensiven der Anbieter, die die stabileren und leistungsfähigeren Internetleitungen in Häuser und Wohnungen bringen wollen. Nicht selten gehen sie dabei von Tür zu Tür, um im direkten Gespräch mit garantierten Bandbreiten und Highspeed-Surfen zu überzeugen. Beschwerden von Ratsuchenden zeigten, dass dabei bisweilen unlautere Methoden an der Tagesordnung waren. So fühlten sich manche von unseriösen Vertrieblern an der Haustür unzureichend informiert oder gar getäuscht, weil herkömmliche Kabelanschlüsse mit Bezeichnungen wie „Kabel-Glasfaser“ oder „Gigabit-Anschluss“ in neuen Internetverträgen untergeschoben wurden. Andere sahen sich gar unter Druck gesetzt, sodass sie die Verträge sofort unterschrieben hatten – und den Abschluss dann bereuten. Die Beratungsstelle informierte nicht nur über mögliche Geschwindigkeiten in Bits und Bytes, sondern auch über Fallstricke: So ist etwa nicht immer sichergestellt, dass die letzten Meter ins Haus in Gigabit-Geschwindigkeit ankommen. In der Rechtsberatung gab es Hilfestellungen, um untergeschobene Verträge zu widerrufen.

VERTRAG: WEITERE FÜNF JAHRE



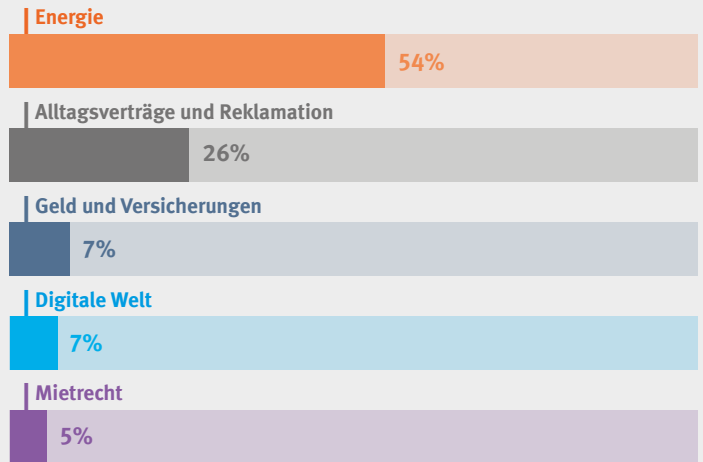
Der Vertrag zwischen der Stadt und dem Kreis Düren mit der Verbraucherzentrale wurde um weitere fünf Jahre verlängert. Dazu wurde das Beratungsstellen-Team noch um eine Drittelstelle erweitert. Dies zusammen stärkt die örtliche Verbraucherarbeit und sichert den lokalen Verbraucherschutz in herausfordernden Zeiten: (v.l.) Dirk Hürtgen, Kreiskämmerer Düren, Britta Hourtz, Leitung Sozialamt Stadt Düren, Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski, Beratungsstellenleiterin Hildegard Dapper und Thomas Hissel, Erster Beigeordneter und Stadtkämmerer Düren, bei der Unterzeichnung des neuen Vertrags.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.207
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.016
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	21%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen aus Stadt und Kreis Düren	1.063
Veranstaltungskontakte in 40 Veranstaltungen	1.531

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Wir danken Ihnen sehr für Ihre Unterstützung. Wir sind sehr froh, dass wir aus dem unfairen Vertrag des Anbieters rausgehen durften und sind mit Ihrer Leistung sehr zufrieden“, so ein glückliches Ehepaar aus Düren nach einer erfolgreichen Rechtsvertretung.

IHR TEAM IN DÜREN

Leitung und Verbraucherberatung	1,30	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Düren weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Düren
Wilhelmstraße 19 · 52349 Düren

Tel.: 02421 25704 01
www.verbraucherzentrale.nrw/dueren