



HAGEN

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023



Im Interview mit Janine Pühl,
Leiterin der Beratungsstelle

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

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?

Unerwartet wurde uns von Seiten der Stadtverwaltung Mitte des Jahres die Möglichkeit eröffnet, mit der Beratungsstelle perspektivisch in neue Räumlichkeiten ins Rathaus an der Volme umzuziehen. In mehreren Gesprächen haben sich die Ideen und individuellen Bedarfe konkretisiert. Wir blicken daher tatkräftig und optimistisch auf 2024 und hoffen auf einen Umzug bis Anfang 2025.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Hagen 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



Werbearufe 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 einem Informationsstand zur Aktion „Bei Anruf: Vertrag“ hat Janine Pühl, Leiterin der Beratungsstelle, gemeinsam mit Florian Witthaut, Technischer Berater der Polizei Hagen, 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 Düsseldorf-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 Oberlandesgerichts 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.

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.

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 bereitzustellen – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung dieser „Mehrwegangebots-Pflicht“ hatte die Umweltberatung in Hagen 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 hat die Beratungsstelle daher unter dem Motto „Schon Mehrweg probiert?“ dafür geworben, vor Ort gemeinsam den Weg für mehr Mehrweg zu gehen.

MEHR GRÜN AM HAUS



„Mehr Grün am Haus“ – dieses Projekt der Verbraucherzentrale hatte auch die Menschen in Hagen 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 Handwerkszeug für die Dach-

begrünung 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. Welche Maßnahmen helfen gegen Hitze? Was bringt Begrünung am Haus? Warum lohnt sich das Entsiegeln von Terrasse oder Einfahrt? Das demonstrierten Umweltberaterin Ingrid Klatte (r.) und Beraterin Sieglinde Ebel zum Hagerer Umwelttag mit zwei verschiedenen Mini-Vorgärten zum Anfassen: Der aus Schottersteinen heizte sich auf, der Begrünte blieb angenehm kühl, nahm mehr Regenwasser auf und sah auch noch schön aus.

AUSSTELLUNG ZUR FAIREN WOCHE

Mit der siebenteiligen Roll-up-Ausstellung „Change-Your-Shoes“ hat die Umweltberatung gemeinsam mit dem AllerWeltHaus e.V. auf die Probleme rund um die Herstellung von Schuhen und Leder aufmerksam gemacht. Mit einem zusätzlichen Infostand, Video-Clips und Kurz-Workshops zum kreativen Reparieren von Kleidung waren sie während der Fairen Wochen 2023 in der Stadtbücherei vertreten und konnten verdeutlichen, dass faire Löhne und menschenwürdige Arbeitsbedingungen bisher eher eine Ausnahme in der Schuhbranche sind.

JUBILÄUM: 65 JAHRE



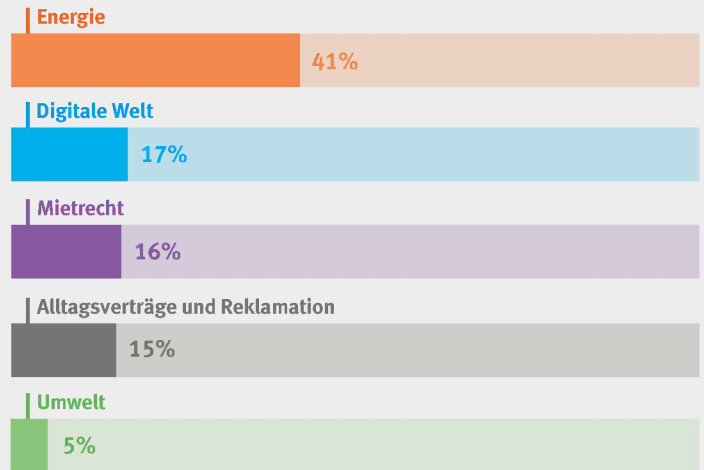
Eine der ältesten Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW befindet sich seit 1958 in Hagen. Mehr als eine Million Ratsuchende haben seitdem auf die unabhängigen Informationen und die rechtliche Unterstützung des Teams gesetzt. Den 65. Geburtstag feierten (v.l.n.r.) Jörg Klepper, Vorsitzender der CDU Ratsfraktion, Jörg Fritzsche, Sprecher der Bündnis 90/DIE GRÜNE Ratsfraktion, Anja Engelhardt, SPD Ratsmitglied, mit Verbraucherberaterin Birgit Olek-Flender, Umweltberaterin Ingrid Klatte und Beratungsstellenleiterin Janine Pühl sowie Dr. Josef Bücker, Vorsitzender der Hagen Aktiv Ratsfraktion. Alle Gratulanten waren sich fraktionsübergreifend einig, dass auch in den nächsten Jahrzehnten die Mittel für einen starken Verbraucherschutz in Hagen bereitgestellt werden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.099
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.849
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 Hagener Bürger:innen	315
Veranstaltungskontakte in 42 Veranstaltungen	898

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Eine ganz tolle Erfahrung. Die Beraterinnen sind sehr kompetent und kultiviert, noch dazu sehr freundlich. Man hat sofort das Gefühl, es wird einem geholfen. An dieser Stelle vielen Dank nochmal“, so ein Verbraucher, der sich mit Hilfe der Beratungsstelle gegen eine untergeschobene Preiserhöhung seines Stromanbieters wehrte, weil er eine unberechtigte Nachzahlung in Höhe von 330 Euro leisten sollte.

IHR TEAM IN HAGEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Hagen weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Hagen
Hohenzollernstraße 8 · 58095 Hagen

Tel.: 02331 69733 01 · Fax: 02331 69733 15
www.verbraucherzentrale.nrw/hagen