



KAMEN

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Sommer Way

Im Interview mit Astrid Lindner,
Leiterin 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?

Mit dem Kreis Unna und der Stadt Kamen konnte erfolgreich ein Finanzierungsvertrag für weitere fünf Jahre beschlossen werden. So ist auch in Zukunft die Verbraucherzentrale als wichtige Ansprechpartnerin vor Ort für Ratsuchende und Kooperationspartner:innen erreichbar. Dafür sagen wir ausdrücklich „DANKE“ und freuen uns über das entgegengebrachte Vertrauen.

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 Kamen und im Kreis Unna 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. 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.

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 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.

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.

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.

FAIRES ENGAGEMENT



Zehn Jahre Faire Metropole Ruhr und fünf Jahre Fairtrade-Town Kamen wurden im Spätsommer gefeiert. Als erste Großregion Deutschlands trägt das Ruhrgebiet den Titel „Faire Metropole“. Das zehnjährige Jubiläum und das damit einhergehende Engagement des Netzwerks und der Kommunen, zu denen auch Kamen gehört, wurde im Beisein vieler Gäste beim Regionalverband Ruhr in Essen gefeiert. Gemeinsam mit Kamens Bürgermeisterin Elke Kappen (Mitte) reisten auch Umweltberaterin Jutta Eickelpasch (r.) und Rüdiger Büscher von der Stadt Kamen (l.), beide für die Steuerungsgruppe Fairtrade-Town Kamen, nach Essen zur Feier und Urkundenverleihung.

KLIMASCHUTZ SCHMECKT

Landwirtschaft und Ernährung tragen hierzulande etwa zu einem Fünftel zum Treibhauseffekt bei. Doch kaum wird hinterfragt, wie man auch beim Einkaufen und Essen Geschmack am Klimaschutz findet. Dabei ist Fakt, dass die Erzeugung von tierischen Lebensmitteln wie Fleisch und Milchprodukten das Klima um ein Vielfaches mehr belastet als die Produktion pflanzlicher Lebensmittel. Aus Kenia eingeflogene Bohnen verursachen rund 52 Mal mehr Treibhausgase als saisonal geerntete Bohnen aus der Region. Durch die bewusste Auswahl und den saisonalen Einkauf von Lebensmitteln kann jeder also die eigene Klimabilanz deutlich verbessern. Dass es weder schwierig noch teuer und obendrein

gesund und lecker ist, das Klima auch in punkto Essen zu schützen, zeigte die Umweltberatung in einer Info-Ecke im Rahmen eines Aktionstags an der Gesamtschule Kamen als auch zum Tag des Apfels an der Ökostation des Kreises Unna: In anschaulichen Beispielen für Klima schonende Alternativen sowie in kostenlosen Infos zum Mitnehmen gab es Anregungen, künftig beim Einkaufen und Essen zugleich Klima und die eigene Gesundheit zu schützen.

KLIMA IM WANDEL: SCHON VORGESORGT?

Starkregen, Hitze, lange Trockenperioden – immer drängender stellt sich die Frage, wie Menschen ihre Lebensgewohnheiten, die Bauweisen ihrer vier Wände oder die Absicherung von Hab und Gut auf das sich wandelnde Klima mit extremem Wetter abstimmen können. Unter der Überschrift „Klima im Wandel – schon vorgesorgt?“ hat die Beratungsstelle vielfältige Optionen zum Handeln vorgestellt: Wie schütze ich mein Haus vor Starkregen? Welche Maßnahmen helfen gegen Hitze? Was bringt Begrünung am Haus? Warum lohnt sich das Entsiegeln von Terrasse oder der Einfahrt? Dabei wurde nicht nur mit Informationen ein Fundament fürs eigene Handeln bei der Klimaanpassung gelegt, sondern es wurden auch passende Bausteine geliefert, um etwa Fördermittel zu nutzen oder auch gesundheitlichen Einschränkungen vorzubeugen.

WOCHE DER ABFALLVERMEIDUNG



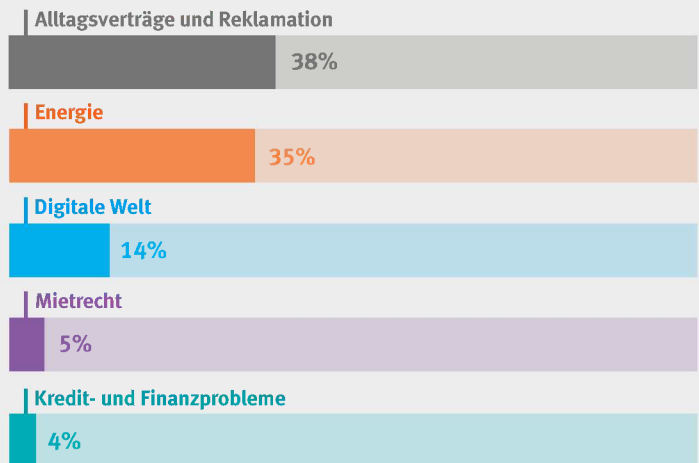
Im November lautete das Motto der diesjährigen Europäischen Woche der Abfallvermeidung „Clever verpacken – Lösungen aus der Verpackungsflut“. Dazu veranstaltete Umweltberaterin Jutta Eickelpasch ein Projekt in der OGS der Diesterwegschule. An insgesamt sechs Terminen wurde mit Gruppen der Sieben- bis Achtjährigen das Müllproblem beleuchtet und kreative Tüten aus Altpapier und Stofftaschen gestaltet. In zwei „Zerowaste-Cafés“ wurden die Ergebnisse der Workshops vorgestellt und so auch die Eltern mit eingezogen. Das Projekt erhielt viel positives Feedback und umfasste etwa 100 Beteiligte.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.065
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.674
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	32%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Kreises Unna	902
Veranstaltungskontakte in 93 Veranstaltungen	3.993

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Ohne Sie hätten wir das nicht geschafft! Wie gut, dass es Sie gibt.“ – 2.488,37 Euro wurden Kamenern erspart, die auf der Suche nach schufafreien Krediten an unseriöse Finanzvermittler mit dubiosen Angeboten gerieten. Die Ratsuchenden wurden dabei durch fordernd formulierte Schreiben stark unter Druck gesetzt. Die Forderungen wurden durch das Einschalten der Beratungsstelle nicht mehr geltend gemacht.

IHR TEAM IN KAMEN

Leitung und Verbraucherberatung	1,50	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Kamen weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	0,90	
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Kamen
Kirchstraße 7 · 59174 Kamen

Tel.: 02307 43801 01 · Fax: 02307 43801 08
www.verbraucherzentrale.nrw/kamen