



© Stadt Langenfeld Rhld.

## LANGENFELD

### UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

## verbraucherzentrale

### Nordrhein-Westfalen



Foto: Studio 86, Langenfeld

Im Interview mit Andreas Nawe,  
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?

Wir haben viele Gelegenheiten genutzt im gesamten Südkreis Ratsuchende, z. B. auf Stadtfesten, über aktuelle Verbraucherthemen zu informieren. Dabei stand die Warnung vor neuen Abzockermethoden am Telefon im Fokus. Neben präventiven Informationen konnten auch direkte Hilfestellungen für die Menschen gegeben werden.

#### 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 Langenfeld und im Kreis Mettmann 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 Soforkredit“ 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 Übertümpelungsversuche 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. Dass dieses Thema weiterhin eine Vielzahl von Menschen betrifft, zeigte sich unter anderem bei dem gut besuchten Aktionsstand auf dem Familienfest in Langenfeld.

## 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 wirkliche 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.

## 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.

## 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.

## „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. In Langenfeld und kreisweit konnten die Energieberater Isabelle Uebach und Florian Bublies sowohl bei digital als auch vor Ort durchgeführten Veranstaltungen die spürbare Verunsicherung auffangen und zeigten auf, welche Maßnahmen sinnvoll und effektiv sind.

## GEMEINSAM FÜR MEHR MEHRWEG



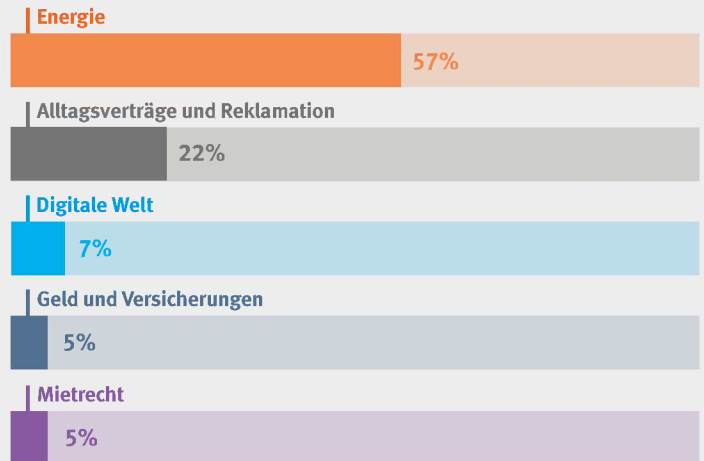
Seit 1. Januar 2023 sind Gastronomiebetriebe ab einer bestimmten Größe und Mitarbeiterzahl verpflichtet, für Speisen und Getränke zum Mitnehmen auch eine Mehrweg-Alternative bereitzuhalten – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung dieser „Mehrwegangebots-Pflicht“ hatte die Umweltberatung in Langenfeld 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. Im Rahmen eines Marktchecks hat die Langenfelder Umweltberatung die Möglichkeiten vor Ort sondiert und ausgewertet.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.827
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.189
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	26%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Kreises Mettmann	1.816
Veranstaltungskontakte in 133 Veranstaltungen	3.014

## Die fragtesten Beratungsinhalte



## EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Preis- und Abschlagserhöhung, fehlerhafte Jahresendabrechnungen, unzureichende Weitergabe der Preisbremse und unzulässige Sperrandrohungen. Allein im Krisenjahr 2023 vertrat die Beratungsstelle Langenfeld im Energierecht die rechtlichen Interessen von 137 Verbraucher:innen gegenüber Energieanbietern. 119 Mal waren wir erfolgreich, erwirkten Korrekturen und konnten existenzbedrohende Folgen abwenden.

## IHR TEAM IN LANGENFELD

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Langenfeld weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Energieberatung	0,40	
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,50	

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Langenfeld**  
Konrad-Adenauer-Platz 1 · 40764 Langenfeld

Tel.: 02173 849250 1 · Fax: 02173 849250 8  
[www.verbraucherzentrale.nrw/langenfeld](http://www.verbraucherzentrale.nrw/langenfeld)