



LEVERKUSEN

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

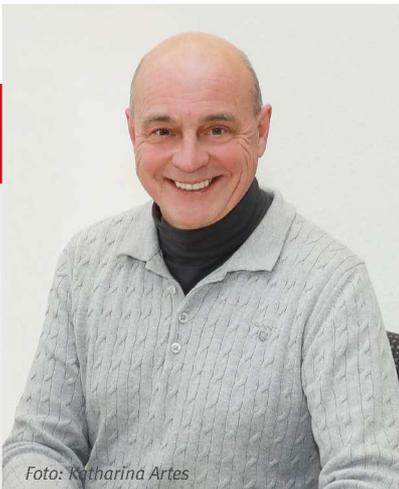


Foto: Katharina Artes

Im Interview mit Bernhard Pilch,
Leiter 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?

Die Auswirkungen der Energiekrise prägten weiterhin den Beratungsalltag. Besonders auffällig waren im vergangenen Jahr Energieanbieter, die im oft aggressiven Telefondirektvertrieb völlig überbeuerte Verträge untergeschoben haben. Durch unsere Arbeit und Unterstützung konnten diese Verträge zumeist beendet werden.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Leverkusen 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

Werbeanrufe 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.

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.

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.

DURCHBLICK IM KONSUMALLTAG



Themen wie Kostenfallen beim Onlineshopping, das Einmal-eins bei Geldgeschäften oder „die erste eigene Bude“ stießen bei insgesamt 16 Vorträgen mit gut 250 Verbraucher:innen und Schüler:innen auf reges Interesse. Ein Highlight war wieder der Aktionsstand beim etablierten ConneXionsTag am Berufskolleg Opladen. „Gut zu wissen, wie’s beim Geld rund laufen kann“, kommentierten viele Schüler:innen das Angebot. Über 470 Jugendliche informierten sich am Glücksrad beim Frage- und Antwortspiel rund um das Thema Verbraucherfinanzen. Beraterin Nina Joost gab Tipps und Hilfestellungen, so dass die jungen Menschen viele Erkenntnisse für ihren Konsumalltag mitnehmen konnten.

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.

FAIR IST BESSER

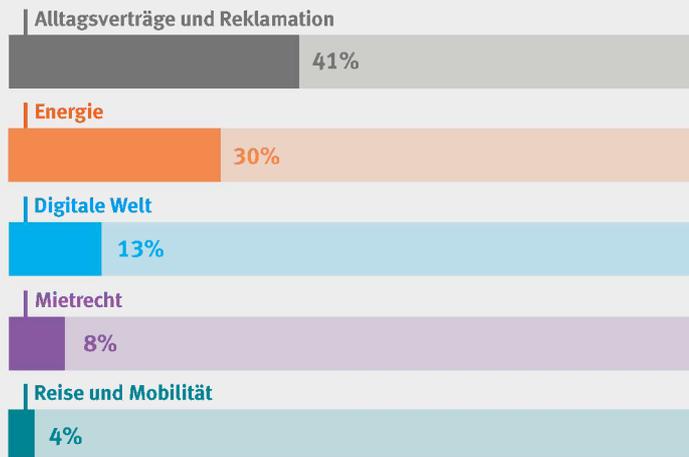
„Fair. Und kein Grad mehr!“ – mit dieser Botschaft warb die Verbraucherzentrale anlässlich der Fairen Woche im September für faires Handeln als Beitrag zur Klimagerechtigkeit. Mit einer „Siegelkunde“ wies sie den Weg durch den Label-Dschungel. Denn hier ist Hilfestellung gefragt, um Lebensmittel, Blumen oder Textilien zu erkennen, die tatsächlich den Anforderungen an gerechten Handel entsprechen und sozial verträglich produziert wurden. Textilsiegel zu verstehen stand dabei ebenso auf dem Programm wie die inhaltliche Einordnung der vielen Kennzeichnungen in Bezug auf ökologische Auswirkungen und Nachhaltigkeit.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.945
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.666
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	29%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Leverkusener Bürger:innen	385
Veranstaltungskontakte in 23 Veranstaltungen	844

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Knapp 2.000 Euro hatte ein Verbraucher aus Leverkusen bereits an Abschlägen an einen Energieversorger gezahlt – für einen Stromlieferungsvertrag, den er gar nicht wollte. Die Beratungsstelle Leverkusen verhandelte mit dem Anbieter. Das erfolgreiche Ergebnis: Das Unternehmen stornierte den Vertrag und zahlte das Geld vollständig zurück.

IHR TEAM IN LEVERKUSEN

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Leverkusen
Dönhoffstr. 27 · 51373 Leverkusen

Tel.: 0214 314912 01 · Fax: 0214 314912 10
www.verbraucherzentrale.nrw/leverkusen