



MARL

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



**Im Interview mit Reint Jan Vos,
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?

Marler Bürgerinnen und Bürger haben großes Interesse daran, sich über Nachhaltigkeit im Alltag zu informieren und dies auch aktiv umzusetzen. Dies zeigt sich an der regen Teilnahme bei Aktionen, die sich mit dieser Thematik beschäftigen. Im Rahmen der Frauenkulturtag fand eine „Kleidertauschparty“ besonders großen Anklang, ebenso gefragt war der Vortrag „Nachhaltig leben und dabei sparen“.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Marl 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.

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 wirk-

same 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.

BEI ANRUF: VERTRAG

Werbeanrufe ohne vorherige Einwilligung sind gesetzlich verboten. Doch zeigen die Beschwerden in der Beratungsstelle, dass Überrumpelungsversuche 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.

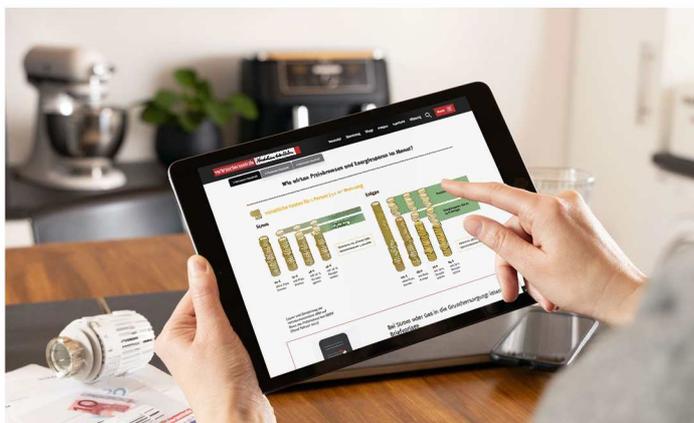
IDENTITÄTSDIEBSTAHL: GEFAHREN BANNEN

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.

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. Denn viele Menschen spüren die Auswirkungen der außergewöhnlich hohen Preise erst jetzt, z.B. in den enorm gestiegenen Nebenkostenabrechnungen oder weil der Grundversorger die Preise verzögert erhöht. Um die hohe Nachfrage aufzufangen, half die Beratungsstelle mit Gruppenberatungen zum Anbieterwechsel im Strom- und Gasmarkt. Außerdem lotste die Beratungsstelle mit aktuellen Informationen durch das Dickicht schnell wechselnder Regelungen und Vorgaben, um von Entlastungen zu profitieren. Sie war aber auch Anlaufstelle, wenn etwa der Preisdeckel nicht wie gedacht funktionierte: So baten Rat-suchende 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.

STECK DIE SONNE EIN!

Selbst ist die Frau oder der Mann, wenn ein Steckersolar-Gerät auf Balkon, Terrasse oder der Garage Einzug halten soll: Im Rahmen der Kampagne „Steck die Sonne ein!“ hat die Verbraucherzentrale in den Sommermonaten gezeigt, dass das Anbringen, Anschließen und Nutzen zumeist ganz einfach funktioniert. Mit den kleinen Kraftwerken, die bis zu 600 Watt Strom erzeugen dürfen, lassen sich dann Geräte wie Kühlschrank oder Internet-Router mit selbst erzeugtem Sonnenstrom betreiben. Das ist gut für das Klima und reduziert außerdem die Stromrechnung. Mit Informationen zu Kosten für Modul, Wechselrichter und Montagevorrichtung, zur notwendigen Zustimmung von Vermietern oder Eigentümergemeinschaft sowie zu den verschiedenen Fördermöglichkeiten wurden sonnige Aussichten für die private Energiewende gestellt.

GEMEINSAM FÜR MEHR MEHRWEG

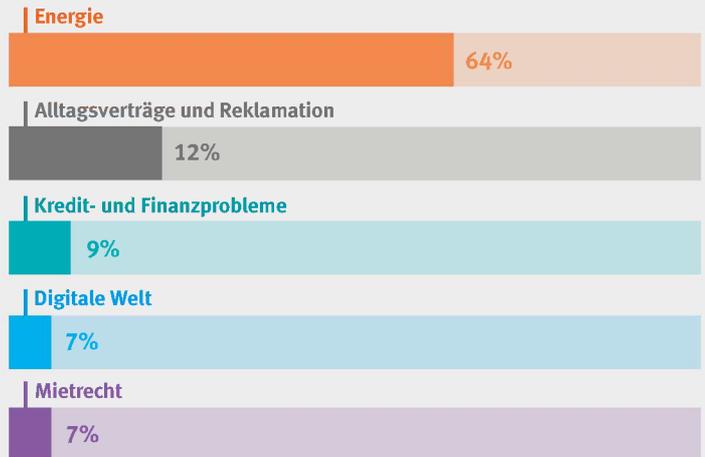
Seit 1. Januar 2023 sind Gastronomiebetriebe ab einer bestimmten Größe und Mitarbeiterzahl verpflichtet, für Speisen und Getränke zum Mitnehmen auch eine Mehrweg-Alternative bereitzustellen – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung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

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	6.037
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.504
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	39%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Kreises Recklinghausen	1.397
Veranstaltungskontakte in 61 Veranstaltungen	2.649

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Jetzt kann ich wieder ruhig schlafen. Vielen Dank für Ihre gute Unterstützung! Durch Ihren Anruf beim Anbieter sind die vier Handyverträge, die mir an der Haustür untergeschoben wurden, aufgelöst worden. Insgesamt hätte ich sonst für zwei Jahre 2.160 Euro zahlen müssen. Diese Summe hätte ich nicht aufbringen können“, dies berichtete eine Verbraucherin, die erst seit einem Jahr in Deutschland lebt.

IHR TEAM IN MARL

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Marl
Bergstraße 228-230 · 45768 Marl

Tel.: 02365 85625 01 · Fax: 02365 85625 08
www.verbraucherzentrale.nrw/marl