



SOEST

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Holger Okken,
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 unseren Kommunen 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?

Hier ist die Ausweitung der telefonischen Sprechzeit für Erstanfragen auf 40 Stunden zu nennen. Das ist natürlich eine deutliche Verbesserung für Ratsuchende. Schon vorher haben sich viele Menschen zuerst telefonisch oder per Mail gemeldet, bevor Sie persönlich in die Beratungsstelle kamen. Die neue Zugangsstruktur wird damit dem geänderten Anfrageverhalten gerecht.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Soest 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 Werbebrieffen gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen hatte, hat das Gericht bislang noch nicht beantwortet. Die Beratungsstelle informierte über Widerrufsmöglichkeiten und Zahlungspflichten.

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.

BEUTEZUG MIT MINISTER-MAIL

Mal bat das Bundesinnenministerium in einer Mail, Vorder- und Rückseite des Personalausweises als Foto und ein kurzes Video mit dem Gesicht über ein Online-Portal hochzuladen. Mit dem vorgeblichen Ziel, so die „Sicherheit der Bürger zu stärken“. Mal schickte vermeintlich der Bundesfinanzminister elektronische Post, um für ein „exklusives EU-Förderprogramm für den digitalen Euro“ zu werben. Auch 2023 kursierten im Netz zuhauf Betrugs-

maschen, bei denen die Reputation von Behörden, Ministerien oder Unternehmen genutzt wurde, um an sensible persönliche Daten zu kommen und diese für kriminelle Zwecke zu missbrauchen. Gemeinsames Kennzeichen: Die Phishing-Mails wirkten täuschend echt, führten jedoch auf Fake-Seiten, wenn der hinterlegte Link angeklickt wurde. Besonders perfide: In der angeblichen Mail des Bundesfinanzministeriums wurde ein echtes EU-Programm für falsche Versprechen genutzt. Sie suggerierte, dass hierbei der digitale Euro im wirtschaftlichen Alltag erprobt werde und Eigenkapital von bis zu einer Million Euro in den digitalen Euro „umgeschichtet“ werden könne, um der Inflation ein Schnippchen zu schlagen. Die Beratungsstelle informierte, dass der digitale Euro noch weit von einer Alltagswährung entfernt ist. Es jedoch nahe liegend war, dass Geld, das man – ohne es zu wissen – Kriminellen gegeben hätte, verloren sein würde.

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 Preisbremsenrabatt zu

pochen. Bei einer Podiumsveranstaltung hat sich die Verbraucherzentrale mit den lokalen Akteuren darüber ausgetauscht, wie existenzielle Notlagen bei Verbraucher:innen aufgrund der Energiekrise vermieden werden können.

„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 örtlichen Kooperationen mit der Volkshochschule Werl, „Sanieren mit Zukunft“ im Kreis Soest und dem Energiestammtisch in Soest wurden Ratsuchende in mehreren Seminaren über erneuerbare Heizungstechniken und Fördermöglichkeiten informiert.

KLIMA IM WANDEL: SCHON VORGESORGT?

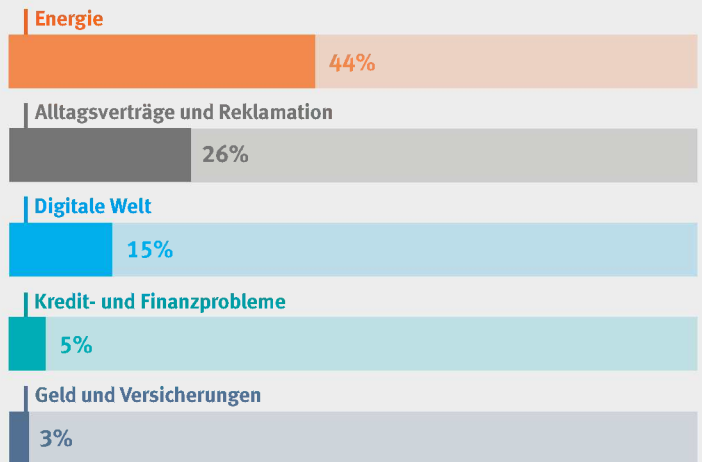
Starkregen, Hitze, lange Trockenperioden – immer drängender stellt sich die Frage, wie Menschen ihre Lebensgewohnheiten, die Bauweisen ihrer vier Wände oder die Absicherung von Hab und Gut auf das sich wandelnde Klima mit extremem Wetter abstimmen können. Unter der Überschrift „Klima im Wandel – schon 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. In Kooperation mit der Stadt Soest fand ein Klimaspaziergang für Ratsuchende statt, bei dem bereits erfolgte Klimamaßnahmen in Soest erlebt werden konnten und Ideen für die eigene Umsetzung gegeben wurden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.030
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.112
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	23%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen des Kreises Soest	439
Veranstaltungskontakte in 45 Veranstaltungen	1.136

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Einen Handy-Partnervertrag musste eine Ratsuchende nach Trennung allein bedienen. Dies gelang ihr nicht und führte zu titulierten Schulden in Höhe von 9.500 Euro inkl. Zinsen. Binnen 18 Jahren hatte sie zwar in kleinen Raten etwa 4.100 Euro bezahlt, dennoch standen noch Zinsen in Höhe von 5.400 Euro aus. Durch einen Vergleich konnte die Forderung mit einer Einmalzahlung von 500 Euro erledigt werden.

IHR TEAM IN SOEST

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Soest
Nottebohmweg 2-8 · 59494 Soest

Tel.: 02921 91087 0 · Fax: 02921 91087 30
www.verbraucherzentrale.nrw/soest