

WUPPERTAL

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023



© Eskar Siebers Photography

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.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Im Interview mit Michelle Schüler-Holdstein,
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?

Der städtische Eigenbetrieb Wasser und Abwasser Wuppertal kooperierte anlässlich seines zehnten Jubiläums mit unserer Umweltberatung. Gemeinsam verteilten wir an alle Wuppertaler Grundschulen und Kitas über 500 Exemplare unseres Wimmelbuches „ABinsWASSER – Warum sich ein Fisch auf die Reise macht“. So lernen bereits die jüngsten Wuppertaler:innen, warum Wasser wichtig ist und was zu tun ist, dass es sauber bleibt.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Wuppertal 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.

IDENTITÄTSDIEBSTAH: 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.

POLITIK ZU GAST

Oberbürgermeister Uwe Schneidewind (L.) war zum Kennenlernbesuch der neuen Beratungsstellenleiterin zu Gast. Gemeinsam mit Regionalleiter Martin Wulf informierte Michelle Schüler-Holdstein über Aufgaben und Inhalte der Arbeit der lokalen Beratungsstelle und der Verbraucherzentrale NRW. Besonders im Fokus: Die erneut gestiegene Nachfrage ratsuchender Wuppertaler:innen und die Hilfsangebote zur Bewältigung von Problemen in der Energiekrise, aber auch die Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten zur Energiewende. In einem lebhaften Gespräch zeigte sich der Oberbürgermeister begeistert über die Angebotspalette und den Mehrwert für viele Lebensbereiche der Wuppertaler:innen.



ÜBERSCHULDUNGSFALLE INFLATION

Über Monate meldete das Statistische Bundesamt eine Rekordinflation von bis zu 8 Prozent: Besonders betroffen von den extremen Teuerungsraten bei Lebenshaltungskosten und Energiepreisen waren Menschen, die ohnehin nur über wenig Geld verfügen. Zur bundesweiten Aktionswoche der Schuldnerberatung haben die Beratungskräfte daher das Thema „Was können wir uns noch leisten? Überschuldungsfalle Inflation“ in den Blick genommen. Ein praktischer Budgetplaner wurde als Hilfestellung für den Kas sensturz aufgelegt. Spartipps und Hinweise, um das verfügbare Einkommen mit den monatlichen Ausgaben ins Gleichgewicht zu bringen, rundeten das Paket zum Management der Haushaltsfinanzen ab. Dass Kosten für Miete und Energie immer zuerst zu zahlen sind, war eine existenzsichernde Empfehlung, damit es gar nicht erst zu Stromsperren kommt oder gar die Wohnung gekündigt wird. Die langjährige Forderung nach einem gesetzlichen Rechtsanspruch auf kostenlose Schuldnerberatung hat die Verbraucherzentrale NRW noch einmal als Appell an die Entscheidungsträger formuliert.

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 Preisbremsenrabbatt zu pochen.

„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.

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 Wuppertal 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, wie einer Schaufensterdekoration zur Woche der Abfallvermeidung und durch einen Vortrag beim BNE-Barcamp Klimawandel der Station Natur und Umwelt, warben die Umweltberaterinnen Caroline Pilling und Lisa Barthel dafür, den Weg für mehr Mehrweg zu gehen.

TAUSCHEN STATT KAUFEN



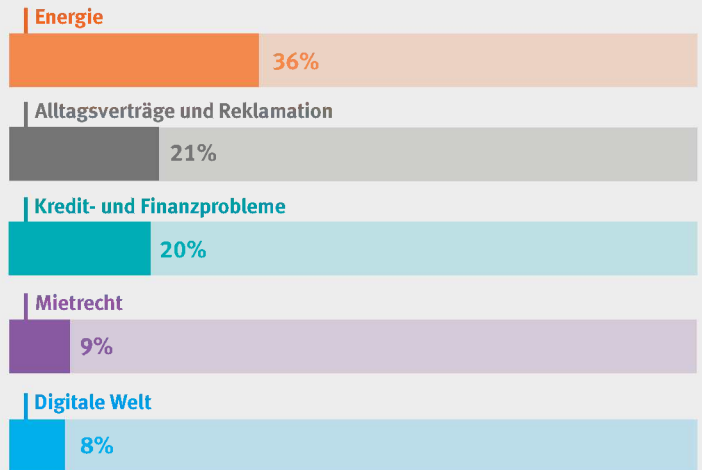
In der Europäischen Woche der Abfallvermeidung veranstalteten der Arbeitskreis Abfallberatung und die Stadtbibliothek eine gut besuchte Tausch- und Verschenkbörse für Weihnachtsartikel. Auf dem BOB Campus boten die Umweltberaterinnen (Mitte) gemeinsam mit Wiebke Foss von der Station Natur und Umwelt (l.) und Silke Raket von der Stadt Wuppertal (r.) den Besucher:innen Krippenfiguren, Weihnachtskugeln, Engel, Sterne und ähnliches zum Mitnehmen oder Tauschen an. Zuvor konnten die Weihnachtsartikel bei den Recyclinghöfen der AWG Wuppertal und bei der Verbraucherzentrale abgegeben werden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	10.247
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.396
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 Wuppertaler Bürger:innen	692
Veranstaltungskontakte in 119 Veranstaltungen	5.149

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

„Unglaublich, ich habe so viele Monate gekämpft und sie beenden meine Probleme in 20 Minuten“, sagte eine junge Verbraucherin, die erst seit einem Jahr in Deutschland war. Sie wurde im Telefonshop in Muttersprache falsch beraten und hatte mittlerweile große wirtschaftliche Probleme durch fünf Telefonverträge, von denen keiner funktionierte.

IHR TEAM IN WUPPERTAL

Leitung und Verbraucherberatung	3,50
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	2,15
Umweltberatung	1,00
Energieberatung	0,80
Büroassistenz	0,50

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Wuppertal weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Wuppertal
Schlossbleiche 20 · 41203 Wuppertal

Tel.: 0202 693758 01 · Fax: 0202 693758 11
www.verbraucherzentrale.nrw/wuppertal