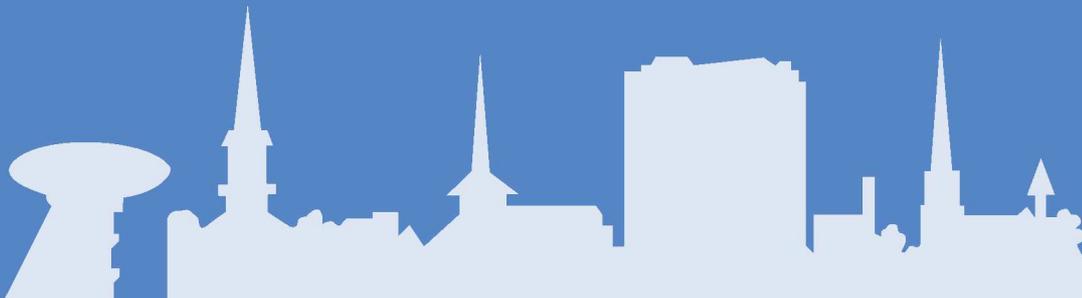


LÜNEN UND KREIS UNNA

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



IM INTERVIEW

mit Jutta Gülzow, Leiterin der Beratungsstelle



Können Sie Ihre Arbeit in drei Sätzen beschreiben?

Der Beratungsalltag bleibt ein Spiegel der gesellschaftlichen Entwicklung: Bürger:innen sind zunehmend verunsichert und suchen vermehrt unsere Unterstützung, z. B. mit Blick auf unseriöse Anbieterpraktiken oder teure vertragliche Bindungen über lange Laufzeiten. Wir helfen durch Einordnung in den rechtlichen Rahmen, bei der Navigation durch den Verbraucherschwungel und wirken auch Desinformation entgegen. Durch unseren Rat leisten wir zudem einen Beitrag zur finanziellen Stabilisierung der Menschen.

Was bedeutet Kundenservice für Sie?

Unsere Beratungsstelle setzt auf einen sehr niederschweligen Zugang für alle Bevölkerungsgruppen. Das bedeutet konkret: verständlich bleiben, auf die Sorgen der Ratsuchenden eingehen und als Ansprechadresse und Orientierung vor Ort für die Menschen da sein. Uns erreichen positives Feedback und große Dankbarkeit, gerade weil viele andere Beratungs- und Unterstützungsangebote angesichts knapper Finanzierung zunehmend abgebaut, reduziert oder im Zugang beschränkt werden.

Was waren zentrale Verbraucherthemen 2024?

Die Auswirkungen der Energiepreiskrise mit all ihren rechtlichen und wirtschaftlichen Facetten, aber auch Auswirkungen der Inflation waren sehr deutlich im Beratungsalltag spürbar und erfüllten auch klassische Mittelschicht Haushalte mit Sorge. Problematische Geschäftsbedingungen, Nachforderungen aus Verträgen und zeitversetzte Nebenkostenabrechnungen waren häufig Beratungsthema. Einen besonderen Akzent haben wir auf die soziale Dimension der Energiewende gesetzt, um allen Menschen passgenaue Unterstützung zu bieten.

Welchen Stellenwert hat Prävention?

Präventive Verbraucherinformation wird durch Globalisierung und weltweite Märkte immer wichtiger. Die Risiken sind vielfältig: minderwertige Waren und Dienstleistungen, unzureichende Qualitätsstandards, Schadstoffbelastung bei Produkten oder unseriöse Vertragsbedingungen. Um all dem wirksam zu begegnen, ist vorbeugender Rat notwendig. Wir fördern ein kritisches Bewusstsein durch vorbeugende Bildungsarbeit, Information, Service und interaktive Tools im Web. So ist z. B. der Fakeshop-Finder einer unserer Renner im Netz.

Was war Ihr persönliches Highlight 2024?

Zu den Highlights meiner Arbeit gehören die positiven Rückmeldungen von Ratsuchenden. Ein besonders beeindruckendes Feedback erhielt ich per E-Mail von einer Ratsuchenden mit Migrationshintergrund. Ich hatte sie zu den Themen Telefonakquise und Stromanbieterwechsel beraten. Sie schrieb: „Ihr Ratschlag hat mir die Augen geöffnet und meine Perspektive verändert. Ich danke Ihnen aus tiefstem Herzen.“

2024 IM FOKUS



1N TELECOM: RÄTSELHAFTE SCHREIBEN

Wie schon im Jahr zuvor sorgten auch 2024 Briefe des Telekommunikationsunternehmens 1N Telecom GmbH für Irritation und Ärger. In den meisten Fällen wussten Empfänger:innen nicht, woher das Düsseldorfer Unternehmen ihre Daten hatte. Es kam ans Licht, dass viele die Schreiben bekamen, nachdem sie im Internet an Gewinnspielen teilgenommen hatten, bei denen man angeblich Gutscheine für Discounter und Drogeriemärkte hätte gewinnen können. 1N Telecom baute Druck auf: In einem ersten Brief wurden die Betroffenen aufgefordert, ihren bisherigen Telefonanschluss zu kündigen und die Rufnummernmitnahme zu 1N Telecom zu beauftragen. Wer das nicht tat, bekam einige Wochen später einen zweiten Brief mit einer vorzeitigen Kündigung sowie einer Schadenersatzforderung wegen angeblicher Verletzung der Vertragspflichten. Die Verbraucherzentrale NRW hat nach einer erfolglosen Abmahnung gegen das Vorgehen der 1N Telecom GmbH Klage beim Landgericht Düsseldorf eingereicht. In der Beratungsstelle bekamen die Betroffenen Unterstützung und Musterbriefe, um die unberechtigten Forderungen abzuwehren.



FTI-INSOLVENZ: ZAHLREICHE FRAGEN

Die Insolvenz des Reiseanbieters FTI Touristik GmbH im Juni 2024 brachte für Betroffene eine Menge Fragen mit sich: Bekomme ich mein Geld zurück? Und wenn ja, auf welchem Wege und an wen wende ich mich? Was ist mit meiner noch ausstehenden Reise? Sind sämtliche Leistungen meines Urlaubs betroffen oder nur einzelne? Bei den Antworten steckte der Teufel wie so oft im Detail: So waren je nach Reiseanbieter manche Pauschalreisen durch den Deutschen Reisesicherungsfonds abgesichert, andere aber nicht. Bei individuell gebuchten Einzelleistungen wiederum war die Aussicht auf Erstattung generell sehr gering, da hier kein Absicherungsschutz über den Fonds bestand. Die Beratungsstelle konnte mit Antworten auf solche und andere Fragen Klarheit ins Reise-Dickicht bringen und Betroffenen Alternativen aufzeigen, ihr Geld zurückzuerhalten.



KOSTENLOSE ZEITSCHRIFT? VORSICHT, ABO!

Der Lockruf in die Abofalle erfolgte auf ganz unterschiedliche Weise: per Telefonanruf, als „Dankeschön“ nach Umfragen oder Bestellungen oder auch nach einer Anmeldung als Produkttester im Internet. Was eigentlich ein kostenloses Probe-Abo für eine Zeitschrift sein sollte, führte bald darauf zu einer Rechnung – und entpuppte sich als kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo von der Pressevertriebszentrale (PVZ). Denn die fordert im Auftrag anderer Unternehmen solche Zahlungen ein. Dabei versicherten die Betroffenen einhellig, zuvor kein kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo abgeschlossen zu haben. Die Beratungsstelle unterstützte sie dabei, sich gegen die Forderungen zu wehren und informierte über die Tricks und Fallstricke der Anbieter.



KABEL-TV: HILFE BEI UNNÖTIGEN GEBÜHREN

Durch das so genannte Nebenkostenprivileg konnten die Kosten für TV-Kabelanschlüsse von den Eigentümer:innen über die Betriebskostenabrechnung auf die Mieter:innen umgelegt werden – unabhängig davon, ob der Anschluss genutzt wurde oder nicht. Seit Juli 2024 geht das nicht mehr: Verbraucher:innen haben die freie Wahl, welchen Weg sie zum TV-Empfang nutzen möchten. Doch Anbieter wie die LEG Wohnen oder NetCologne haben versucht, Kund:innen ohne wirksame Zustimmung in Kabel-TV-Verträgen zu halten – was schließlich zu einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW und eine anschließende Unterlassungserklärung beider Unternehmen führte.

Die Beratungsstelle informierte Betroffene über die Gesetzesänderung und unterstützte sie bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Denn was auf den ersten Blick verbraucherfreundlich klingt, war auf den zweiten Blick in der Umsetzung für manche Haushalte in Lünen und Werne nicht einfach – immer dann, wenn das Kabelnetz im Mietshaus nicht dem Vermieter gehörte. Hier mussten erst einmal die individuellen rechtlichen Rahmenbedingungen geprüft werden.

UNTERGESCHOBENE ENERGIEVERTRÄGE

Die Kontaktaufnahme durch den Energieanbieter erfolgt am Telefon oder an der Haustür ... Thema des so genannten Direktvertriebs: Energie und Tarifangebote. Doch dass der Vermittler einen Anbieterwechsel einleiten will, macht er nicht deutlich. Die abgefragten Daten wie Zählernummer, aktueller Energielieferant sowie Namen und Adresse genügen, um einen Wechselprozess einzuleiten. Wenig später flattert das Begrüßungsschreiben eines neuen Energieanbieters ins Haus. Der Wechsel des Anbieters ist unbemerkt erfolgt ... Ein solches Szenario war auch im vergangenen Jahr nicht selten, durchaus auch seitens größerer Anbieter – und ist illegal. Für einen wirksamen Energieliefervertrag außerhalb der Grundversorgung müssen beide Vertragsparteien ihre jeweilige Vertragserklärung – also Angebot und Annahme – in Textform abgeben. Zudem gilt: Immer dann, wenn ein Anbieter behauptet, es läge ein Vertragsschluss vor, muss er diesen im Zweifel beweisen.

Die Beratungsstelle prüfte in solchen Fällen die individuelle Rechtslage und unterstützte Betroffene unter anderem beim Bestreiten des Vertragsschlusses oder beim Widerruf ungewollter Energielieferverträge. Besonders perfide: In den Stadtbezirken Gahmen und Lünen-Süd wurden von unseriösen Werbetreibenden Häuser in ganzen Straßenzügen durchforstet, um an frei zugänglichen Zählern die Zählernummern und -stände abzulesen und einen Energieanbieterwechsel einzuleiten. Dabei wurde auch nicht davor zurückgeschreckt Unterschriften zu fälschen.

ÄRGER MIT ENERGIEANBIETERN

Die Energieanbieter primastrom, voxenergie und nowenergy sorgten auch 2024 gleich auf mehrfache Weise für Ärger. Die Unternehmen hatten ohne Zustimmung der Kund:innen eigenmächtig die Preise für Strom und Gas erhöht, ohne dass es dafür eine vertragliche oder gesetzliche Grundlage gab. Hinzu kam die Weigerung, fristgerecht ausgesprochene Widerrufe und Kündigungen umzusetzen – was dazu führte, dass Kund:innen länger als vereinbart an die Verträge gebunden blieben. Zudem haben die Unternehmen in einigen Fällen Vertragslaufzeiten auf unzulässige Weise verlängert. All diese Praktiken führten zu enormen finanziellen Belastungen für die Betroffenen, die oft weit über dem Marktdurchschnitt liegende Energiekosten zahlen sollten. Entsprechend groß war auch der Andrang Ratsuchender in der Beratungsstelle – um dort wertvolle Hilfe bei Abrechnungsfragen, Rückforderungen oder Vertragsbeendigungen zu erhalten.

SPARVERTRÄGE: RECHTSWIDRIGE ZINSKLAUSELN

Viele Prämiensparverträge und Riester-Banksparrpläne von Banken und Sparkassen, insbesondere aus den 1990er und 2000er Jahren, enthalten unzulässige Klauseln zur Zinsanpassung – das hat der Bundesgerichtshof 2024 nach mehr als zwei Jahrzehnten mittlerweile klargestellt. Die Folge: Viele Sparende haben Anspruch auf Entschädigung. Und das gilt, so die Sicht der Verbraucherzentrale, prinzipiell für Prämiensparverträge aller Ban-

ken und Sparkassen – und somit für zahlreiche Kund:innen mit solchen älteren Verträgen. Die müssen seitdem herausfinden, ob sie zu den Betroffenen gehören, um gegebenenfalls bei ihrer Bank oder Sparkasse eine Nachberechnung und Erstattung zu fordern. Zudem führten die vielfach sehr unterschiedlichen Reaktionen der Banken zu erhöhtem Beratungsbedarf. Die Beratungsstelle bot Ratsuchenden Formulierungshilfen für die Forderungen und unterstützte sie bei der Durchsetzung ihrer Rechte.

AKTIONSWOCHE SCHULDNERBERATUNG

Jetzt kaufen, später bezahlen – und dann sind die Schulden da. Die einfachen Bezahlmöglichkeiten bei „Buy now, pay later“ verführen zu Spontankäufen und das Geld fehlt an anderer Stelle. Was in sozialen Medien wie Instagram und TikTok von vielen jungen Menschen stolz verkündet wird, ist alles andere als ein Spiel. Darauf machten die Beratungsstellen in einer Aktionswoche mit dem überspitzten Titel „Buy now – Inkasso later“ im Juni aufmerksam. Was Vielen beim Konsum nicht bewusst ist: Oft verbirgt sich hinter einem „später bezahlen“-Einkauf ein kostenpflichtiger Kredit. Betroffene können so in eine Spirale mit hohen Zinsen und Kosten geraten. Schlimmstenfalls droht die Überschuldung.

STROM VOM BALKON: LEICHTER DENN JE

Mit Steckersolar-Geräten können sowohl Hausbesitzer:innen als auch Mieter:innen auf Balkon oder Terrasse eigenständig Strom erzeugen, der unkompliziert über die Steckdose ins Hausnetz eingespeist und dort genutzt werden kann. Durch die niedrigere Stromrechnung macht sich die Anschaffung bereits nach wenigen Jahren bezahlt. Gesetzesänderungen im Mai 2024 haben die Anmeldung und Nutzung dieser auch „Balkonkraftwerk“ genannten Geräte stark vereinfacht. Seit Oktober 2024 gelten sie zudem als privilegierte bauliche Maßnahme in Miet- und Eigentumswohnungen: Vermietende oder Eigentümerversammlungen dürfen die Nutzung nicht mehr ohne triftige Begründung untersagen. Damit Interessierte so gut wie möglich von den Änderungen profitieren können, unterstützte die Energieberatung der Beratungsstelle mit ausführlichen Infomaterialien und Veranstaltungen.

FAIRE WOCHE: AKTION FÜR MEHR KLIMAGERECHTIGKEIT

Hitzerekorde, Ernteauffälle, Wassermangel oder Überflutungen: Die Folgen der Klimakrise sind unübersehbar. Wie sich die zunehmenden Wetterextreme auf die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Produzent:innen auswirken und welchen Beitrag der Faire Handel zur Umsetzung von Klimagerechtigkeit leistet, war Thema der „Fairen Woche“ vom 13. bis 27. September 2024. Denn der Faire Handel unterstützt nicht nur angemessene Preise, sondern stellt beispielsweise klimaresistentes Saatgut zur Verfügung und hilft Kleinbauernfamilien bei der Anpassung an sich wandelnde Klimabedingungen oder nach Naturkatastrophen. Die Beratungsstelle nahm die bundesweite Aktionswoche zum Anlass, um Anregungen für einen nachhaltigen und umweltbewussten Konsum zu geben.



IM FOKUS: WELTVERBRAUCHERTAG

@ GLASFASERAUSBAU: AUFDRINGLICHER VERTRIEB

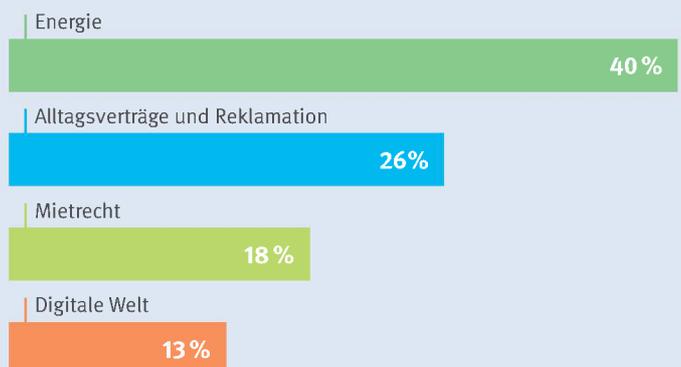
In NRW verfügten 2024 bislang nur rund 37 Prozent aller Haushalte über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigte sich vor Ort ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren der Verbraucher:innen ausgetragen wurde. Dementsprechend erreichten die Beratungsstelle immer wieder Beschwerden. Grund genug, anlässlich des Weltverbrauchertages über Monate hinweg Gespräche mit den örtlichen Breitbandbeauftragten, Netzbetreibern sowie ausbauenden Unternehmen zu führen und schriftlich nachzufragen: Welche Netzbetreiber bauen wo aus? Wird der Ausbau öffentlich gefördert? Können die Leitungen auch von anderen Anbietern genutzt werden? Was kostet der Anschluss jetzt und zu einem späteren Zeitpunkt? Und der wichtigste Rat für Betroffene: Keinen Vertrag unter Druck abschließen und sich zunächst schriftliche Angebote geben lassen, um sie vergleichen zu können.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.235
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.154
Veranstaltungen	16
Veranstaltungskontakte	571

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Lünen

Kirchstraße 12

44532 Lünen

Tel.: 0211 54 22 22 11

www.verbraucherzentrale.nrw/luenen

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für Menschen in Lünen und im Kreis Unna wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, dem Kreis, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

IMPRESSUM

Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. · Helmholtzstr. 19 · 40215 Düsseldorf · Tel: 0211 91380-1000 · www.verbraucherzentrale.nrw

Gestaltung: Maßarbeit Kommunikation, Hamburg · Bilder: iStock/snedorez, iStock/Thierry Hebbelinck, Verbraucherzentrale NRW e.V.