BOTTROP

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen







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 Verbraucherdschungel 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 niederschwelligen 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 Mittelschichthaushalte 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?

In der Stadt gibt es eine starke Gemeinschaft, die zum Wohl aller Bürger:innen vernetzt ist. Bei der Fachtagung "Bottrop gemeinsam stark" tauschten sich Verbände, Initiativen und Vereine, Verwaltung und Politik aus, um lösungsorientiert an der Weiterentwicklung der Stadtgesellschaft zu arbeiten. Wir gehören mit unserem Beratungs- und Informationsangebot dazu und dürfen mitgestalten. Das ist mir sehr wichtig.





FALSCHE WARE GELIEFERT – WAS TUN?

Statt eines bestellten Smartphones oder Tablets ist im Paket des Händlers ein Gurkenglas, Katzenshampoo oder eine Großpackung Buntstifte? Solche oder ähnliche Erlebnisse mit Falschlieferungen nach der Bestellung von teuren Elektronikprodukten in Online-Shops haben uns Ratsuchende beschrieben. Das Problem: Beanstandet man dann die Falschlieferung, verlangt der Händler in der Regel, die "richtige" bestellte Ware zurückzuschicken – was natürlich unmöglich ist und die rechtliche Lage schwierig macht. Der Rat der Beratungsstelle: Dennoch den Fehler direkt reklamieren und die falsche Ware zurückschicken – idealerweise mit Beweisfotos des geöffneten Pakets – und Strafanzeige stellen. Denn Verbraucher:innen haben in diesen Fällen einen Anspruch auf Rückzahlung.



ONLINESHOPPING: TEURE RETOUREN

Zunehmend stoßen Verbraucher:innen im Internet auf meist asiatische Onlineshops, die ihre tatsächliche Herkunft verschleiern: Neben einem deutschen Namen suggeriert insbesondere das Länderkürzel ".de" in der Internetadresse, dass es sich um einen in Deutschland ansässigen Onlineshop handelt. Das böse Erwachen kommt, sobald die Verbraucher:innen das Widerrufsrecht nutzen wollen – die eingekaufte Ware soll bei Nichtgefallen oftmals nach Übersee zurückgesendet werden. Die so entstehenden Kosten können dabei schnell den Warenwert erreichen oder gar überschreiten. Die Beratungsstelle informierte Verbraucher:innen mit Vorträgen über ihre Möglichkeiten, hohe Rücksendekosten und zusätzliche Bearbeitungsgebühren zu vermeiden.



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.



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.



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.



ENERGIEPREISBREMSEN: WIRKSAME ENTLASTUNG?

Bereits 2023 traten die "Energiepreisbremsen" in Kraft – mit ihnen hielt der Staat die Kosten bei Strom, Gas und Fernwärme für 2023 im Zaum und entlastete viele Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Regelung deckelte die Preise für 80 Prozent des prognostizierten Verbrauchs, erst darüber wurde es in vielen Fällen deutlich teurer. Für Heizöl und andere Brennstoffe gab es einen Härtefallfonds. 2024 erhielten viele Verbraucher:innen ihre Abrechnung fürs Vorjahr – und konnten somit erst dann prüfen, ob und wie die "Bremsung" sich auch korrekt darin wiederfand. Angesichts der komplizierten Berechnungsgrundlage kein leichtes Unterfangen für Einzelne, bei dem guter Rat nötig und ein Besuch in der Beratungsstelle naheliegend war. Dort konnte Klarheit geschaffen werden: In nicht wenigen Fällen zeigten sich Fehler bei der Abrechnung zum Nachteil der Betroffenen. Mal war von den Preisbremsen gar nichts zu sehen, mal wurden die Entlastungen zu niedrig berechnet. Die Beratungskräfte gaben Hilfestellung, um auf einen korrekten Entlastungsbetrag zu pochen.



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.



POSTBANK: WEITER PROBLEME BEIM P-KONTO

Wer ein Pfändungsschutzkonto ("P-Konto") hat, sollte eigentlich über den vor Pfändung geschützten Freibetrag verfügen können. Doch Kund:innen der Postbank hatten wie schon im Vorjahr auch 2024 mit existentiellen Problemen zu kämpfen: Die Bank hatte wochenlang Freibeträge nicht berücksichtigt und Pfändungsaufhebungen ignoriert. So wandten sich weiterhin viele Betroffene an die Beratungsstelle, weil sie nicht an ihr geschütztes Geld

herankamen, so dass ihr Lebensunterhalt gefährdet war. Die Beratungsstelle konnte in vielen Fällen die Rechte der Betroffenen im Direktkontakt zur Postbank erfolgreich durchsetzen, sodass die Konten wieder wie gesetzlich vorgesehen nutzbar waren. Entschädigungen – wenn überhaupt geleistet – standen jedoch bislang in keinem Verhältnis zu den massiven Versäumnissen der Postbank und den dadurch ausgelösten Folgen für die Betroffenen.



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.



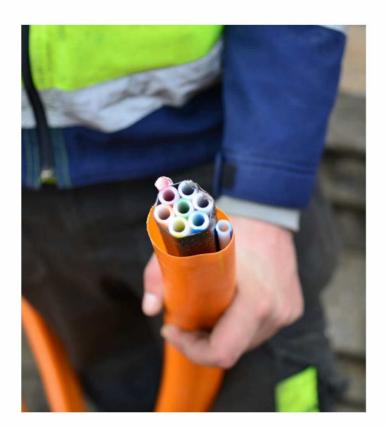
STROM VOM BALKON: LEICHTER DENN JE

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

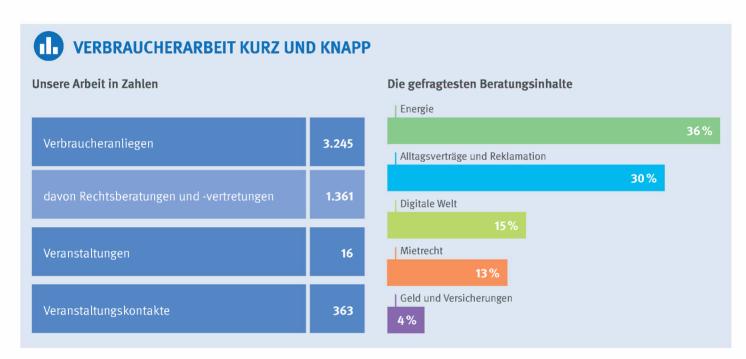
Hitzerekorde, Ernteausfälle, Wassermangel oder Überflutungen: Die Folgen der Klimakrise sind unübersehbar. Wie sich die zunehmenden Wetterextreme auf die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Produzent:innen auswirken und welchen Beitrag der Faire Handel zur Umsetzung von Klimagerechtigkeit leistet, war 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



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.





WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bottrop

Horster Straße 6 46236 Bottrop Tel.: 02041 56716 01

---- www.verbraucherzentrale.nrw/bottrop



WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Bottrop 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.

IMPRESSUM