

# DETMOLD UND KREIS LIPPE

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



## IM INTERVIEW

mit **Brigitte Dörhöfer, 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 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 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?**

Unsere Beratungsangebote erfreuen sich nach wie vor einer großen Beliebtheit, und die Nachfrage steigt weiterhin. Erfreulicherweise verzeichnen wir zahlreiche Erfolge mit hohen Ersparnissen, zum Teil im vierstelligen Bereich. Die große Dankbarkeit der Ratsuchenden, die sich durch unsere Unterstützung eine gerichtliche Klärung ersparen, motiviert uns immer weiter, unser Bestes zu geben.

# 2024 IM FOKUS



## 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.



## 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.



## WAS TUN BEI HOHEN ENERGIEKOSTEN?

Hohe Energiekosten treiben Verbraucher:innen nun schon seit Jahren um. Nachdem die Preise auf dem Energiemarkt in die Höhe geschossen waren, flatterten bald auch bei vielen Verbraucher:innen Schreiben ihrer Energieversorger oder Vermieter:innen ins Haus. Mit Verweis auf die hohen Energiepreise erhöhten sie die monatlichen Abschlagszahlungen, etwa um sehr hohe Nachzahlungen am Ende des Abrechnungszeitraumes zu vermeiden. Das wiederum forderte insbesondere jene mit geringem Einkommen heraus: Wie die monatlichen Mehrkosten bezahlen? Für Viele bedeutete dies keinen oder nur beschränkten Zugang zu Strom, Gas oder Heizöl. Im Falle einer Energiesperre wurde es aufgrund von Sperr-, Entsperr- und Mahnkosten letztlich sogar noch teurer.



## SPARVERTRÄGE: RECHTSWIDRIGE ZINSKLAUSELN

Viele Prämiensparverträge und Riester-Banksparpläne 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 Banken 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.

## **SCHULDEN BEI DER KRANKENKASSE**

Freiwillig Versicherte in der gesetzlichen Krankenversicherung können schnell in Zahlungsschwierigkeiten geraten. Betroffen sind vor allem Selbstständige, ehemalige Familienversicherte oder Studierende, die nach ihrem 30. Geburtstag die freiwillige Versicherung wählen müssen. Besonders gravierend ist es, wenn Krankenkassen ihre Leistungen aussetzen – eine ernste Herausforderung für chronisch Kranke. Den Betroffenen, die unsere Beratung aufsuchten, war oft nicht klar, dass ihr Versicherungsschutz überhaupt enden kann oder Nachzahlungen fällig werden können. Das passierte beispielsweise, wenn sie Einkommensnachweise zu spät eingereicht hatten oder die Familienversicherung ausgelaufen war – hohe Beitragsrückstände und finanzielle Überforderung waren mitunter die Folge. Unsere Beratung bot hier wertvolle Unterstützung. Sie prüfte die Forderungen der Krankenkassen, konnte in vielen Fällen Nachzahlungen reduzieren, Widersprüche einlegen oder Ratenzahlungen vereinbaren.

## **KRANKENKASSENWECHSEL: DUBIOSE ANGEBOTE**

Der Wechsel von der privaten in die gesetzliche Krankenversicherung ist oft schwierig. Besonders Selbstständige und ältere Menschen stoßen dabei auf Hürden – in einigen Fällen ist ein Wechsel sogar ausgeschlossen. Diese Unsicherheit nutzten unseriöse Anbieter aus. Sie verlangten hohe Gebühren und versprachen scheinbar einfache Lösungen. Doch oft steckten betrügerische Scheingeschäfte im Ausland dahinter – wer sich darauf einließ, riskierte sogar den Verlust seines Krankenversicherungsschutzes. Die Beratungsstelle warnte Ratsuchende daher ausdrücklich vor solchen Angeboten. Stattdessen unterstützte sie Ratsuchende individuell: Sie prüfte die Möglichkeiten für einen Wechsel und suchte zugleich nach Alternativen, um eine verlässliche Absicherung sicherzustellen.

## **VERBRAUCHERCAFÉ: DIGITALER SELBSTSCHUTZ**

Internetfähige Geräte und personalisierte Online-Services bestimmen den Alltag. Und sie stellen viele Menschen vor die große Herausforderung, den Schutz ihrer persönlichen Daten aktiv zu gestalten. Unwissenheit und die Angst, etwas Falsches zu klicken, sind hierbei oft die größten Hindernisse. Und manche Unternehmen versuchen mit manipulativen Methoden, Nutzer:innen einer Website oder App zu einer bestimmten Handlung zu bewegen – Abonnements, ungewollte Verträge, Fake-Shops oder Identitätsdiebstahl sind die möglichen und mitunter gravierenden Folgen. Doch mit ein paar Tipps können sich Verbraucher:innen in der digitalen Welt relativ gut selbst schützen. Im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Seniorentage“ der Stadt Detmold konnten sich die Teil-

nehmenden durch Anleitung und eigenes Ausprobieren aktiv mit den Anbietertricks und dem Datenhunger der Unternehmen auseinandersetzen. Entsprechende Sicherheitseinstellungen wurden direkt vor Ort am eigenen Smartphone durchgeführt.

## **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 zahlreichen Vorträgen im gesamten Kreisgebiet über ihre Möglichkeiten, hohe Rücksendekosten und zusätzliche Bearbeitungsgebühren zu vermeiden.

## **WÄRME PLANEN: UNSICHERHEIT UND FRAGEN**

Die Wahl und Planung der eigenen Heizung war vor allem für Hausbesitzer:innen eines der prominentesten – und umstrittenen – Themen des Jahres 2024: So sorgte die Novelle des Gebäudeenergiegesetzes für große Verunsicherung, welche Heizung denn zukünftig die beste, passende bzw. noch erlaubte Lösung sein würde. Zunehmend rückte dabei die Wärmepumpe in den Mittelpunkt der öffentlichen Wahrnehmung und Diskussion. Ein zu Jahresbeginn in Kraft getretenes Gesetz zur kommunalen Wärmeplanung brachte ähnliche Fragen auf: Was, wenn ich jetzt eine Wärmepumpe einbaue – muss ich die wieder entfernen, wenn gemäß Wärmeplanung zum Beispiel Fernwärme das Mittel der Wahl in meinem Ort wird? Durch die Beratung vor Ort und per Video sowie auf Infoständen bei lokalen Veranstaltungen konnte unser Energieberater die Wärmepumpen-Technik erklären und so Unsicherheiten abbauen.

## **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, in Kooperation mit „Faire Trade Town“ Stadt Detmold, auf Infoständen 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. Bei einem Vortrag in der Beratungsstelle, in Kooperation mit dem Gigabitkoordinator des Kreises Lippe, wurden interessierte Verbraucher:innen umfassend informiert.

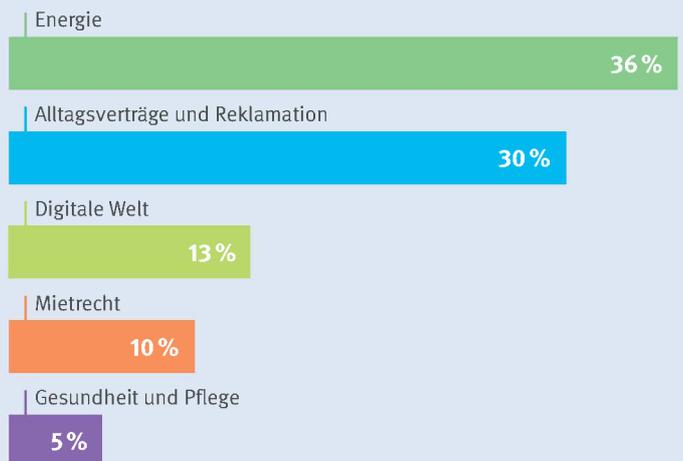


## VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

### Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.755
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.407
Veranstaltungen	139
Veranstaltungskontakte	3.809

### Die gefragtesten Beratungsinhalte



## WIR SIND FÜR SIE DA

### Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Detmold

Lemgoer Straße 5

32756 Detmold

Tel.: 05231 70159 01

→ [www.verbraucherzentrale.nrw/detmold](http://www.verbraucherzentrale.nrw/detmold)



## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Detmold und im Kreis Lippe 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.

### IMPRESSUM

Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. · Helmholtzstr. 19 · 40215 Düsseldorf · Tel: 0211 91380-1000 · [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

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