ESSEN

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

IM INTERVIEW

mit Charlotte Almus, Leiterin der Beratungsstelle

Foto: Fotoatelier Ostermann

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?
Ein Highlight war die Einführung des Online-Tools „Konbeo“ zur digitalen Beantragung der Pfändungsschutzkontobescheinigung. So können Verbraucher:innen losgelöst von Sprechzeiten ihre existenzsichernden Einkünfte vor der Pfändung schützen. Dies ermöglicht mehr Menschen im Alltag zu ihrem Recht zu kommen und ist ein zukunftsweisender Digitalisierungsschritt, mit dem wir schon gute Erfolge erzielen konnten.

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.

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.

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.

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.

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.

WAS TUN BEI HOHEN ENERGIEKOSTEN?

Hohe Energiekosten treiben Verbraucher:innen nun schon seit Jahren um. Nachdem die Preise auf dem Energiemarkt in die Höhe geschnellt 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. Die Beratungsstelle stand Betroffenen kostenlos zur Seite, indem sie über die Handlungsmöglichkeiten der Verbraucher:innen informierte, die Existenz der von einer Energiesperre Bedrohten oder Betroffenen sicherte und auf die Hilfestrukturen der Stadt Essen hinwies.

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.

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, sodass ihr Lebensunterhalt gefährdet war. Die Beratungsstelle konnte in vielen Fällen die Rechte der Betroffenen im Direktkontakt zur Postbank erfolgreich durchsetzen, so dass 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.

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.

GUTESKLIMAFESTIVAL

Ende August nahm die Beratungsstelle in Kooperation mit der bundesweit geförderten Energieberatung und dem Projekt KluGe, Schwerpunkt Starkregenschutz, am „GutesKlimaFestival“ an der Zeche Carl teil. Über 500 Menschen wurden Informationen rund um die Themen der allgemeinen Verbraucherberatung, präventive und reaktive Energie(-rechts)beratung sowie Informationen zum Gebäudeschutz vor Extremwetterereignissen gegeben. Ein besonderes Highlight war das Glücksrad, das sowohl Jung als auch Alt mit Fragen rund um die Themen der Verbraucherzentrale und tollen Preisen, wie zum Beispiel dem Wimmelbuch „Ab ins Wasser“, begeisterte.

TAG DER ÄLTEREN GENERATION

Am großen Festtag der älteren Generation konnte auch die Beratungsstelle Essen mit dem Team der Energiearmut, dem Team des Pflegewegweisers und dem Team der Senior:innenverpflegung viele ältere Menschen erreichen. Ziel war eine umfassende Verbraucherbildung aus den verschiedenen Themen-Bereichen der Verbraucherzentrale. Mit vielen Informationen, guten Gesprächen und interessanten und vor allem nützlichen Give-Aways konnten über 350 Bürger:innen der Stadt Essen für verbraucherrechtliche Themen erreicht und begeistert werden. Ein guter Mix aus Informationen und Gesprächen brachte eine gute Stimmung, von der sich auch Oberbürgermeister Thomas Kufen und Stadtdirektor Peter Renzel anstecken ließen.

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.

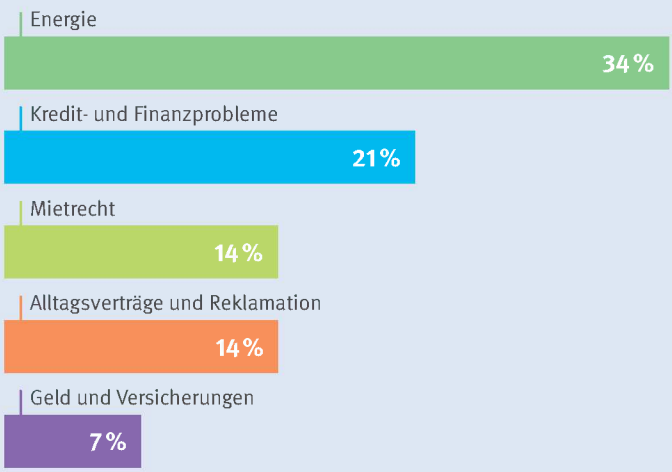
VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	11.597
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.256*
Veranstaltungen	111
Veranstaltungskontakte	4.835

** Im Vergleich zu den Vorjahren wurden alle durchgeführten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen in der Kennzahl Rechtsberatungen und -vertretungen berücksichtigt.*

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Essen
Hollestr. 1
45127 Essen
Tel.: 0201 649574 01
www.verbraucherzentrale.nrw/essen

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Essen 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
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.