

KAMEN UND KREIS UNNA

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



IM INTERVIEW

mit Astrid Lindner, Leiterin der Beratungsstelle



Foto: Sommer Way

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.

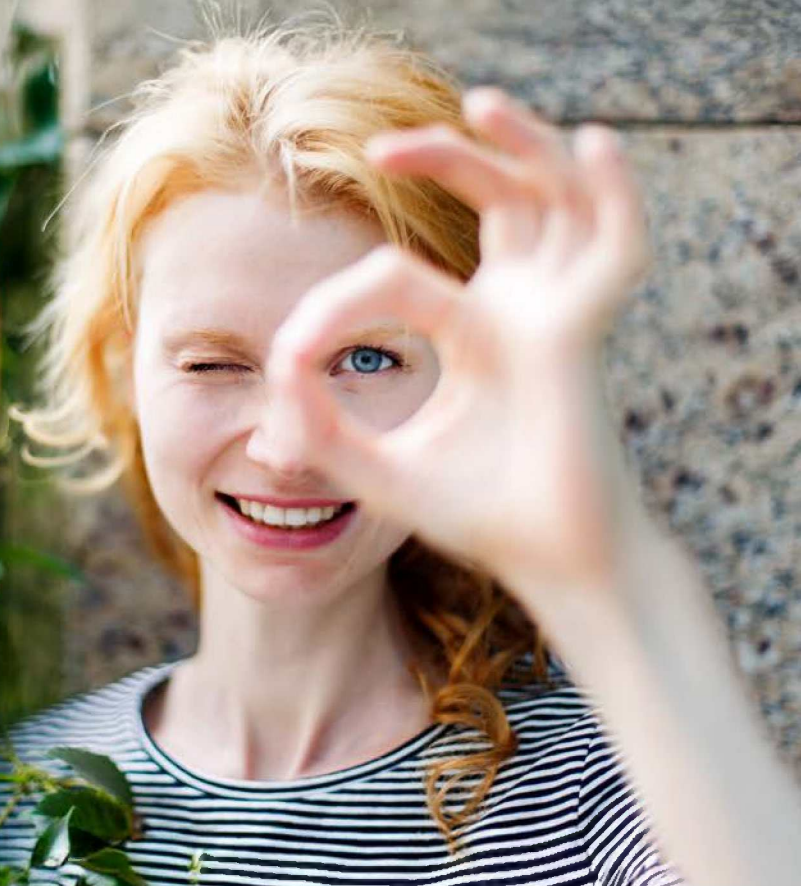
Welchen Stellenwert hat Prävention?

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?

Die „Faire Kochshow“, eine sehr gelungene Veranstaltung, die wir gemeinsam mit dem Bürgerhaus Methler und den „FairFriends“ gemacht haben. Profikoch und Musiker Andi C. hat aus fairen und vor dem Abfall geretteten Lebensmitteln tolle Gerichte zubereitet, die das Publikum gerne probiert hat.

2024 IM FOKUS



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 über ihre Möglichkeiten, hohe Rücksendekosten und zusätzliche Bearbeitungsgebühren zu vermeiden.



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.



FALSCHES 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 zurückschicken – 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.



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.



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.



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. Die Beratungsstelle stand Betroffenen kostenlos zur Seite, indem sie über Regulierungsmöglichkeiten der Energieschulden beriet oder die individuellen Haushaltsfinanzen checkte. Bei Bedarf führte

sie auch Verhandlungen mit dem Energieversorger, um laufende Abschlagszahlungen langfristig sicherzustellen.



FAIRE WOCHEN: AKTION FÜR MEHR KLIMAGERECHTIGKEIT

Hitzerekorde, Ernteaussfälle, 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 bei 20 Veranstaltungen Anregungen für einen nachhaltigen und umweltbewussten Konsum zu geben.



KLIMAAANPASSUNG VOR ORT

In vielen Lebensbereichen stellt der Klimawandel die Menschen vor neue Herausforderungen. Um zu zeigen, wie sich sowohl eine Kommune als auch Privatpersonen an veränderte Klimaverhältnisse anpassen können, wurde der Klimakoffer der Verbraucherzentrale im Rathaus und im Umweltausschuss ausgestellt. Dieser veranschaulicht konkret, inwiefern Bäume, Dach- und Fassadenbegrünung, zur Klimaanpassung beitragen – oder eben auch nicht. Weitere Angebote zu solchen und ähnlichen Themen gab es zudem im Rahmen der bundesweiten Woche der Klimaanpassung vom 16. bis 20. September. Auch in Schulen und Jugendzentren konnte dafür sensibilisiert werden, wie man Lebensqualität angesichts der sich verändernden Gegebenheiten erhalten und schützen kann.



TIPPS GEGEN LEBENSMITTELVERLUSTE

Jährlich landen weltweit rund ein Drittel aller produzierten Lebensmittel auf dem Müll. Vom 16. bis 24. November widmete sich die „Europäische Woche der Abfallvermeidung“ daher der Vermeidung von Lebensmittelverlusten. Im Rahmen der Aktionswoche setzte die Umweltberatung mit der Aktion „350 Gramm – Lebensmittel sorgsam verwenden“ vor Ort und mit begleitenden Inhalten auf Instagram ein deutliches Zeichen. In der Volkshochschule Kamen/Bönen erhielten Verbraucher:innen praktische Tipps zur richtigen Lagerung und einfache Rezepte, mit denen sie Lebensmittelverluste vermeiden können. Bereits mit 350 Gramm weniger Lebensmittelabfällen pro Woche lässt sich der vermeidbare Verlust pro Kopf in deutschen Haushalten um 50 Prozent reduzieren. Um das Ziel anschaulich zu machen, wurden je 350 Gramm Brot, Möhren und Marmelade auf einem ansprechend gedeckten Tisch ausgestellt. Bei Gesprächen am Stand erfuhren auch Teilnehmende von Integrationskursen, wie ein cleverer Umgang mit Lebensmitteln aussehen kann, die in Haushalten besonders häufig verderben oder als Rest weggeworfen werden.



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.

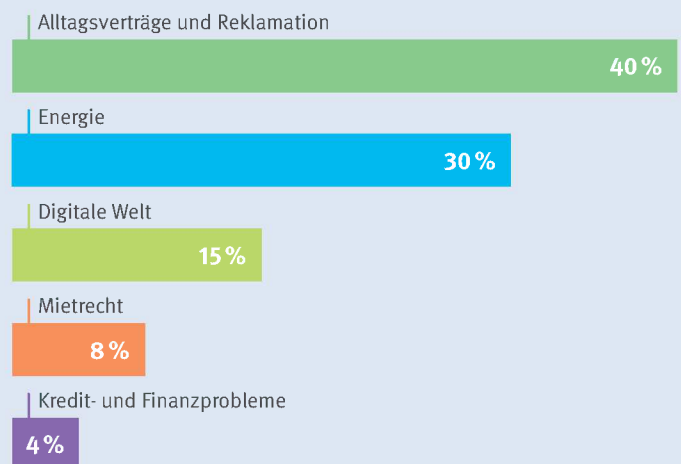


VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.390
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.605
Veranstaltungen	103
Veranstaltungskontakte	4.879

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Kamen

Kirchstr. 7

59174 Kamen

Tel.: 02307 43801 01

→ www.verbraucherzentrale.nrw/kamen



WIR DANKEN

Unsere Arbeit für Menschen in Kamen 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, 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.