KREFELD

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

IM INTERVIEW

mit Peter Lindackers, Leiter 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 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?
Im November 2024 durften wir anlässlich unseres 50-jährigen Jubiläums im Haus Greiffenhorst Vertreter:innen aus Politik, Verwaltung und zahlreiche Netzwerkpartner begrüßen. Michael Hülsenbusch, Abteilungsleiter des Verbraucherschutzministeriums NRW, und Bürgermeisterin Gisela Klaer würdigten die jahrzehntelange Arbeit vor Ort für die Krefelder Verbraucherinnen und Verbraucher.

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.

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.

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

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. Zu diesem Thema informierte die Beratungsstelle denn Arbeitskreis Schuldenberatung.

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 eigen-

mächtig 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 ENERGIEARMUT?

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 Regulierungsmöglichkeiten der Energieschulden beriet oder die individuellen Haushaltsfinanzen checkte. Bei Bedarf führte sie auch Verhandlungen mit dem Energieversorger, um laufende Abschlagszahlungen langfristig sicherzustellen.

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.

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.

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 sowie Informationen zum städtischen Förderprogramm „Klimafreundliches Wohnen in Krefeld“.

FAIRER HANDEL IM MITTELPUNKT

Zum 40-Jährigen Jubiläum des Krefelder Umweltzentrums brachte die Umweltberatung der Verbraucherzentrale zwei Glücksräder mit. Das „Fair“- und das „Unfair“-Glücksrad machten schnell deutlich, wie wichtig faire Spielbedingungen sind. Mit diesem Einstieg ließ sich gut mit Groß und Klein über die problematischen und „unfairen“ Arbeitsbedingen der Menschen sprechen. Daraus wurde vielen klar, welche wichtige Rolle der faire Handel spielt, um die Herstellung unserer alltäglichen Produkte für Mensch und Natur zu verbessern.

HOCHSCHULE NIEDERRHEIN: LEBENSMITTEL-LAGERUNG

Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung (EWAV) besuchte die Umweltberatung beide Campusse der Hochschule Niederrhein mit einem interaktiven Lagerungsspiel. Hier ging es darum, eine andere Person zu einem Wissensduell zur richtigen Lagerung von Lebensmitteln herauszufordern. Denn wer seine Lebensmittel richtig lagert, hat länger etwas von ihnen und muss sie deutlich seltener wegschmeißen. Das ist nicht nur schonend für unsere Ressourcen, sondern auch für die knappen Geldbeutel von Studierenden.

IM FOKUS: WELTVERBRAUCHERTAG

GLASFASERAUSBAU: AUFDRINGLICHER VERTRIEB

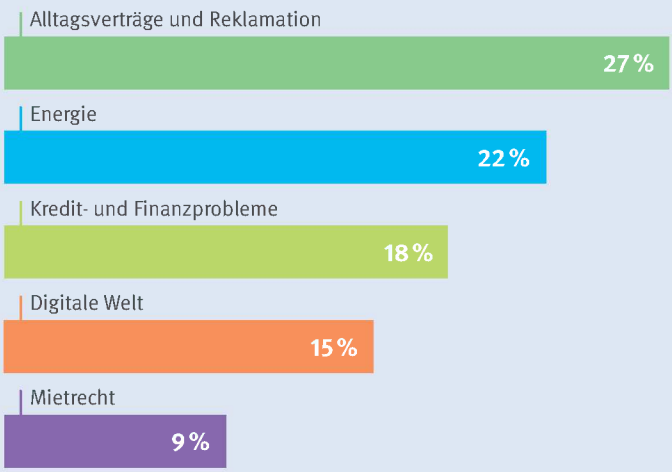
In NRW verfügten 2024 bislang nur rund 37 Prozent aller Haushalte über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigte sich vor Ort ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren 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	3.709
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.103
Veranstaltungen	97
Veranstaltungskontakte	2.120

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Krefeld
Petersstraße 55–57
47798 Krefeld
Tel.: 0211 54 2222 11
www.verbraucherzentrale.nrw/krefeld

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Krefeld 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.