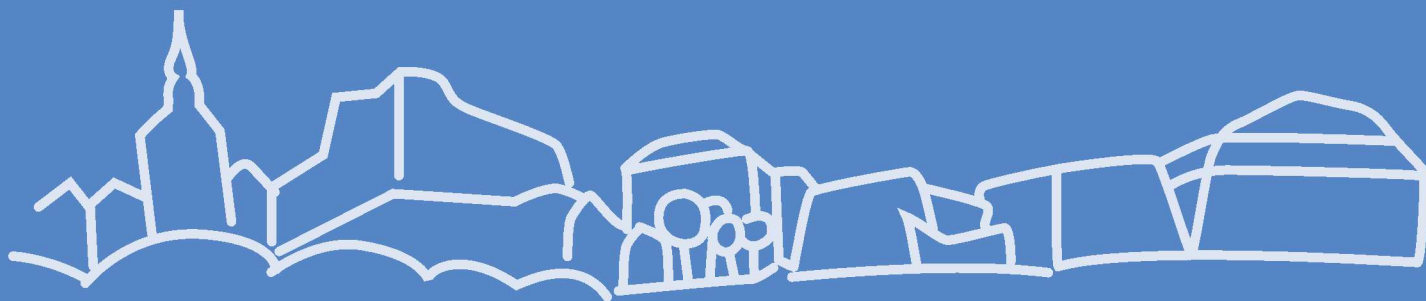


LÜDENSCHIED

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



IM INTERVIEW

mit Viola Link, Leiterin der Beratungsstelle



Foto: Cedric Nougrigat

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 Beratungsstelle startete eine wertvolle Kooperation in Sachen Präventionsarbeit mit der Stadt Lüdenschied. Wir besuchen seit Sommer regelmäßig den Jugendtreff Sterncenter, eine offene Jugendarbeit der Stadt, bieten dort Hilfe beim Umgang mit Inkassoforderungen sowie Fitnessstudio- und Mobilfunkverträgen, geben Tipps zum Energieverbrauch, zur ersten eigenen Wohnung und zur Vermeidung von Schulden.

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.



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. Zu sehen war dies auch in einer Reportage der WDR Lokalzeit aus der Lüdenscheider Beratungsstelle im Juni 2024.



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.



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 an Infoständen auf lokalen Energiemessen konnten unsere Energieberater:innen die Wärmepumpen-Technik erklären und so Unsicherheiten abbauen.



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 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 Anregungen für einen nachhaltigen und umweltbewussten Konsum zu geben.



KLIMAAANPASSUNG VOR ORT

Der Klimawandel stellt die Menschen in vielen Lebensbereichen vor Herausforderungen. Um zu zeigen, wie sich sowohl eine Kommune als auch Privatpersonen an veränderte Klimaverhältnisse anpassen können, bot die Beratungsstelle in Kooperation mit der Stadt Lüdenscheid „Klimaspaziergänge“ an. Im Herbst zeigten Energieberater Helge Pfingst und die Klimaschutzbeauftragte Lea Schnippering in einem abendlichen Rundgang im Quartier Kluse-Tinsberg den Teilnehmenden an mehreren Stationen anschaulich und konkret, inwiefern Bäume, Dachbegrünung, Fassadenbegrünung, Freiflächengestaltung bzw. versiegelte Flächen, Überflutungsschutz, Vorgarten und baulicher Hitzeschutz in ihrer eigenen Stadt zur Klimaanpassung beitragen – oder eben auch nicht. Weitere Informationen zu diesen Themen gab es zudem bereits im Rahmen eines Infostandes im Juni in Lüdenscheid-Brügge. In dem vom Hochwasser 2021 schwer betroffenen Ortsteil konnten die Berater:innen Interessierte dafür sensibilisieren, wie sie ihre Lebensqualität angesichts der veränderten Gegebenheiten erhalten und sich in Zukunft besser schützen können.



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 ein deutliches Zeichen. In der Beratungsstelle 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. Darüber hinaus erfuhren sie, wie ein cleverer Umgang mit Lebensmitteln aussehen kann, die in Haushalten besonders häufig verderben oder als Rest weggeworfen werden.



REPARIEREN – NA KLAR

Dinge im Haushalt reparieren, statt sie gleich neu zu kaufen – warum ist das wichtig? Und kann ich das überhaupt? Bei solchen Fragen stand die Umweltberatung mit der Aktion „Reparieren – na klar“ mit Rat und Tat zur Seite. Dazu gehörten Tipps, wie man reparaturfreundliche Produkte schon beim Kauf erkennen kann oder wann sich eine Reparatur kaputter Dinge noch lohnt und wann nicht. Die Aktion sollte Menschen dazu motivieren, Dinge länger zu nutzen – und zeigen, dass die praktische Umsetzung manchmal auch ganz einfach sein kann. In dem bereits etablierten Reparaturcafé, das an jedem ersten Samstag im Monat in der Stadtbücherei Lüdenscheid stattfindet, kamen die Bürger:innen mit den Umweltberater:innen in Kontakt und bekamen Unterstützung bei der Reparatur von Staubsaugern, Kaffeemaschinen und anderen Kleingeräten.



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.

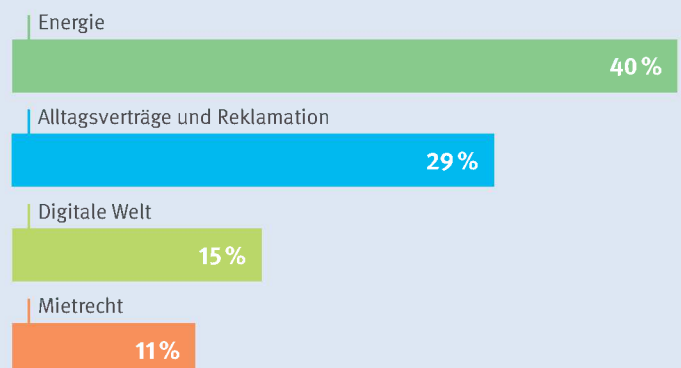


VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.246
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.516
Veranstaltungen	137
Veranstaltungskontakte	2.713

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Lüdenscheid

Altenaer Straße 5

58507 Lüdenscheid

Tel.: 0211 54 22 22 11

→ www.verbraucherzentrale.nrw/luedenscheid



WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Lüdenscheid 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.