



IM INTERVIEW

mit Nazime Kirici, 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?

Zahlreiche Ratsuchende brauchen Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Forderungen, da sie selbst überfordert sind. Wir freuen uns, dass 91 Prozent der Rechtsvertretungen der Beratungsstelle Mönchengladbach mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden konnten. Durch die Abwehr von Forderungen oder Rückzahlungen von Anbietern konnten Ratsuchende damit rund 95.000 Euro einsparen.

2024 IM FOKUS



FALSCHES WARE GELIEFERT – WAS TUN?

Statt eines bestellten Smartphones oder Tablets ist im Paket des Händlers ein Gürkenglas, 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 Falschlieferrung, 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.

FTI-INSOLVENZ: ZAHLREICHE FRAGEN

Die Insolvenz des Reiseanbieters FTI Touristik GmbH im Juni 2024 brachte für Betroffene eine Menge Fragen mit sich: Bekomme ich mein Geld zurück? Und wenn ja, auf welchem Wege und an wen wende ich mich? Was ist mit meiner noch ausstehenden Reise? Sind sämtliche Leistungen meines Urlaubs betroffen oder nur einzelne? Bei den Antworten steckte der Teufel wie so oft im Detail: So waren je nach Reiseanbieter manche Pauschalreisen durch den Deutschen Reisesicherungsfonds abgesichert, andere aber nicht. Bei individuell gebuchten Einzelleistungen wiederum war die Aussicht auf Erstattung generell sehr gering, da hier kein Absicherungsschutz über den Fonds bestand. Die Beratungsstelle konnte mit Antworten auf solche und andere Fragen Klarheit ins Reise-Dickicht bringen und Betroffenen Alternativen aufzeigen, ihr Geld zurückzuerhalten.

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.

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

einzuweisen. 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.



SPARVERTRÄGE: RECHTSWIDRIGE ZINSKLAUSELN

Viele Prämiensparverträge und Riester-Banksparrpläne 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 Sparer:innen 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.



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 konnten unsere Energieberater:innen die Wärmepumpen-Technik erklären und so Unsicherheiten abbauen.



„MACH MIT – MACH'S NACHHALTIG!“

Wie kann ich genussvoll essen und zugleich etwas fürs Klima tun? Welche Form der Mobilität bringt mich voran und schont die Umwelt? Wie gelingt es, Kaputttes zu reparieren anstatt wegzuworfen? Unter dem Motto „Mach mit – mach's nachhaltig!“ rückt das Projekt MehrWertRevier einen bewussten und ressourcenschonenden Konsum in den Blick. In vielfältigen Aktionen und Workshops vermittelt das Projektteam Wissenswertes und praktische Tipps rund um einen nachhaltigen Alltag im Rheinischen Revier.

In der Zentralbibliothek Carl Brandts Haus und später auch nochmals in der Stadtteilbibliothek Rheydt gaben die sechs Themenstationen der Wanderausstellung „Konsum im Wandel“ Anregungen rund um die Themen Ernährung, Mode, Wohnen und Mobilität. Die verschiedenen Elemente luden zum Anschauen, Anhören, Nachlesen und Mitmachen ein. Und beim Generationendialog tauschten sich Jugendliche und Senior:innen darüber aus, was Nachhaltigkeit für sie bedeutet. Unter dem Motto „Gemeinsam Nachhaltigkeitsziele erreichen“ wurden beim Reviergespräch in Mönchengladbach aktuelle Themen von Nachhaltigkeitsinitiativen und Kommunalvertreter:innen aus dem ganzen Rheinischen Revier diskutiert.



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. Unsere Verweisstruktur zum Breitbandbeauftragten war für viele Ratsuchende sehr wertvoll.

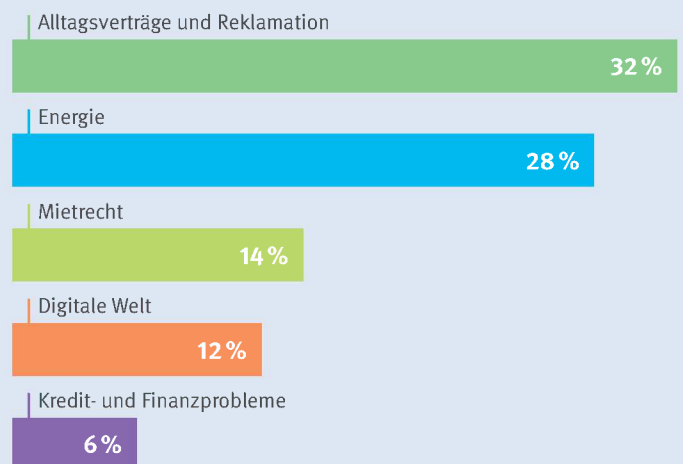


VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.870
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.889
Veranstaltungen	41
Veranstaltungskontakte	1.862

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Mönchengladbach
 Bahnhofstr. 21
 41236 Mönchengladbach
 Tel.: 02166 39841 01
 → www.verbraucherzentrale.nrw/moenchengladbach



WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Mönchengladbach 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.