

# PADERBORN UND KREIS PADERBORN

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



## IM INTERVIEW

mit Susanne Paleschke, Leiterin der Beratungsstelle



Foto: Fotostudio Verena Neuhaus

### 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 Unterstüt-

zungsangebote 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?

Ein Highlight ist nach wie vor der Erfolg unserer Rechtsvertretung: Das Vertrauen, das Verbraucher:innen in uns setzen, konnten wir auch 2024 durch eine erfolgreiche Unterstützung bestätigen. Von den schriftlich bearbeiteten Verbraucheranliegen konnten fast 90 Prozent im Sinne der Ratsuchenden positiv geklärt werden.

# 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.



## 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.



## 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.

## **ENERGIEPREISBREMSEN: WIRKSAME ENTLASTUNG?**

Bereits 2023 traten die „Energiepreisbremsen“ in Kraft – mit ihnen hielt der Staat die Kosten bei Strom, Gas und Fernwärme für 2023 im Zaum und entlastete viele Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Regelung deckelte die Preise für 80 Prozent des prognostizierten Verbrauchs, erst darüber wurde es in vielen Fällen deutlich teurer. Für Heizöl und andere Brennstoffe gab es einen Härtefallfonds. 2024 erhielten viele Verbraucher:innen ihre Abrechnung fürs Vorjahr – und konnten somit erst dann prüfen, ob und wie die „Bremsung“ sich auch korrekt darin wiederfand. Angesichts der komplizierten Berechnungsgrundlage kein leichtes Unterfangen für Einzelne, bei dem guter Rat nötig und ein Besuch in der Beratungsstelle naheliegend war. Dort konnte Klarheit geschaffen werden: In nicht wenigen Fällen zeigten sich Fehler bei der Abrechnung zum Nachteil der Betroffenen. Mal war von den Preisbremsen gar nichts zu sehen, mal wurden die Entlastungen zu niedrig berechnet. Die Beratungskräfte gaben Hilfestellung, um auf einen korrekten Entlastungsbetrag zu pochen.

## **SPARVERTRÄGE: RECHTSWIDRIGE ZINSKLAUSELN**

Viele Prämiensparverträge und Riester-Banksparpläne 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 Sparende 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.

## **AKTIONEN 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. Daneben engagierte sich die Beratungsstelle u. a. in der Steuerungsgruppe „Fairtrade Paderborn“. Beim jährlichen fairen Frühstück bespielte sie das Thema „Fair Play“ mit Special Guests des SC Paderborns. Bei einer anderen Gelegenheit, einem Stand auf dem Paderborner Weihnachtsmarkt, konnten Besucher:innen einen frei wählbaren Geldbetrag für fair gehandelte Orangen spenden. Dabei kamen 558 Euro zusammen, die an das WDR 2-Weihnachtswunder übergeben wurden. Aktionen für mehr Klimagerechtigkeit bestimmten somit das Jahr 2024.

## **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, bot die Beratungsstelle in Kooperation mit dem Klimafolgenanpassungsmanagement der Stadt „Klimaspaziergänge“ an. Die Rundgänge zeigten den Teilnehmenden an mehreren Stationen anschaulich und konkret, inwiefern Bäume, Überflutungsbereiche, Fassadenbegrünung und Wasserflächen in ihrer eigenen Stadt zur Klimaanpassung beitragen. Auch 2025 sind weitere Spaziergänge mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten geplant.

## **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 unsere 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. Mit einem Aktionsstand in der Stadtbibliothek kamen die Umweltberaterinnen der Beratungsstelle mit Bürger:innen ins Gespräch und veranschaulichten am Beispiel eines Staubsaugers, wie sich kleine Reparaturen einfach selber durchführen lassen. Zudem konnten sie Interessent:innen auf die lokalen „Repair-Cafés“ aufmerksam machen.

## **EINFACH NACHHALTIG LEBEN**

Im Juni gab es auf dem neuen Instagramkanal „@paderborn.umweltberatung“ der Paderborner Verbraucherzentrale einen Aktionsmonat zu nachhaltigem Konsum. Die „Nachhaltigkeitspyramide“ veranschaulichte die einzelnen Schritte des nachhaltigen Konsums. Jeder Schritt, wie beispielsweise „Reparieren statt wegwerfen“, wurde anhand von Beiträgen erklärt. Zudem wurden alltagstaugliche und einfach umsetzbare Tipps weitergegeben, die dazu motivierten, den eigenen Konsum zu überdenken. Mit einem Gewinnspiel konnten sich die Verbraucher:innen aktiv am Aktionsmonat beteiligen.



## IM FOKUS: WELTVERBRAUCHERTAG

### @ GLASFASERAUSBAU: AUFDRINGLICHER VERTRIEB

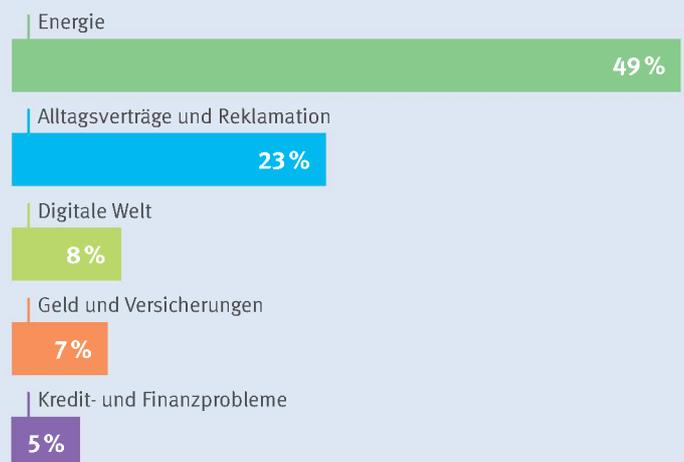
In NRW verfügten 2024 bislang nur rund 37 Prozent aller Haushalte über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigte sich vor Ort ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren 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	7.143
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.968
Veranstaltungen	79
Veranstaltungskontakte	5.731

### Die gefragtesten Beratungsinhalte



## WIR SIND FÜR SIE DA

### Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Paderborn

Grunigerstraße 2

33102 Paderborn

Tel.: 05251 68349 01

→ [www.verbraucherzentrale.nrw/paderborn](http://www.verbraucherzentrale.nrw/paderborn)

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Paderborn 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](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

Gestaltung: Maßarbeit Kommunikation, Hamburg · Bilder: iStock/snedorez, iStock/Thierry Hebbelinck, Verbraucherzentrale NRW e.V.