

RHEINE UND KREIS STEINFURT

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



IM INTERVIEW

mit Margret Esters, Leiterin der Beratungsstelle



Foto: Foto Art, Nele Wessels

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 Verbraucherschundel 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?

Eine alleinerziehende Mutter von drei Kindern hatte ihre Hoffnung auf ein Online-Coaching als Qualifizierung für eine Erwerbsarbeit gesetzt. Verzweifelt schilderte sie uns, dass sich das 1.500 Euro teure Coaching als Flop entpuppte. Die monatliche Rate hatte sie bisher nur unter großer Einschränkung aufgebracht. Als es uns trotz rechtlich schwieriger Ausgangslage gelang, den Vertrag anzufechten und den bislang gezahlten Betrag erstattet zu bekommen, war die Verbraucherin sehr erleichtert und dankbar.

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.

FALSCHES WARE GELIEFERT – WAS TUN?

Statt eines bestellten Smartphones oder Tablets ist im Paket des Händlers ein Kochbuch, Handcreme 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 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.

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. Insgesamt 41 mal wurden nicht gewünschte Abos nach einer Rechtsvertretung durch die Beratungsstelle rückabgewickelt.

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. Die Beratungsstelle informierte Betroffene über die Gesetzesänderung und unterstützte sie bei der Durchsetzung ihrer Rechte, wenn Werber an der Haustür die neuen Regelungen zum Vorwand

für die Akquise neuer, oft nicht sinnvoller Vertragsabschlüsse nutzen.

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.

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 Ratsuchende. 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 „Bremsen“ 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.

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.

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. Durch die Beratung vor Ort und per Video sowie an Infoständen auf lokalen Messen, wie z. B. den Frühjahrmärkten in Emsdetten und Ibbenbüren, konnten unsere Energieberater:innen die Wärmepumpentechnik 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 niedrige 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 mit regelmäßigen Vorträgen in Volkshochschulen und Familienbildungsstätten im Kreis Steinfurt. Zudem begleitete sie vor Ort eine Bürgerversammlung zum integrierten städtebaulichen Entwicklungskonzept für das Quartier Schotthock in Rheine.

KONSUMIEREN WILL GELERNT SEIN

Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sind heute mehr denn je mit den Herausforderungen in ihrer Rolle als Verbraucher:innen konfrontiert. Oft fehlen ihnen jedoch Kenntnisse und Fertigkeiten. Daher unterstützt die Verbraucherzentrale Lernende und Lehrende nicht nur mit Materialien, sondern auch mit Bildungsangeboten rund um die Themen Finanzen, Recht, Verträge und digitale Welt. Eine Bildungstrainerin besuchte 16 Schulklassen im Kreis Steinfurt und gestaltete Unterrichtseinheiten zu „Datenschutz und Privatsphäre“, „Erste eigene Wohnung“ oder auch zu „Versichern und Vorsorgen“. Ergänzt wurden die Bildungsveranstaltungen durch drei Infostände auf Ausbildungsmessen und in Schülerakademien. Insgesamt wurden so 654 Schüler:innen in Gymnasien, Berufs- und Förderschulen Alltagskompetenz bei Finanzen und Konsum vermittelt.



IM FOKUS: WELTVERBRAUCHERTAG

@ GLASFASERAUSBAU: PROBLEME MIT VERTRIEB UND VERSORGUNG

Im Kreis Steinfurt ist das Glasfasernetz in weiten Teilen ausgebaut. Da der Ausbau nicht zentral erfolgte, sondern größtenteils dem Markt überlassen blieb, 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. War der Zugang zum Glasfasernetz bereits durchgeführt, berichteten viele Ratsuchende von Störungen bei der Glasfaserversorgung. Nicht selten mussten sie wochenlang auf eine Entstörung für Telefon und Internet durch den Anbieter warten – eine Zwickmühle, wenn es nur einen Glasfaseranbieter vor Ort gab. Anlässlich des Weltverbrauchertages führte die Beratungsstelle Informationsveranstaltungen durch, klärte über den Netzausbau auf und machte Schadenersatzansprüche für Verbraucher:innen geltend, wenn eine Störung nicht zügig behoben wurde. Der wichtigste Rat für Betroffene: Keinen Vertrag unter Druck abschließen und Störungen nicht geduldig ertragen.

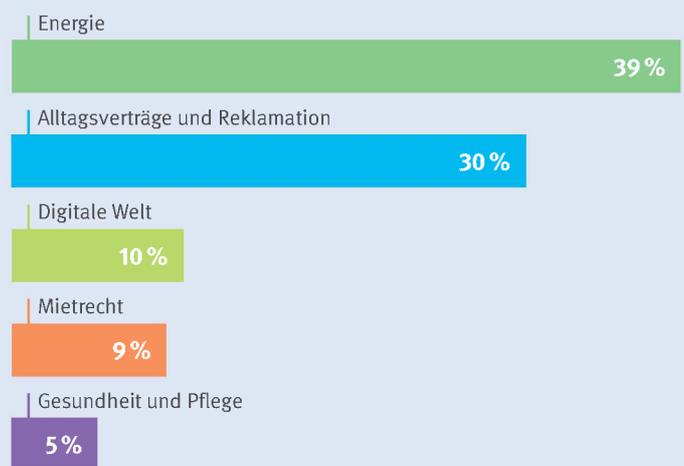


VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.332
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.690
Veranstaltungen	81
Veranstaltungskontakte	3.226

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Rheine

Auf dem Thie 34, 48431 Rheine

Tel.: 0211 54 22 22 11

→ www.verbraucherzentrale.nrw/rheine

Außenstelle in Ibbenbüren

Rathaus, Alte Münsterstraße 16, 49477 Ibbenbüren



WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Steinfurt 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.