SIEGBURG

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

IM INTERVIEW

mit Martin Wieler, 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?
Die Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartnern, wie der Stadtbibliothek Siegburg sowie den Familien- oder Jugendzentren, konnte vertieft werden, so haben wir junge Menschen noch besser erreichen können. Unsere präventiven Bildungsangebote zu den Tücken im Verbraucheralltag sensibilisieren, damit mögliche Verbraucherprobleme erst gar nicht entstehen.

2024 IM FOKUS

FALSCHE WARE GELIEFERT – WAS TUN?

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

BABBOE-LASTENRÄDER: VERKAUF GESTOPPT

Nachdem der Hersteller Babboe im Februar 2024 entschieden hatte, den Verkauf all seiner Lastenräder in Deutschland vorsorglich zu stoppen, stufte die zuständige Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin etliche Lastenfahrräder von Babboe als „gefährliche Produkte in Deutschland“ ein. Ankündigungen des Herstellers, für Ersatz oder geeignete Alternativen sowie kostenlose Inspektionen potenziell betroffener Räder zu sorgen, waren die Folge. Doch die Abwicklung kostete Zeit, und die verunsicherten Kund:innen brauchten einen langen Atem. Die Beratungsstelle informierte über Gewährleistungsrechte und mögliche Fristsetzungen gegenüber Babboe sowie die Risiken im Umgang mit den betroffenen Produkten.

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.

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.

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.

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.

ENERGIESPAZIERGÄNGE IN SIEGBURG

Steigende Energiekosten und der Ruf nach nachhaltigem Wohnen fordern Kommunen und Bürger:innen gleichermaßen heraus. Um zu zeigen, wie moderne Energiekonzepte lebbar und zugleich nachhaltig umgesetzt werden können, wurden im Sozialen Klimaquartier Deichhaus „Energiespaziergänge“ durch das Umweltamt Siegburg in Zusammenarbeit mit dem Energieberater der Verbraucherzentrale organisiert. Anwohner:innen, die nachhaltige Projekte umgesetzt haben, berichteten dabei praxisnah von ihrem Projekt, wie beispielsweise energetischer Sanierung, fortschrittlichen Heizsystemen, Solartechnologie oder Dachbegrünung. Sie zeigten die installierte Technik und berichteten über Hindernisse und Erfolge.

FAIRE WOCHE: AKTION 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.

IM FOKUS: WELTVERBRAUCHERTAG

GLASFASERAUSBAU: AUFDRINGLICHER VERTRIEB

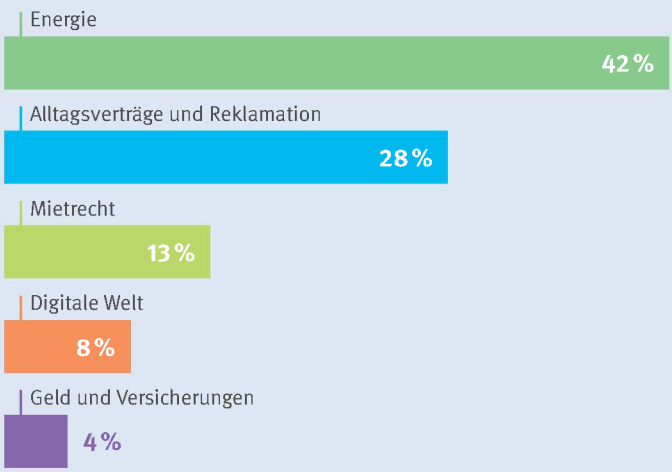
In NRW verfügten 2024 bislang nur rund 37 Prozent aller Haushalte über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigte sich vor Ort ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren 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	2.852
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	754
Veranstaltungen	20
Veranstaltungskontakte	885

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Siegburg
Ringstr. 6
53721 Siegburg
Tel.: 02241 14968 01
www.verbraucherzentrale.nrw/siegburg

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Siegburg 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.