



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **DORSTEN** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021**



**Im Interview mit Ruth Pettenpohl und Mechthild Clever-Schmitz,  
Leiterinnen der Beratungsstelle**

### **Was prägte Ihre Arbeit im zweiten Jahr der Pandemie?**

Stets verlässlich und direkt für alle Menschen ansprechbar zu sein – das war die erneute Herausforderung zwischen Lockdownphasen und sich verändernden Rahmenbedingungen für Geimpfte, Genesene und Getestete. Serviceorientierung, flexibler Zugang zur Beratung und präventive Arbeitsansätze wurden großgeschrieben. Den „Probelauf“ ausgeweiteter digitaler Zugangskanäle und Onlineformate aus dem ersten Pandemiejahr haben wir dabei erfolgreich in den Regelbetrieb überführt.

### **Wie wurde „Verbraucherberatung auf Distanz“ gelebt?**

Zur schnellen und unbürokratischen Unterstützung für übervorteilte oder verunsicherte Ratsuchende haben wir – je nach Problem – den passenden Service aufgelegt: Entgeltfreie rechtliche Ersthilfe am Telefon oder online, gut aufbereitete Informationen im Netz und weiterführende persönliche Beratung und Rechtsvertretung – bedarfsgerecht je nach Komplexität des Verbraucheranliegens. Veränderte Arbeitsabläufe haben wir mit viel Engagement gemeistert, was sich in positivem Feedback für unsere zukunftsfähige und kundenorientierte Ausrichtung auszahlt.

### **Explodierende Energiepreise waren auch Thema?**

Massiv gestiegene Preise für Strom und Gas sorgten gegen Jahresende für einen wahren Ansturm von Ratsuchenden: Die Betroffenen fragten nach der Rechtmäßigkeit und rechtlicher Handhabe, aber auch nach konkreten Verhaltenstipps. Menschen mit geringeren Einkommen fürchteten wegen der unbezahlbaren Preise zunehmend Energiesperren. Als Billiganbieter zum Jahreswechsel überraschend Kündigungsschreiben verschickten und Hunderttausende in die Ersatzversorgung fielen, wurde die soziale Dimension deutlich spürbar und unsere Unterstützung für viele zum letzten Rettungsanker.

### **Und haben die Flutereignisse im Sommer zu Anfragen geführt?**

Die katastrophalen Folgen der Starkregenereignisse haben präventiven Hilfestellungen, etwa nach dem passenden Versicherungsschutz oder baulichen Maßnahmen, noch einmal nachdrücklich Aktualität verliehen. Deutlich wurde aber auch, dass Information und Beiträge für mehr lokalen Klimaschutz im Verbraucheralltag, für mehr Grün am Haus sowie zur Entsiegelung von Flächen gefragt sind.

### **Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?**

Mit einem gemeinsamen Antrag schlugen die Ratsparteien der Stadt Dorsten, CDU, SPD, Grüne, FDP und Die FRAKTION feat. Die Linke vor, die Personalstärke der Verbraucherberatung Dorsten von einer Planstelle auf 1,5 Planstellen zu erweitern. Einstimmig beschloss der Rat, den Stellenplan ab Jahresbeginn 2022 auszuweiten. Für dieses Vertrauen und diese Anerkennung sagen wir herzlichen Dank.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Dorsten wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

# 2021 IM FOKUS

## REISEN – TROTZ CORONA?



Neue Virusvarianten, knapper Impfstoff, ungewisse Quarantäneregeln und ein dauerndes Wechselspiel an Reisewarnungen: Urlaubsplanung geriet auch für den zweiten Sommer der Pandemie zu einer Lotterie. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale unter dem Motto „Urlaubspläne trotz Corona: Vorausschauend buchen, Ärger vermeiden“ ein Informationspaket mit den wichtigsten Hinweisen zusammengestellt. Was Pauschal- und Individualreisende bereits bei der Auswahl des Reiselandes beachten sollten, welche Stornoregeln gelten und was Flex-Tarife sind, wie es um die Absicherung bei einer eigenen Covid-19-Erkrankung bestellt ist und warum die Pandemieklause im Versicherungsvertrag wichtig ist – eine Checkliste wies zur Reisebuchung ohne allzu großen Ärger. Mit rechtlicher Vertretung, um etwa ausstehende Erstattungen abgesagter Reisen zu veranlassen oder auch rechtswidrig verlangte Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen zurückzufordern, hat die Beratungsstelle ratsuchende Reisende zudem zumeist erfolgreich unterstützt.

## GEFÄLSCHTE NACHRICHTEN VOM ZOLL

Unter dem Betreff „Regionale Zolldirektion“ landeten gefälschte Zollbenachrichtigungen in vielen E-Mail-Postfächern. Kriminelle hatten sich darin als Beschäftigte des Zollamts ausgegeben und behauptet, dass Zollgebühren für ein Paket zu zahlen seien. Das Geld sollte über anonyme Zahlungsdienstleister gesendet werden. Nur ein aktuelles Beispiel vieler E-Mail-Schreiben, die angeblich von Zollbehörden stammen und in denen auch mit Strafverfahren, Inhaftierung oder Beschlagnahme von Paketsendungen gedroht wird. Bisweilen werden oft extrem hohe Steuerzahlungen gefordert und bei umgehender Begleichung eines geringeren Betrags wird der Erlass der Restsumme in Aussicht gestellt. Die Beratungsstelle hat gefälschte Bescheide enttarnt und rechtliche Hinweise gegeben, um Kriminellen das Handwerk zu legen.

## FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhandtasche oder schickes E-Bike – bisweilen bis zur Hälfte günstiger als in anderen Shops. Doch längst nicht immer kommen die beworbenen Schnäppchen dann auch beim Besteller an. Waren Reinfälle mit Fake Shops schon vor der Pandemie ein Dauerbrenner der Beratungsnachfrage, ging der boomende Onlinehandel im Lockdown auch mit einer neuen Welle betrügerischer Internetseiten einher. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder. Die Beratungsstelle war nicht nur mit rechtlichem Rat gefragt, um Zahlungen rückgängig zu machen. Sondern sie gab auch Tipps für den Website-Check, um unseriöse Shops vor dem Klick auf den Button „Kostenpflichtig bestellen“ zu erkennen.

## TAUSENDE GEKÜNDIGTE STROMVERTRÄGE



Explodierende Energiepreise brachten Hunderttausende Haushalte in Bedrängnis. Denn zahlreiche Strom- und Gasanbieter haben trotz vertraglicher Vereinbarungen die Versorgung der Kundschaft überraschend und sehr kurzfristig eingestellt. Betroffene von außerordentlichen Vertragskündigungen rutschten dann in die Ersatzversorgung – und hatten Mühe, einen neuen guten Vertrag zu bekommen. Während einige Anbieter das Neukundengeschäft zeitweise ganz ausgesetzt hatten, hielten andere Interessenten über extreme Preise auf Abstand. Einige Stromgrundversorger hatten auch Neukundentarife eingeführt, in denen mehr als das Doppelte für die Kilowattstunde gegenüber bestehenden Verträgen verlangt wurde. Eine Ungleichbehandlung, die aus Sicht der Verbraucherzentrale fragwürdig ist und die sie rechtlich klären lassen will. In der Beratung sowie in Onlinevorträgen wurden Hilfestellungen gegeben, um auf die Kündigungen des Versorgers zu reagieren und die Suche nach einem passenden neuen Vertrag anzugehen.

## VERTRÄGE AN DER HAUSTÜR

Direktvertriebler von Telekommunikationsverträgen waren in den Wochen vor Inkrafttreten der Novelle des Telekommunikationsgesetzes am 1. Dezember 2021 offenbar bei der Akquise noch einmal in die Offensive gegangen. Denn mit der Gesetzesänderung gingen bei Neuabschlüssen ab 1. Dezember auch – verbraucherfreundlich – kürzere Laufzeiten und Kündigungsfristen einher. Was als Motivation vermutet werden kann, Kundschaft noch nach den alten Regeln längerfristig zu binden. Die Beratungsstelle verzeichnete jedenfalls verstärkt Anfragen, weil an der Haustür Verträge für Telefon und Internet feilgeboten worden waren und Überbumpelte ihre Unterschrift bald bereuten. Sie riet einmal mehr zur genauen Prüfung der Angebote und sich nicht zu unüberlegten Abschlüssen drängen zu lassen. In der Rechtsberatung gab es Hinweise zum Widerruf der unerwünschten Verträge.

## ABZOCKE MIT PAKETDIENST-SMS

In den massenhaft verschickten SMS, die angeblich von Paketdiensten stammten, ging es immer um die Zustellung eines Pakets. Und sie enthielten stets einen Link auf seltsame Internetseiten. Ganz unterschiedlich jedoch die Absichten der Absender: Einige hatten es darauf abgesehen, schädliche Apps zu verbreiten, die Daten auszulesen und massenweise SMS an gespeicherte Kontakte zu senden. Andere wollten mit Smishing, wie die Abzocke per SMS auch genannt wird, ahnungslose Nutzer in Abfallen locken. Daneben kursierten auch zahlreiche SMS, die eine neue Sprachnachricht vorgaukelten. Die Beratungsstelle informierte, wie die SMS-Flut eingedämmt und wie der passende Schutz aufgebaut werden kann. Sie hatte auch eine Checkliste parat für den Fall, dass schädliche Links bereits angeklickt worden waren.

## UNRECHTMÄSSIGE KONTOENTGELTE

Schweigen ist Zustimmung – so sind fast alle Banken und Sparkassen lange verfahren, wenn sie Preiserhöhungen oder Veränderungen für die Kundschaft in den Geschäftsbedingungen ankündigten. Diese Praxis hat der Bundesgerichtshof im April 2021 in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen die Postbank gekippt: Es reiche nicht aus, das Schweigen als Zustimmung auszulegen. Nur über ein höheres Kontoführungsentgelt zu informieren und einfach das Kleingedruckte zu ändern, wenn die Angeschriebenen nicht explizit widersprechen, benachteilige die Kundschaft unangemessen. Die entsprechenden Klauseln sind unwirksam, sodass Millionen Bankkunden die unrechtmäßigen Entgelte zurückfordern konnten. Die Verbraucherzentrale riet, Rückstellungsansprüche zu prüfen und geltend zu machen. Dabei halfen eine Reihe von Beispielen mit unzulässigen Klauseln sowie ein Musterbrief. Viel Beratungsbedarf entstand, weil Banken in den versandten angepassten Geschäftsbedingungen, denen nun aktiv zugestimmt werden musste, zum Teil neue Gebührenerhöhungen versteckten oder sie an weitere Bedingungen knüpften.

## INKASSOFORDERUNGEN GEDECKELT



Ob Inkassounternehmen 272 Euro für ein angebliches Glücksspielabo einforderten oder unter anderem Vorwand wegen angeblich ausstehender Zahlungen mit Zwangsvollstreckungen oder Schufa-Einträgen drohten: Einmal mehr sorgten Inkassoschreiben für Verunsicherung. Die Beratungsstelle empfahl nicht nur, die betrügerische Post sorgfältig zu prüfen. Sondern riet auch für den Fall, dass man mit Zahlungen tatsächlich in Verzug geraten war, die Kosten hierfür genau unter die Lupe zu nehmen. Denn vielfach werden viel zu hohe Verzugskosten in Rechnung gestellt: Selbst bei Kleinforderungen bis 50 Euro in der Regel 76,44 Euro. Die Verbraucherzentrale begrüßte, dass mit der Reform des Inkassorechts zum 1. Oktober diese Kosten für Sofortzahler zwar auf 18 Euro gedeckelt und für alle anderen auf 32,40 Euro begrenzt wurden. Sie kritisierte aber, dass insbesondere diejenigen vor Abzocke mit Verzugskosten geschützt werden, die die Gesamtforderung umgehend zahlen können. Denn nach wie vor bleibt es Inkassounternehmen erlaubt, in „schwierigen Fällen“ Kosten wie bisher zu verlangen.

## VERSICHERUNGSSCHUTZ BEI STARKREGEN

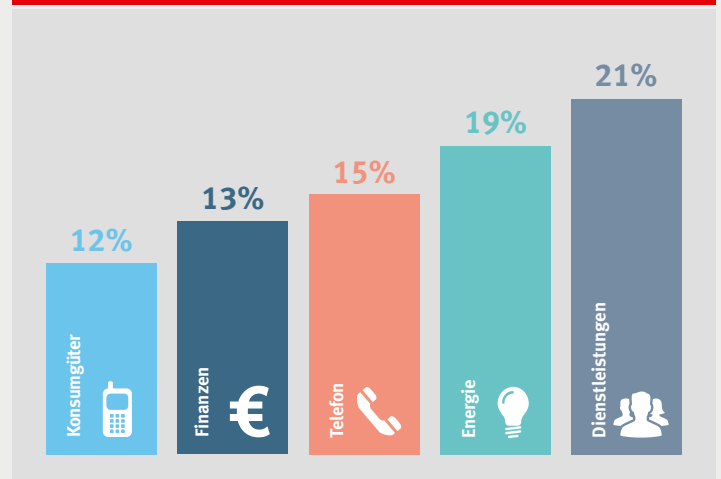
Vollgelaufene Keller, überflutete Gebäude, davongetriebene Autos – der Starkregen im Juli hat auch in NRW verheerende Schäden angerichtet. Bilder und Berichte der existenziell bedrohlichen Folgen des Hochwassers für die Betroffenen haben vielfach die Frage aufkommen lassen: Wie bin ich versichert, wenn mich auch ein solches Unwetter trifft? Die Verbraucherzentrale hatte nicht nur für Flutopfer ein „Hilfspaket“ mit Beratungsangeboten geschnürt, sondern auch ein Update rund um Starkregen, Unwetter und Hochwasser aufgelegt. Gebäude-, Hausrat- oder Kaskoversicherung – welche kommt für welche Schäden auf? Wann ist eine Elementarschadenversicherung sinnvoll? In der Versicherungsberatung wurde aufgezeigt, welche Policen unverzichtbar sind, wie ausreichende Deckungssummen zu bemessen sind und welche Pflichten Versicherten obliegen, um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	2.142
Rechtsberatungen und -vertretungen	579
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	20%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreis Recklinghausen	1.158
Veranstaltungskontakte: in 3 Veranstaltungen	36

## Die gefragtesten Themen



## EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Ein Verbraucher kam in die Beratungsstelle, weil er Opfer eines Identitätsdiebstahls geworden war. Er legte drei Vollstreckungsbescheide, vier Mahnbescheide und drei Rechtsanwaltsmahnungen vor. Insgesamt sollte er 2.192 Euro zahlen. Die Beratungsstelle konnte alle Forderungen erfolgreich abwehren.

## IHR TEAM IN DORSTEN

Leitung und Verbraucherberatung  
Büroassistenz

1,00  
0,50

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Dorsten weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

## WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Dorsten  
Julius-Ambrunn-Str. 10 · 46282 Dorsten

Tel.: 02362 78752 01 · Fax: 02362 78752 07  
[www.verbraucherzentrale.nrw/dorsten](http://www.verbraucherzentrale.nrw/dorsten)