



DÜLMEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Susanne Terwey,
Leiterin 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. Hierbei unterstützen wir – gerne in Kooperation mit dem Kreis – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Die Folgen der Pandemie waren auch im Kreis Coesfeld für viele Menschen finanziell und emotional spürbar. Trotzdem war das Interesse an nachhaltigen Themen groß. Informationen zum fairen Handel, zum klimafreundlichen Einkaufen oder zu alternativen Energien stießen auf großes Interesse. Daher werden wir auch 2022 zu diesen Themen Aktionen und Infostände anbieten.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Dülmen und im Kreis Coesfeld wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, 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 – 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 Verbraucherzentrale ratsuchende Reisende zudem zumeist erfolgreich unterstützt.

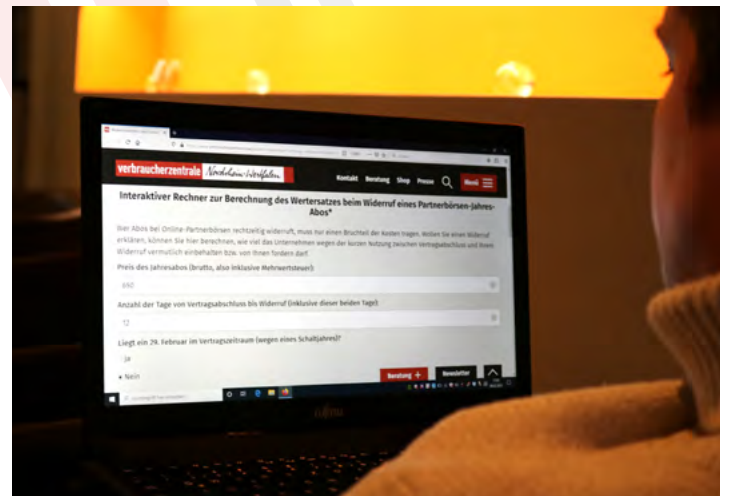
FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

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, im Internetauftritt sowie in Onlinevorträgen wurden Hilfestellungen gegeben, um auf die plötzlichen Kündigungen des Versorgers zu reagieren und die Suche nach einem passenden neuen Vertrag zu akzeptablen Konditionen anzugehen.

PARTNERBÖRSEN IM NETZ



In Singlebörsen erwartet Partnersuchende statt des erhofften Glücks zu zweit oft nur eine enttäuschte Vertragsbeziehung und der Verlust von Geld. So kam bisher aus einem einige Hundert Euro teuren Jahresabo nicht unbedingt kostenlos heraus, wer dieses bereits wenige Tage nach Vertragsabschluss widerrufen hatte. Zwar war das innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist möglich, doch weil sich Suchende sofort auf der Partnerbörse tummeln konnten, forderten Anbieter einen sogenannten Wertersatz. Der Europäische Gerichtshof hatte klargestellt, dass Datingportale dafür keine horrenden Summen verlangen, sondern nur einen anteiligen Betrag für die Nutzungstage bis zum Widerruf berechnen dürften. Die Verbraucherzentrale hat mit einem neuen Online-Widerrufsrechner und rechtlicher Beratung gezeigt, wie das Aus kostenträchtiger Beziehungssuche über Partnerbörsen gelingt.

TELEFONVERTRÄGE: NEUE PFLICHTEN

Seit dem 1. Dezember 2021 müssen Telekommunikationsanbieter vor Vertragsabschluss stets eine verständliche Zusammenfassung der Vertragsinhalte vorlegen. Wird diese erst nach Vertragsschluss bereitgestellt, muss die Kundschaft in Textform, zum Beispiel per E-Mail, bestätigen – ansonsten bleiben telefonisch abgeschlossene Verträge unwirksam. Mit dem neuen Gesetz soll Überrumpelung und untergeschobenen Verträgen vorgebeugt werden. Hierüber hatten sich Ratsuchende bei der Verbraucherzentrale immer wieder beklagt und rechtlichen Rat gesucht.

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, Rückerstattungsansprüche 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.

MEHR GRÜN AM HAUS

„Mehr Grün am Haus – Spür das bessere Klima!“ – dieses Projekt der Verbraucherzentrale hatte auch die Menschen in Dülmen eingeladen, den grünen Daumen zu beweisen. Ob Vorgarten, Carport- oder Garagendach, Hausfassade oder Innenhof: Begrünte Flächen bereiten nicht nur Umwelt-, Klima- und Artenschutz einen guten Boden, sondern können auch Wasser speichern und so vor den Folgen von Starkregen schützen. Nicht zuletzt: Sie verbessern die Luft, dämpfen Lärm und das Stück Natur am Haus hebt die Lebensqualität. In Onlineseminaren wurde etwa das Handwerkszeug für die Dachbegrünung vorgestellt. Neben Tipps zur Pflanzenauswahl und Pflege wurde auch über rechtliche Aspekte und Kosten informiert. Gut zu wissen: Wer Spürsinn für das bessere Klima entwickelt, wird mit Fördergeldern für mehr Grün am Haus belohnt. Im Internet zeigte das Projekt zudem, wie aus Schottergärten Oasen für Mensch und Natur werden.

FAIRE WOCHE: ZUKUNFT FAIR GESTALTEN



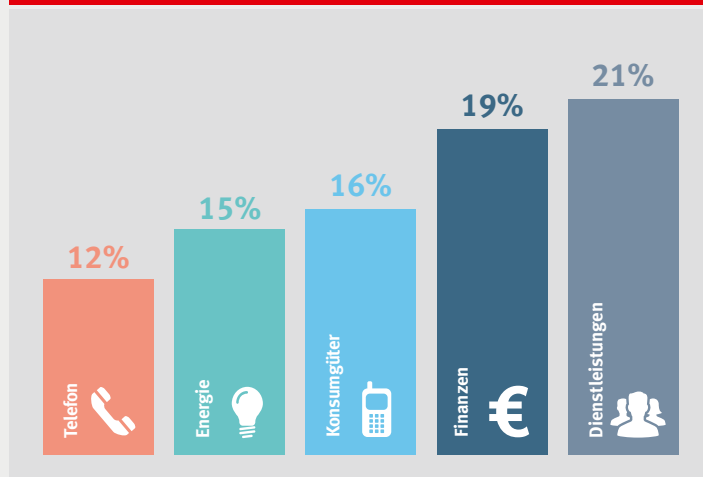
„Zukunft fair gestalten“ – unter diesem Motto zeigte die Verbraucherzentrale zur Fairen Woche im September, wie der faire Handel menschenwürdige Arbeitsbedingungen und angemessene Löhne sichert sowie nachhaltiges Wirtschaften unterstützt. Und dass jeder und jede Einzelne durch Kaufentscheidungen dazu beitragen kann, damit vor allem in Ländern des Globalen Südens existenzsichernde Löhne und die Einhaltung von Menschenrechten gewährleistet sind. Dort schufteten Millionen Menschen unter gefährlichen Arbeitsbedingungen, ohne damit ihr tägliches Überleben sichern zu können. Kinderarbeit nimmt der jungen Generation die Chance auf Bildung. Wer also hierzulande zu Kaffee, Tee, Schokolade, Schnittblumen oder Textilien mit fairem Label greift, legt zugleich Optionen für eine nachhaltige Zukunft in den Einkaufskorb. An einem – gemeinsam mit dem EineWelt-Laden durchgeführten – Infostand auf dem Dülmener Wochenmarkt erläuterte die Beratungsstelle, warum faire Produkte besser sind und welche Siegel beim nachhaltigen Einkauf helfen. Für die Umsetzung gab es Rezeptideen mit Zutaten aus dem Fairen Handel.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.465
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.436
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	25%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Dülmener Bürger:innen	515
Veranstaltungskontakte: in 12 Veranstaltungen	574

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Forderungen in Höhe von rund **850 Euro** wurden einem Verbraucher von neun verschiedenen Dating-Apps in Rechnung gestellt. Alle angeblich abgeschlossenen Verträge wurden durch die erfolgreiche Rechtsvertretung der Beratungsstelle beendet und die Forderungen ausgebucht.

IHR TEAM IN DÜLMEN

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

2,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Dülmen
Overbergplatz 3 · 48249 Dülmen

Tel.: 02594 84068 01 · Fax: 02594 84068 07
www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen