



EUSKIRCHEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit **Monika Schiffer**,
Leiterin der Beratungsstelle

Die Folgen des Hochwassers kennzeichneten sicher die Bilanz eines Ausnahmejahres?

Mobiliar, Technik, Materialien – auch in der Beratungsstelle hieß es „Land unter“. Die Wassermassen hatten unser Domizil in der Innenstadt über Nacht komplett zerstört. Doch parallel zu Aufräumarbeiten gelang es innerhalb nur weniger Tage, über Mobilfunk und per E-Mail wieder für Ratsuchende unmittelbar erreichbar zu sein. Der von der Flut verschonte Briefkasten der Beratungsstelle war ein echter „Rettungsanker“, denn auf vorbereiteten Zetteln konnten Anliegen notiert und dort eingeworfen werden. So war auch ohne persönliche Erreichbarkeit eine pragmatische Lösung gesichert, Verbraucherprobleme direkt zu adressieren. Mit Flyern und auf vielen Infokanälen haben wir auf die Wege zur Kontaktaufnahme aufmerksam gemacht.

Wie sah die „Flutopfer-Hilfe“ konkret aus?

Die kostenlose Versicherungsberatung für Betroffene – telefonisch oder in einer benachbarten Beratungsstelle – war ein vielgefragtes Angebot. Aber auch verbraucherrechtliche Fragen wie „Muss ich weiter für Festnetz- oder Energieverträge zahlen?“ oder „Wie bekomme ich Fluthilfe mit P-Konto?“ brannten auf den Nägeln. Darüber hinaus boten unsere Angebote für den Wiederaufbau ein festes Fundament: In der Energieberatung vor Ort wurde Betroffenen etwa gezeigt, mit welcher Heizungstechnik das Gebäude effizient mit Wärme und Warmwasser versorgt wird. Außerdem: Bei Online-Infoabenden unter dem Titel „Neustart nach dem Hochwasser“

gab es einen Überblick, um die Gebäudesanierung sinnvoll anzugehen.

Und vor der Flut: Was prägte Ihre Arbeit im zweiten Pandemiejahr?

Immer 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 Coronajahr haben wir dabei erfolgreich in den Regelbetrieb überführt. So war die schnelle und unbürokratische Unterstützung für übervorteilte oder verunsicherte Ratsuchende stets gesichert.

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, aber auch nach konkreten Verhaltenstipps. Menschen mit geringeren Einkommen fürchten 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.

Was tut sich in der Beratungsstelle aktuell?

Nach dem Wiederaufbau können wir Ratsuchende in modern gestalteten Räumen empfangen. Ein zusätzlicher Beratungsraum ermöglicht nicht nur eine geschützte Kommunikation, sondern erlaubt es auch, nun mehrere Personen gleichzeitig zu beraten – coronakonform mit Abstand und Lüftung. Gute Voraussetzungen also, um wieder mit voller Kraft auch persönlich für die Menschen da zu sein.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Euskirchen wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, beim Kreis, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

2021 IM FOKUS

HILFSPAKET FÜR HOCHWASSEROPFER



Zerstörte Häuser, vollgelaufene Keller, überflutete Gebäude, davongetriebene Autos – der Starkregen im Juli hat im Kreis Euskirchen verheerende Schäden angerichtet. Gleichwohl die Beratungsstelle selbst auch komplett zerstört war, wurde für Betroffene, die sich auch über Nacht mit den katastrophalen Folgen des Hochwassers konfrontiert sahen, rasch ein Hilfspaket mit passgenauen Beratungen und Informationen geschnürt. Schon wenige Tage nach dem Unwetter war das Team der Beratungsstelle telefonisch und digital wieder erreichbar. Antworten auf die drängenden Fragen zum Umfang des Versicherungsschutzes, zur rechtssicheren Dokumentation der Schäden oder zum Verfahren bei der Begutachtung durch den Versicherer standen dabei im Mittelpunkt. Aber auch, wenn nicht wie erwartet reguliert wurde, zeigte die Verbraucherzentrale den Weg zur Durchsetzung von Verbraucherrechten. Betroffene erhielten eine kostenlose Erstberatung im Versicherungsrecht – telefonisch oder in einer anderen Beratungsstelle. Ebenfalls kostenlos angeboten wurde den Opfern des Unwetters auch eine Energieberatung zum Thema neue Heizung. Beide Angebote waren stark nachgefragt.

Wo die Wassermassen Hab und Gut weggespült hatten, war der Neuanfang nicht selten nur durch einen Kredit zu stemmen: Damit die existenziellen Sorgen nicht zu vorschnellen und teuren Finanzentscheidungen führten, gab es auch rund um Geld und Kredit ein Informationspaket. Außerdem: Das Land NRW hatte für die Hochwasseropfer finanzielle Soforthilfen bereitgestellt. Betroffene, die ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) besaßen, benötigten jedoch die Freigabe durch das Vollstreckungsgericht, um dieses Geld auch behalten zu können. Viele Betroffene meldeten sich in der Beratungsstelle, da die Banken die Beträge zunächst nicht auszahlen durften. Mit einem Muster für einen solchen Antrag auf Freigabe sicherte die Verbraucherzentrale, dass Hochwasserhilfe auch auf P-Konten ankommt.

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 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 präventiv Tipps für den Website-Check, um unseriöse Shops schon 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 Verbraucher

zentrale 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.

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.

MACH DEIN PASSWORT STARK!



Wer ein unsicheres Passwort als Login für Online-Accounts verwendet, eröffnet Cyberkriminellen damit leichtes Spiel. So sind Passwort-Codes mit gängigen Zahlenreihen quasi eine „Einladung“, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Onlineshopping-Tour zu gehen oder Fake-Profilen in sozialen Medien anzulegen. Gemeinsam mit der Kreispolizeidienststelle machte sich die Verbraucherzentrale dafür stark, Hacker mit einem starken Passwort auf Distanz zu halten. Ein Passwortsicherheits-Check und Eselsbrücken zu sicheren Codes waren der Schlüssel, um Datenmissbrauch mit Sicherheit einen Riegel vorzuschieben. Bei einer Plakataktion gemeinsam mit der Polizei und der SVE drehte sich alles um die Botschaft: „Mach Dein Passwort stark!“. Diese wurde von den Fahrgästen in den SVE-Bussen interessiert aufgenommen.

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 auszuliegen. 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.

JAHRESBILANZ MIT LANDRAT

Die Übergabe des Jahresberichtes an den Landrat ist für die Euskirchener Beratungsstelle der Verbraucherzentrale seit vielen Jahren ein fester Termin. Auch der neue Landrat Markus Ramers empfing im Juni 2021 Beratungsstellenleiterin Monika Schiffer. Sie präsentierte die wichtigsten Zahlen und Themen. Landrat Ramers betonte, wie wichtig die Beratungsstelle mit ihrem niederschweligen Angebot für den Kreis Euskirchen sei.

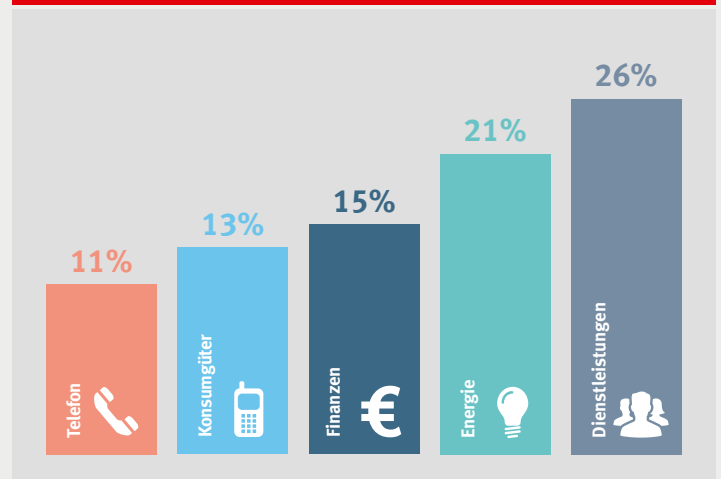


VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

| | |
|---|-------|
| Verbraucheranliegen | 3.614 |
| Rechtsberatungen und -vertretungen | 1.317 |
| Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht* | 26% |
| * Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen) | |
| Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Euskirchener Bürger:innen | 573 |
| Veranstaltungskontakte: in 7 Veranstaltungen | 65 |

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

9.100 Euro verlangte ein Inkassobüro von einem Verbraucher. Die Klärung durch die Beratungsstelle erbrachte, dass es sich um eine sehr alte Forderung handelte und deshalb ein großer Teil der Zinsen verjährt war. Außerdem waren Forderungsbestandteile unberechtigt. Am Ende zahlte der Verbraucher 2.500 Euro – eine Ersparnis von 6.600 Euro.

IHR TEAM IN EUSKIRCHEN

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

2,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Euskirchen
Wilhelmstraße 37 · 53879 Euskirchen

Tel.: 02251 50645 01 · Fax: 02251 50645 07
www.verbraucherzentrale.nrw/euskirchen