

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

HERFORD **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021**



**Im Interview mit Maik Böhme,
Leiter der Beratungsstelle**

Wie haben Ratsuchende die neue Beratungsstelle angenommen?

Von Beginn an haben die Menschen im Kreis Herford auf uns als „ihre“ Anlaufstelle für Verbraucheranliegen gezählt. Der bürgernahe Zugang zu Rat und Recht als Herzstück unserer Arbeit wurde schnell geschätzt – schon jetzt bewegen wir uns mit der Anzahl der Beratungen von Verbraucher:innen fast auf dem Niveau der übrigen Beratungsstellen gleicher Größe. Dieses erfreuliche Fazit ist keineswegs selbstverständlich, weil uns Lockdownphasen und sich verändernde Rahmenbedingungen für Geimpfte, Genesene und Getestete immer wieder vor neue Herausforderungen gestellt haben. Aber mit Serviceorientierung, flexiblem Zugang zur Beratung und präventiven Arbeitsansätzen haben wir stets schnelle und unbürokratische Unterstützung für übervorteilte oder verunsicherte Ratsuchende organisiert.

Und gibt es noch Felder für weitere „Aufbauarbeit“?

Neue Akzente setzen wollen wir mit Veranstaltungen zur Verbraucherbildung oder mit Kampagnen etwa zum Thema Nachhaltigkeit. Besonders im Fokus: Junge Menschen, die wir für Fallstricke des Verbraucheralltags sensibilisieren und fit für Finanz- und Konsumentscheidungen machen wollen. Mit kreisweiten Aktionen und in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren – etwa der Schuldnerberatung – möchten wir kooperieren und uns aktiv für Verbraucherinteressen im Kreis Herford engagieren.

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 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.

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 Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Wir arbeiten daran, das Portfolio der Beratungsthemen auszuweiten. Die entgeltfreie rechtliche Ersthilfe am Telefon oder online sowie die weiterführende persönliche Beratung und Rechtsvertretung – bedarfsgerecht je nach Komplexität des Verbraucheranliegens – werden wir verstetigen. Insbesondere das neue Angebot, über digitale Kanäle zu erweiterten Sprechzeiten mit Unterstützung des landesweiten Servicetelefons für die Menschen erreichbar zu sein, werden wir gezielt weiterentwickeln.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Herford 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

ERÖFFNUNG – MIT ABSTAND GEGLÜCKT



Zur Eröffnung der Beratungsstelle am 1. März war eigentlich eine große Feier mit vielen Gästen geplant. Und natürlich hatte sich das Team auch darauf gefreut, in persönlichen Beratungen und bei Veranstaltungen mit den Menschen im Kreis Kontakt aufzunehmen. Doch Lockdown und Kontaktbeschränkungen ließen zum Start im Frühjahr zunächst nur telefonische Beratung oder Angebote über digitale Kanäle zu. Coronakonform ließen es sich jedoch Landrat Jürgen Müller (L.) und Beratungsstellenleiter Maik Böhme sowie Regionalleiterin Marle Kopf nicht nehmen, die Türen der neuen Beratungsstelle mit dem Durchschneiden des roten Bandes symbolisch für Ratsuchende zu öffnen. Inzwischen sind nach Terminvereinbarung auch wieder persönliche Beratungsgespräche in den kreiseigenen Räumen an der Berliner Straße möglich.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

UNRECHTMÄSSIGE KONTOENTGELTE

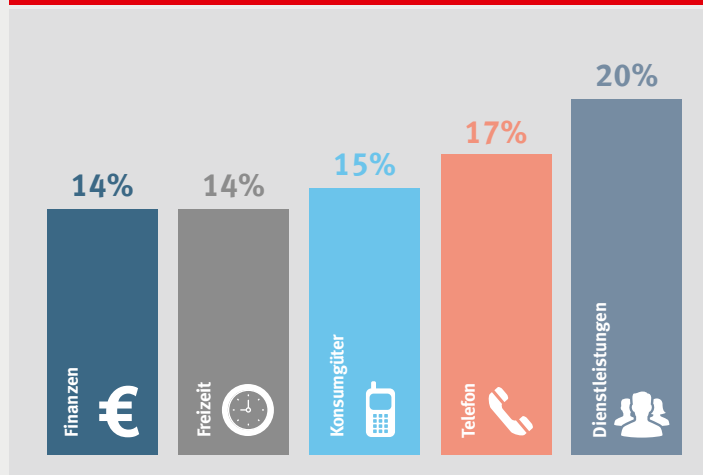
Schweigen ist Zustimmung – so sind fast alle Banken und Sparkassen lange verfahren, wenn sie Preiserhöhungen oder Veränderungen für die Kundschaft in den Geschäftsbedingungen ankündigten. Diese Praxis hat der Bundesgerichtshof im April 2021 in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen 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.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	1.988
Rechtsberatungen und -vertretungen	240
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	27%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Herforder Bürger:innen	460
Veranstaltungskontakte: in 3 Veranstaltungen	128

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

80 % erfolgreiche Rechtsvertretungen – der Höchstbetrag von 2.500 Euro wurde einem Verbraucher erspart, dem mehrere Mobilfunkverträge untergeschoben worden waren.

IHR TEAM IN HERFORD

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

2,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Herford
Berliner Str. 1 · 32052 Herford

Tel.: 0211 54 2222 11
www.verbraucherzentrale.nrw/herford