

LEVERKUSEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Katharina Artes

Im Interview mit Bernhard Pilch,
Leiter 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 gab es Angebote für Betroffene der Sommerflut?

Die entgeltfreie Versicherungsrechtsberatung bot den Schlüssel, um Ansprüche schnell und korrekt gegenüber den Versicherern geltend zu machen. Aber auch rechtliche Hinweise, wie es etwa um laufende Zahlungen für Strom und Telekommunikation bestellt ist, wenn Wohnung oder Haus massiv geschädigt sind, enthielt das kurzfristig für Betroffene aufgelegte „Hilfspaket“. Ebenso war Unterstützung in finanziellen Krisen gefragt.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Die Verbraucherzentrale in Leverkusen hatte Geburtstag: Vor 40 Jahren öffnete die Beratungsstelle erstmals ihre Türen. Das Ziel, Menschen vor Übervorteilung zu schützen und sie bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern zu unterstützen, hat trotz des vielfältigen Wandels im Konsumalltag und der Digitalisierung nichts von seiner zentralen Bedeutung eingebüßt.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Leverkusen 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 Pandemieklausele 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.

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.

FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhanttasche 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.

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.

BESSER HEIZEN – OHNE ÖL UND GAS

Zehn alte Ölfässer schickte die Verbraucherzentrale auf Tour. Ein eindrucksvoll aufgetürmter Hinweis auf die darin abfüllbaren 2.000 Liter Heizöl, die ein einzelner Haushalt in einem Jahr verbraucht. Rund eine Million Ölkessel stehen in NRW noch in den Kellern von Ein- und Zweifamilienhäusern – sehr viele sind älter als 19 Jahre und arbeiten deshalb sehr ineffizient. Wer nicht weiterhin sein Geld zum Schornstein hinausblasen will, sollte auf moderne Heiztechnik umstellen. Und trifft dabei auf günstige Bedingungen: Investitionen für den Umstieg auf erneuerbare Energien werden mit 45 Prozent und mehr vom Staat gefördert. Außerdem sparen diese Heizungsmodernisierer die steigenden CO₂-Abgaben für Öl und Gas und leisten obendrein einen wichtigen Beitrag zur Energiewende. Mit einem umfassenden Informationspaket – vom Online-seminar über eine Kampagnenseite im Internet bis hin zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen für den Heizungstausch – sowie in der persönlichen (Online-)Beratung hat die Verbraucherzentrale den Weg zum besseren Heizen ohne Öl und Gas gezeigt.



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.

FAIRE WOCHE: ZUKUNFT FAIR GESTALTEN



„Zukunft fair gestalten“ – unter diesem Motto beteiligte sich die Verbraucherzentrale mit einer Station an der Leverkusener Stadtrallye zur Fairen Woche. Ihre Informationen zu den Gütesiegeln des Fairen Handels waren der Schlüssel, um beim städtischen Gewinnspiel die richtigen Antworten parat zu haben. Drei Gewinnerinnen wurden im Dezember ausgezeichnet. Zentrale Botschaft an den zwölf Stationen der Stadtrallye: Jeder und jede Einzelne kann durch Kaufentscheidungen dazu beitragen, dass vor allem in Ländern des Globalen Südens existenzsichernde Löhne und die Einhaltung von Menschenrechten gewährleistet sind. Wer also hierzulande zu Kaffee, Tee, Schokolade, Schnittblumen oder Textilien mit fairem Label greift, legt zugleich Optionen für eine nachhaltige Zukunft in den Einkaufskorb.

HILFSPAKET FÜR HOCHWASSEROPFER

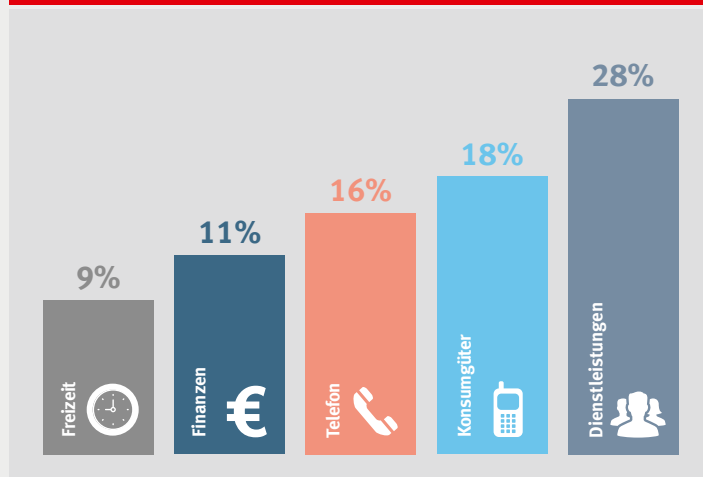
Vollgelaufene Keller, überflutete Gebäude, davongetriebene Autos – der Starkregen im Juli hat in NRW verheerende Schäden angerichtet. Für Betroffene, die sich auch in unserer Stadt über Nacht mit den katastrophalen Folgen des Hochwassers konfrontiert sahen, hat die Verbraucherzentrale rasch ein Hilfspaket mit passgenauen Beratungen und Informationen geschnürt. 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. 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.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

| | |
|---|-------|
| Verbraucheranliegen | 3.702 |
| Rechtsberatungen und -vertretungen | 1.791 |
| Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht* | 23% |
| * Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen) | |
| Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Leverkusener Bürger:innen | 268 |
| Veranstaltungskontakte: in 8 Veranstaltungen | 323 |

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

86 % erfolgreiche Rechtsvertretungen. Spitzenreiter: Gut 9.000 Euro, die einem Verbraucher nach Stornierung und Rückabwicklung von elf im Mobilfunkshop untergeschobenen Handyverträgen erspart blieben.

IHR TEAM IN LEVERKUSEN

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

2,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Leverkusen
Dönhoffstr. 27 • 51373 Leverkusen

Tel.: 0214 314912 01 • Fax: 0214 314912 10
www.verbraucherzentrale.nrw/leverkusen