



MARL UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Reint Jan Vos,
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 zukunfts-fähige 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 der Stadt – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Die Corona-Pandemie schränkt weiterhin die Aktivitäten der Beratungsstelle ein. Die vielen niedrigschwelligen Kontakte auf Marler Großveranstaltungen wie Volksparkfest, Marler Seefest sowie bei Stadtteilstesten wie dem „Markt der Möglichkeiten“ in Hüls-Süd sind nicht durch Angebote im digitalen Raum zu ersetzen. Auch 2022 ist fraglich, ob all diese Veranstaltungen durchgeführt werden können. Falls dies wieder möglich sein sollte, wollen wir dabei sein! Weiter planen wir eine effizientere Nutzung unserer Räume, um Wartezeiten für Beratungstermine zu verkürzen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Marl 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

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.

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.

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, 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.

ESSEN IN MEHRWEG

Ob Pasta aus der Pizzeria, Chicken, Burger & Co. zum Take-away oder Coffee to go: Gaumenfreuden zum Mitnehmen gehen meist in aufwändiger Einwegverpackung über die Theke. Transportumhüllungen, die zwar nur wenige Minuten genutzt werden, aber als Plastikmüll die Umwelt lange belasten. Insbesondere, wenn Kunststoffverpackungen achtlos weggeworfen als wilder Müll stranden. Ab 2023 wird gesetzlich vorgeschrieben, dass Restaurants, Lieferdienste und Caterer alternativ auch Mehrwegbehälter für Essen und Getränke zum Mitnehmen anbieten oder das Abfüllen in mitgebrachte Behälter ermöglichen müssen. Die Umweltberatung hat in einer Umfrage herausgefunden, welche Betriebe vor Ort bereits jetzt schon Mehrweglösungen anbieten und sich damit an den ersten bundesweiten Aktionstagen „Essen in Mehrweg“ im Juni beteiligt. Denn viele Menschen wollen Plastikmüll beim Einkaufen vermeiden – auch beim Essen zum Take-away. Zusammengefasst in einer Übersicht wies sie Interessierten den Weg dorthin.

WERBEMÜLL STOPPEN



Ob Werbebriefe, Postwurfsendungen oder Prospekte: Schätzungsweise zwischen 1,3 und 1,8 Millionen Tonnen Papier mit unadressierter Werbung stecken nach Erhebungen jährlich in deutschen Briefkästen. Das sind fast zehn Prozent des gesamten Papierkonsums. Oft nicht gewünscht und ungelesen wandert der Werbemüll direkt in die Altpapiertonne. Auch Anfragen bei der Verbraucherzentrale zeigen, dass immer mehr Menschen davon genervt sind. Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung im November hatten die Umweltberaterinnen Theresia Hericks (l.) und Beatrix Söhngen deshalb Stopper im Marler Stern aufgestellt: Unter dem Motto „Gemeinsam Werbemüll stoppen“ hatte ein überdimensionaler Briefkasten Aufkleber, Postkarten und Informationen parat, um unerwünschter Werbung die Tür zu weisen. Der Aufkleber „Bitte keine Werbung“ zum Anbringen an den Briefkasten, eine Postkarte, um Firmen aufzufordern, adressierte Werbung zu unterlassen sowie Informationen zu Adresshandel und Widerspruchsmöglichkeiten waren dabei die Helfer, um tonnenweise Altpapier zu vermeiden. Besonders großen Erfolg hatte die Kooperation mit dem Caritasverband Marl e.V. und dem ZBH, sodass Hunderte von Briefkästen mit den Aufklebern „versorgt“ wurden. Denn gerade in Wohnanlagen tragen unerwünschte Werbepost und kostenlose Zeitungen zur Vermüllung bei.

TRINK LEITUNGSWASSER – EINE KLARE SACHE



Fast 85 Einliter-Einwegflaschen verbraucht jeder Deutsche im Schnitt pro Jahr. Besonders hoch ist der Anteil beim Mineralwasser, das vielfach als Durstlöcher in Einweg aus Kunststoff daherkommt. Unter dem Motto „Trink Leitungswasser – eine klare Sache“ hat die Umweltberatung zum Tag des Wassers am 22. März in einem Onlinevortrag die glasklaren Vorteile beim Zapfen aus dem Wasserhahn aufgezeigt: Leitungswasser hat eine hervorragende CO₂-Bilanz und wird streng kontrolliert. Gleichzeitig kostet der Liter bis zu 100 Mal weniger als abgepacktes Wasser. Auch was bei den eigenen Wasserleitungen zu beachten ist, wurde erläutert. Nicht zuletzt wurde über die regionale Leitungswasserqualität sowie über Möglichkeiten, Plastik in Marl einzusparen, informiert. Zehn Personen setzten den Aufruf des Teams rund um Beratungsstellenleiter Reint Jan Vos zum zweiwöchigen Leitungswassertest in die Tat um: Ausgestattet mit einem Starterset mit Glas- oder Edelstahlflasche für unterwegs sowie mit Rezepten und Zutaten, um das „Kranenberger“ aufzupeppen, machten sie sich auf Abschiedstour: „Bye, bye bottle: Ab jetzt keine Einwegflaschen mehr!“, so das Motto beim Testlauf, ob das Trinken von Leitungswasser im Alltag praktikabel ist. Fazit: Für viele Teilnehmende künftig eine klare Sache – vor allem Rezepte für infused water brachten auf den Geschmack.

BAUSTEINE FÜR SCHUTZ VOR STARKREGEN

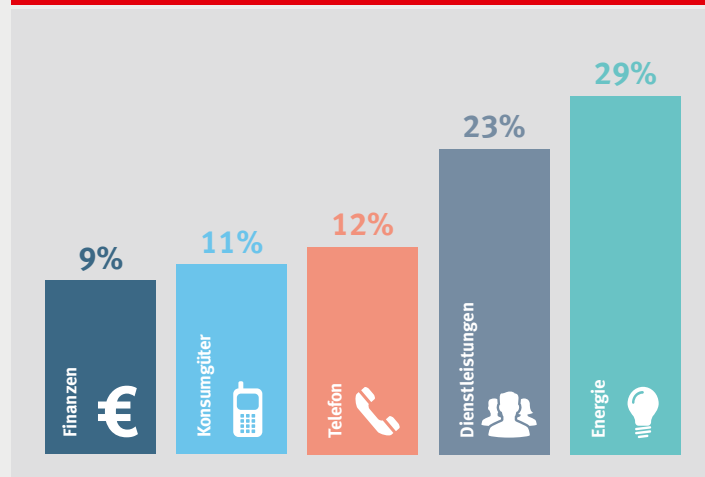
Auf versiegelten Straßen und Hofflächen kann das Wasser bei heftigen Gewittern und Starkregen nicht schnell genug abfließen und deshalb durch die Schwachstellen des Hauses von außen in das Wohngebäude eindringen. Zudem kann es in den Abwasserkanälen zu Rückstau kommen. Das aufgestaute Abwasser im Kanal drückt bei solchen Unwettern zurück ins Haus und kann tiefliegende Räume unterhalb der Rückstauebene unter Wasser setzen. Die schlammige Brühe kann Möbel und Elektrogeräte überspülen und Wände und Boden in Keller, Hobby- oder Wohnraum massiv schädigen. In einem Onlineseminar hat die Verbraucherzentrale daher Bausteine für einen wirksamen Schutz der Immobilie vor den Folgen von Überschwemmung und Rückstau vorgestellt. Gemeinsam mit Fachleuten des Projekts Klimafolgen und Grundstücksentwässerung und dem ZBH Stadtentwässerung Marl gab es für Interessierte einen Überblick: von baulichen Maßnahmen über versicherungstechnische Aspekte bis hin zu rechtlichen Pflichten und Vorgaben.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.068
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.104
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	44%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreises Recklinghausen	1.158
Veranstaltungskontakte: in 11 Veranstaltungen	806

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Eine Marler Familie mit zwei schulpflichtigen Kindern war überglücklich, als sie den fürs Homeschooling notwendigen und schon lange bestellten Internetanschluss durch Einschalten der Beratungsstelle doch noch erhielt.

IHR TEAM IN MARL

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Marl weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Marl
Bergstraße 228-230 • 45768 Marl

Tel.: 02365 85625 01 • Fax: 02365 85625 08
www.verbraucherzentrale.nrw/marl