



NEUSS UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



**Im Interview mit Dorothea Khairat,
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 Informationen 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 Neuss – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Wir freuen uns auf gemeinsame Veranstaltungen und Beratungsangebote mit unseren Netzwerkpartnern. Energiekosten und Möglichkeiten zum Energiesparen werden dabei besonders im Blickfeld stehen. Unter anderem möchten wir in Kooperationen mit dem Sozialamt und der Volkshochschule der Stadt Neuss Wege aufzeigen, wo sich in privaten Haushalten Einsparpotenziale bieten und gleichzeitig Klimaschutz praktiziert werden kann.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Neuss 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.

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.

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 Onlineseminar 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.

WOCHE DER NACHHALTIGKEIT



In der Neusser Woche der Nachhaltigkeit zeigte die Verbraucherzentrale mit einem breiten Programm Möglichkeiten auf, den eigenen Alltag nachhaltiger zu gestalten. Im Seminar „Auf der Sonnenseite: Einfach selbst Solarstrom nutzen“ konnten Interessierte entdecken, wie sich eigener Solarstrom nicht nur auf dem Dach eines Einfamilienhauses, sondern auch auf Balkon oder Terrasse erzeugen lässt. „Mehr Grün am Haus – Spür das bessere Klima!“ lud dazu ein, den grünen Daumen zu beweisen. So wurde im Onlineseminar etwa das Handwerkszeug für die Dachbegrünung vorgestellt. „Einfach machen“ hieß es im Online-Workshop „Nachhaltigkeit in der Schulverpflegung“, die auf regionale, saisonale und Bio-Lebensmittel, eine fleischärmere Verpflegung und eine gute Speiseplanung als Weg zu einer nachhaltigen Schulverpflegung setzt.

Zu guter Letzt: Auf dem Umweltmarkt drehte sich alles um „Mehr Wertschätzung von Ressourcen – Gemeinsam sinnloses Wegwerfen stoppen“.

BAUSTEINE FÜR SCHUTZ VOR STARKREGEN

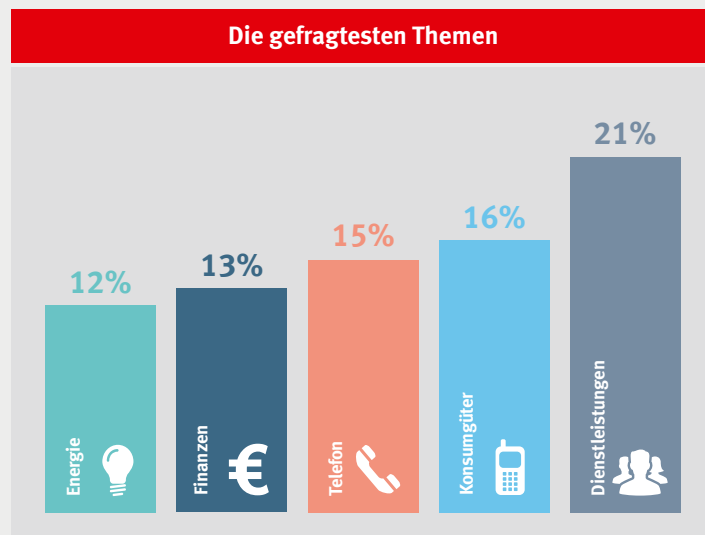
Auf versiegelten Straßen und Hofflächen kann das Wasser bei heftigen Gewittern und Starkregen nicht schnell genug abfließen und deshalb durch die Schwachstellen des Hauses von außen in das Wohngebäude eindringen. Zudem kann es in den Abwasserkanälen zu Rückstau kommen. Das aufgestaute Abwasser im Kanal drückt bei solchen Unwettern zurück ins Haus und kann tiefgelegene Räume unterhalb der Rückstauenebene unter Wasser setzen. Die schlammige Brühe kann Möbel und Elektrogeräte überspülen und Wände und Boden in Keller, Hobby- oder Wohnraum massiv schädigen. In einem Vortrag 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 Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer-Verein Stadt und Kreis Neuss e.V. 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	3.238
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.378
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	21%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Rhein-Kreis Neuss	1.073
Veranstaltungskontakte: in 11 Veranstaltungen	316

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Fast 6.000 Euro forderte ein Inkassobüro für einen angeblichen Vertrag aus dem Jahr 1984. An die 5.200 Euro sollten alleine an sonstigen Kosten und Zinsen bezahlt werden. Nach Einschalten der Beratungsstelle wurde das Inkassoverfahren gegen die alleinerziehende Mutter eingestellt.

IHR TEAM IN NEUSS

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

2,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Neuss
Meererhof 1a · 41460 Neuss

Tel.: 02131 20256 01 · Fax: 02131 20256 07
www.verbraucherzentrale.nrw/neuss