



PADERBORN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



**Im Interview mit Susanne Paleschke,
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 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 Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Insbesondere viele junge Menschen suchten in der Beratungsstelle rechtlichen Rat, weil es coronabedingt viele Probleme mit Fitnessstudio- und Reiseverträgen gab. Mit unseren präzisen Beratungsaussagen, Musterbriefen und Hinweisen zur aktuellen Rechtsprechung konnten wir uns als kompetente Ansprechpartnerin empfehlen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Paderborn 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

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.

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 Randolph Latusek von der Kreispolizeidienststelle machte sich Beraterin Coletta Lehmenkühler 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.

UNRECHTMÄSSIGE KONTOENTGELTE

Schweigen ist Zustimmung – so sind fast alle Banken und Sparkassen lange verfahren, wenn sie Preiserhöhungen oder Verände-

rungen 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. Gemeinsam mit der Technischen Beigeordneten Claudia Warnecke (li.) und dem Klimaschutzbeauftragten der Stadt Paderborn, Tobias Helling, warb Umweltberaterin Anke Reimer (r.) für den Heizungstausch.

ESSEN IN MEHRWEG



Ob Pasta aus der Pizzeria, Chicken, Burger & Co. zum Take-away oder Coffee to go: Gaumenfreuden zum Mitnehmen gehen meist in aufwendiger 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 schon Mehrweglösungen anbieten und sich damit an den ersten bundesweiten Aktionstagen „Essen in Mehrweg“ im Juni beteiligt. Zusammen mit dem ASP und dem Citymanagement wurden der interessierten Gastronomie Mehrweglösungen aufgezeigt. Das Studierendenwerk Paderborn diente mit seinem bereits umgesetzten Mehrwegsystem als gutes Vorbild. Auf dem Foto: Jonathan Geldmacher (ASP, links), Heiko Appelbaum (Citymanager, Mitte unten), Mitarbeitende des Studierendenwerks sowie Anke Reimer und Christina Krenzel von der Verbraucherzentrale.

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 hat die Umweltberatung deshalb Stopper in der Stadtbibliothek Paderborn 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.

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 im Kreis einzusparen, informiert. Zehn Personen setzten den Aufruf zum zweiwöchigen Leitungswassertest in die Tat um: Ausgestattet mit einem Starterset mit Glas- oder Edelstahlflasche für unterwegs sowie mit Rezepten und Zutaten, um das „Kraneberger“ aufzupeppen, machten sie sich auf Abschiedstour: „Bye, bye bottle: Ab jetzt keine Einwegflaschen mehr!“, so das Motto.

FAIRE WOCHE: ZUKUNFT FAIR GESTALTEN!

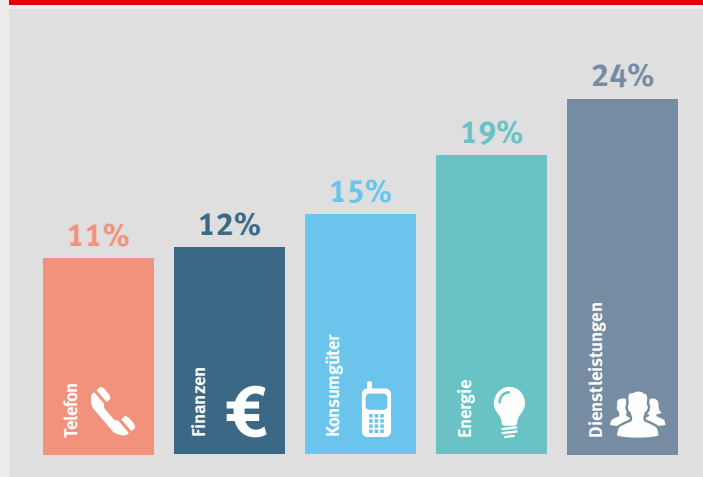
„Zukunft fair gestalten“ – unter diesem Motto zeigte die Verbraucherzentrale zur Fairen Woche im September, wie der faire Handel menschenwürdige Arbeitsbedingungen und angemessene Löhne sichert sowie nachhaltiges Wirtschaften unterstützt. Und dass jeder und jede Einzelne durch Kaufentscheidungen dazu beitragen kann, damit vor allem in Ländern des Globalen Südens existenzsichernde Löhne und die Einhaltung von Menschenrechten gewährleistet sind. Dort schufteten Millionen Menschen unter gefährlichen Arbeitsbedingungen, ohne damit ihr tägliches Überleben sichern zu können. Wer also hierzulande zu Kaffee, Tee, Schokolade, Schnittblumen oder Textilien mit fairem Label greift, legt zugleich Optionen für eine nachhaltige Zukunft in den Einkaufskorb. Wie die Coronakrise den Fairen Handel beeinflusst, wurde bei einer Veranstaltung im großen Rathaussaal in Paderborn erörtert. Das Publikum, im Saal oder über digitale Wege dabei, erfuhr von Vertreterinnen und Vertretern aus fünf Ländern aus erster Hand, welche Folgen etwa Lockdown oder unterbrochene Lieferketten auf ihre Arbeit vor Ort haben.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.776
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.460
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 Paderborner Bürger:innen	469
Veranstaltungskontakte: in 30 Veranstaltungen	800

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

88 Prozent der Rechtsvertretungen des Jahres 2021 konnten mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

Dadurch haben Ratsuchende Summen zwischen 30 und 7.000 Euro eingespart oder es wurden Probleme im Vertragsverhältnis durch Einschalten der Beratungsstelle erfolgreich gelöst.

IHR TEAM IN PADERBORN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Paderborn weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,75	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Paderborn
Grunigerstraße 2 • 33102 Paderborn

Tel.: 05251 68349 01 • Fax: 05251 68349 08
www.verbraucherzentrale.nrw/paderborn