



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

VELBERT UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021



**Im Interview mit Andreas Adelberger,
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?

Ich habe mich sehr erfreut, anlässlich des 30-jährigen Bestehens der Beratungsstelle im Sommer mit unserem Team endlich auch wieder für Ratsuchende „sichtbar“ sein zu können. Denn bis Mitte des Jahres waren unsere öffentlichkeitswirksamen Aktionen ja pandemiebedingt abgesagt. Und natürlich sind wir froh, nun – statt nur am Telefon oder via E-Mail zu beraten – wieder persönlich mit Ratsuchenden in Kontakt zu kommen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Velbert und im Kreis Mettmann 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

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.

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.

30 JAHRE IN VELBERT



„Seit vielen Jahren im Herzen Ihrer Stadt“ – unter diesem Motto hatte die Verbraucherzentrale in Velbert zum 30. Geburtstag im September zu einer Aktionswoche eingeladen. Beratungsstellenleiter Andreas Adelberger und Beraterin Sabine Klischat-Tilly hatten im Veranstaltungsprogramm pandemiebedingt auch viele Onlineangebote zum runden Jubiläum aufgelegt. Vom Schutz vor Starkregen über die Installation von Solaranlagen am Balkon bis hin zum richtigen Versicherungsschutz reichte die Themenpalette der Vorträge. Aber auch die Dauerbrenner der Beratungsnachfrage wie Telekommunikations-, Energie- und Finanzdienstleistungen kamen nicht zu kurz. 200.000 Ratsuchende, die in den vergangenen 30 Jahren auf ihre Anlaufstelle für Verbraucherfragen in Velbert gesetzt haben, unterstreichen eindrucksvoll, dass das Team mit seinen Angeboten und rechtlichen Hilfestellungen richtig liegt. Übrigens auch mit den Onlinevorträgen zum Jubiläum, die ein willkommenes Informationsangebot für Interessierte aus dem gesamten Kreis Mettmann 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.

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 der Kreispolizeidienststelle machte sich die Verbraucherzentrale 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. Die Verbraucherschützer der Velberter und der Langenfelder Beratungsstelle klärten gemeinsam mit der Kreispolizei

an einem Infostand vor dem Neanderthal Museum in Mettmann auf: Dort gab es Tipps und Beratung zum Thema Schutz vor Online-Betrügern.

SOLARSTROM@HOME



Mit Solarstrom könnte fast die Hälfte des Strombedarfs in NRW gedeckt werden. Vorausgesetzt, die Menschen hierzulande entdecken die „Sonnenseiten“ von Haus, Garage oder Balkon. In der Kampagne „Solarstrom@home“ hat die Verbraucherzentrale im Herbst gezeigt, wo und wie die eigenen Sonnenkraftwerke „ans Netz gehen“ können. An einem Modellhaus, an das Photovoltaik-Module auf dem Dach und ein Steckersolargerät am Balkon installiert waren, erläuterten die Fachleute alles Wissenswerte rund um die hauseigene Stromerzeugung und -nutzung. Auch war eine Ladestation zu begutachten, an der sich Elektrofahrzeuge aufladen lassen. Was bei der Planung einer Solaranlage wichtig ist, wie ein Steckersolargerät Strom direkt vom Balkon in die Steckdose bringt, welche Fördermittel es gibt – auf viele Fragen zu „Solarstrom@home“ gab es passgenaue Beratung und Information. Rechtliche Hinweise zur neuen Rolle als Strom-Prosumer, die selbst Energie gewinnen und verbrauchen, sorgten für rundum sonnige Aussichten bei der Entdeckung des Sonnenpotenzials at home.

BAUSTEINE FÜR SCHUTZ VOR STARKREGEN

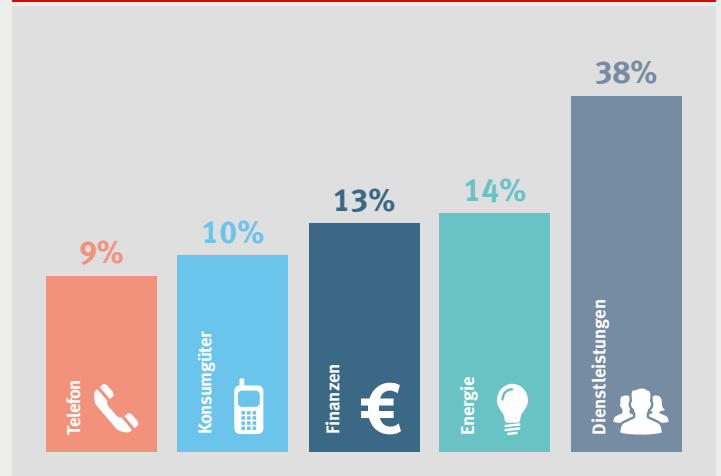
Auf versiegelten Straßen und Hofflächen kann das Wasser bei heftigen Gewittern und Starkregen nicht schnell genug abfließen und deshalb durch die Schwachstellen des Hauses von außen in das Wohngebäude eindringen. Zudem kann es in den Abwasserkanälen zu Rückstau kommen. Das aufgestaute Abwasser im Kanal 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 Onlineseminar anlässlich der Aktionswoche zum 30. Geburtstag der Beratungsstelle 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 sowie in Kooperation mit dem Klimaanpassungsmanager Thomas Geißler der Stadt Velbert 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	2.894
Rechtsberatungen und -vertretungen	644
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 Kreises Mettmann	1.518
Veranstaltungskontakte: in 32 Veranstaltungen	668

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Ein Ratsuchender meldete sich mit verschiedenen Problemen bei der Beratungsstelle. Durch den Verweis auf die Musterbriefe der Verbraucherzentrale hat er die Kosten der Karten für eine abgesagte Veranstaltung in voller Höhe und insgesamt 135 Euro Kontoführungsgebühr von seiner Bank erstattet bekommen.

IHR TEAM IN VELBERT

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

2,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Velbert
Friedrichstraße 107 · 42551 Velbert

Tel.: 02051 809018 1 · Fax: 02051 809018 7
www.verbraucherzentrale.nrw/velbert