



## WUPPERTAL UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Patricia Eichert

Im Interview mit Marlene Pfeiffer,  
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.

### Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Besonders gefreut hat uns, dass die Stadt Wuppertal und das Land NRW die weitere Finanzierung unserer Rechtsberatung zur Energiearmut nach dem planmäßigen Auslaufen der Projektphase sichergestellt haben. Dies bedeutet eine kraftvolle Unterstützung des Teams an der Schloßbleiche und ist ein gutes Signal für die Menschen in Wuppertal.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Wuppertal 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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 Kriminalprävention der Polizei Wuppertal 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. Auch bei einem Onlinevortrag von Beraterin Michelle Schüler-Holdstein gemeinsam mit Hauptkommissar Andreas Bredemeier drehte sich alles um die Botschaft: „Mach Dein Passwort stark!“



## DER MENSCH HINTER DEN SCHULDEN

Angst vor dem Jobverlust, unsichere Auftragslage und Lieferengpässe, monatelange Kurzarbeit oder gar schon Arbeitslosigkeit: Die Corona-Pandemie brachte viele Haushalte in finanzielle Engpässe. Diese haben nicht selten dazu geführt, dass fällige Zahlungen nicht mehr beglichen werden konnten und sich Schulden aufbauten. Zur bundesweiten Woche der Schuldnerberatung im Juni hat die Schuldnerberatung unter dem Motto „Der Mensch hinter den Schulden“ den Blick darauf gelenkt, dass nicht nur die wirtschaftlichen Auswirkungen der knappen Finanzen Probleme bereiten. Denn Betroffene sind häufig auch verzweifelt, kämpfen mit psychosozialen Auswirkungen bis hin zu Suizidgedanken und auch Streit in den Familien um das Thema Finanzen ist unvermeidlich. Existenzielle Krisen lassen sich vielfach verhindern, wenn frühzeitig eine fachlich versierte Beratung gesucht wird. Präventive Arbeit wird jedoch erschwert, weil Betroffene nicht ausreichend über das Angebot zur Schuldnerberatung informiert sind – oder weil lange Wartelisten eine rechtzeitige Intervention erschweren. Ein Rechtsanspruch auf kostenfreie Schuldnerberatung und deren ausreichende Finanzierung stand daher im Forderungskatalog zur Aktionswoche.

## 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.

## TRINK LEITUNGSWASSER – EINE KLARE SACHE



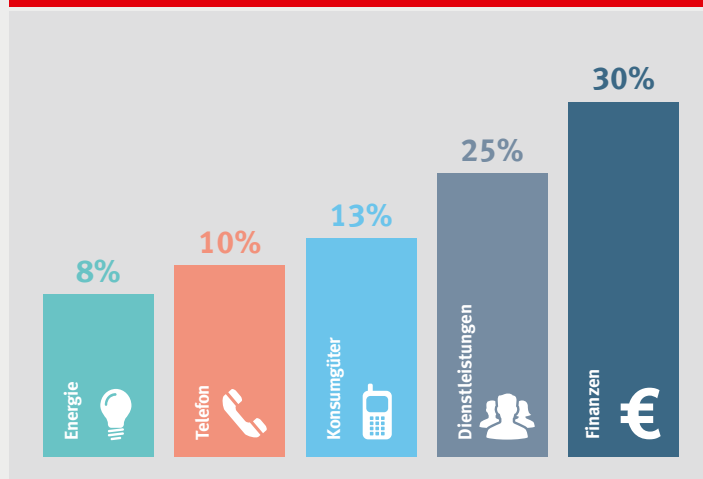
Fast 85 Einliter-Einwegflaschen verbraucht jeder Deutsche im Schnitt pro Jahr. Besonders hoch ist der Anteil beim Mineralwasser, das vielfach als Durstlöcher in Einweg aus Kunststoff daherkommt. Unter dem Motto „Trink Leitungswasser – eine klare Sache“ hat die Umweltberatung zum Tag des Wassers am 22. März in einem Onlinevortrag die glasklaren Vorteile beim Zapfen aus dem Wasserhahn aufgezeigt: Leitungswasser hat eine hervorragende CO<sub>2</sub>-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 der Stadt einzusparen, informiert. Zehn Personen setzten den Aufruf der Umweltberatung zum zweiwöchigen Leitungswassertest in die Tat um: Ausgestattet mit einem Starterset mit Glas- oder Edelstahlflasche für unterwegs sowie mit Rezepten und Zutaten, um das „Kranerberger“ aufzupeppen, machten sie sich auf Abschiedstour: „Bye, bye bottle: Ab jetzt keine Einwegflaschen mehr!“, so das Motto beim Testlauf. Fazit: Für viele Teilnehmende künftig eine klare Sache – vor allem Rezepte für infused water brachten auf den Geschmack. Auch die örtliche Politik, hier SPD-Ratscherr Max Guder (2.v.r.) und Umweltausschussvorsitzender Ulrich Christenn (r.), unterstützte die Aktion.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	8.713
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.574
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	24%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Wuppertaler Bürger:innen	666
Veranstaltungskontakte: in 101 Veranstaltungen	1.565

## Die gefragtesten Themen



## EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Dem elfjährigen Enkel stellte seine Oma ein Smartphone mit Sim-Karte zur Nutzung für Notfälle zur Verfügung. Durch missbräuchliche Nutzung für Spiele-Apps entstand ein Schaden in Höhe von 1.355 Euro. Nach Verhandlungen der Beratungsstelle buchte der Anbieter die Forderung aus.

## IHR TEAM IN WUPPERTAL

Leitung und Verbraucherberatung	3,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	1,80
Umweltberatung	1,00
Beratung Energiearmut	0,60
Energieberatung	1,00
Büroassistenz	0,50

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Wuppertal**  
Schlossbleiche 20 • 41203 Wuppertal

Tel.: 0202 693758 01 • Fax: 0202 693758 11  
[www.verbraucherzentrale.nrw/wuppertal](http://www.verbraucherzentrale.nrw/wuppertal)