



PADERBORN

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Fotostudio Verena Neuhaus

Im Interview mit Susanne Paleschke,
Leiterin der Beratungsstelle

Welche besonderen Herausforderungen brachte das Jahr 2023?

Verbraucherprobleme in der Energiekrise waren Dauerbrenner in der Beratung. Fragen zu Abrechnungen, Preisbremsen und rechtlichen Fallstricken sowie nach Hilfestellungen in finanziellen Notlagen dominierten unsere Arbeit. Rat suchten Menschen aus allen Bevölkerungsschichten. Zeitnahe Reaktion und interdisziplinäre Lösungsansätze waren gefragt. Auch im örtlichen Hilfesystem und für unsere kommunalen Partner waren wir eine wichtige Anlaufstelle: „Gemeinsam durch die Krise“ lautete erneut unser Leitmotiv 2023.

Was zeichnete Verbraucherarbeit vor Ort aus?

Einmal mehr war die Beratungsstelle ein Seismograf für drängende Verbraucherfragen und Fehlentwicklungen im Marktgeschehen: Durch das enge Zusammenspiel mit unserer Geschäftsstelle konnten wir frühzeitig neue Verbraucherprobleme antizipieren und diesen auch über die Einzelfallberatung hinaus begegnen: Sei es durch konstruktive Gespräche mit der Politik, durch Maßnahmen des Rechtsschutzes oder durch den kritischen Dialog mit Anbietern. Auch Aufsichtsbeschwerden – wie beim katastrophalen Umgang der Postbank mit Pfändungsschutzkonten – wurden so fundiert untermauert.

Welche Rolle spielte die Netzwerkarbeit?

Eine starke lokale Verbraucherarbeit lebt hiervon, gerade in Krisenzeiten. Wir knüpfen an bewährte Strukturen im kommunalen Hilfesystem an und initiieren Kooperationen, um die Menschen durch gemeinsame Aktions- und Informationsangebote passgenau zu erreichen und unseren unabhängigen Rat zu multiplizieren. Nur in engem Schulterschluss mit unseren kommunalen Netzwerkpartnern lassen sich viele Verbraucherprobleme frühzeitig erkennen und zusammen lösen.

Wo wurden außerdem Akzente gesetzt?

Der Abbau von Zugangshürden und die Sicherstellung von Teilhabe sind uns ein besonderes Anliegen. Gerade angesichts unterschiedlicher Bildungs- und Sprachniveaus sowie kultureller Hintergründe der Menschen in unserer Kommune setzen wir auf eine adressatengerechte Ansprache. Die Art und Weise, wie politische Rahmensetzungen häufig kommuniziert werden, macht es nicht einfacher, sich im Verbraucheralltag entsprechend zu verhalten. Stichworte: Zugang zu Energiehilfen oder das „Heizungsgesetz“. Daher haben wir „übersetzt“, was aus diesen Entscheidungen etwa für die zukunftsfähige Ausrichtung der eigenen Heizung folgt.

Welche Ereignisse sind vor Ort sonst hervorzuheben?

Wir freuen uns, dass Stadt und Kreis Paderborn zugestimmt haben, im Jahr 2023 die anteilige Finanzierung einer zusätzlichen Stelle zu übernehmen. So können wir den Ratsuchenden aus Kreis und Stadt bei Energierechts- und anderen Verbraucherproblemen stärker als bisher zur Seite stehen.

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 für die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

2023 IM FOKUS

WELTVERBRAUCHERTAG



„Vorsicht Kreditfallen“ – unter diesem Motto hatte die Beratungsstelle zum Weltverbrauchertag am 15. März ein Warnschild für tückische Finanzierungsangebote aufgestellt. Weil angesichts von hoher Inflation und steigenden Energiepreisen in vielen Haushalten das Budget knapp war, grassierten Versprechen wie „Kredite ohne Schufa“ oder „unbürokratischer Sofortkredit“ als vermeintliche Lösung für finanzielle Engpässe. Doch Kleinkredite, die niedrige Geldsummen schnell verfügbar machen sollen, können nicht nur mit Zinssätzen von bis zu 15 Prozent, sondern durch Zusatzleistungen – etwa für die Auszahlung innerhalb von 24 Stunden – sehr teuer werden. Tückisch auch Angebote, die als „Finanzsanierung“ firmieren: Statt der erhofften Kreditauszahlung werden hier für meist gehaltlose Leistungen nur hohe Kosten in Rechnung gestellt. Auch der Dispokredit mit Zinssätzen von oft 10 Prozent und mehr wird zur Kostenfalle, wenn er regelmäßig zur Deckung der Lebenshaltungskosten genutzt wird. Die Beratungsstelle hat mit Informationen zu Kreditfallen Entscheidungshilfen gegeben. Und Menschen in finanziell kritischen Lagen beim Ausstieg aus Verträgen mit Fallstricken unterstützt.

BEI ANRUF: VERTRAG

Werbeanrufe ohne vorherige Einwilligung sind gesetzlich verboten. Doch zeigen die Beschwerden in der Beratungsstelle, dass Übrumpelungsversuche am Telefon damit keineswegs verhindert werden: Ratsuchende beklagten weiterhin, dass sie von „Cold Calls“ überrascht und ihnen dabei ungewollte Verträge untergeschoben wurden. Mit der Aktion „Bei Anruf: Vertrag“ haben die Beratungskräfte rechtswidrige Maschen in den Blick genommen und informiert, wie dem Telefonmarketing von Energieversorgern, Banken, Versicherungen, Zeitschriftenverlagen oder Telefon- und Internetanbietern ein Riegel vorgeschoben wird. Auf dem Aktionszettel standen aber auch Tipps, um bei einem überraschenden Anruf nicht ungewollt personenbezogene Daten weiterzugeben oder durch eine Antwort mit „Ja“ den Weg für eine

konstruierte Vertragszustimmung zu ebnen. Ins Bewusstsein geholt wurde auch, dass am Telefon abgeschlossene Verträge in den meisten Fällen rechtlich wirksam sind. Die Beratungsstelle informierte über Widerrufsmöglichkeiten und unterstützte bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten.

POSTBANK: EXISTENZANGST TROTZ P-KONTO

Wer ein Pfändungsschutz-Konto (P-Konto) hat, kann über den vor Pfändung geschützten Grundfreibetrag verfügen. Auch dürfen Kreditinstitute auf Girokonten vorhandenes Guthaben nicht vorenthalten, wenn die Pfändung erledigt ist. Weil die Postbank wochenlang zustehende Freibeträge nicht berücksichtigt und Pfändungsaufhebungen nicht beachtet hatte, beschwerten sich viele Betroffene bei der Beratungsstelle. Denn sie kamen nicht an ihr geschütztes Geld heran, konnten etwa keine Lebensmittel einkaufen, ihre bestehenden Daueraufträge für Miete, Strom und Telefon wurden nicht ausgeführt. Die zentrale Pfändungsabteilung der Postbank war jedoch entweder nicht erreichbar oder es gab wochenlange Bearbeitungszeiten. Weil zeitnahe Maßnahmen zur ordnungsgemäßen Führung von P-Konten durch die Postbank oder den Mutterkonzern Deutsche Bank weiter ausblieben, hat die Verbraucherzentrale NRW Aufsichtsbeschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingereicht. Die Beratungsstelle unterstützte die Empfehlung zur Klage gegen die Postbank auf Auszahlung des Kontoguthabens mit Formulierungshilfen.

ENERGIEPREISKRISE: LOTSE BEI PROBLEMEN



Die Gasspeicher waren voller als erwartet, die Preisbremse bei Strom, Gas und Fernwärme, ein reduzierter Mehrwertsteuersatz sowie fallende Weltmarktpreise haben die Energiekrise zumindest abgefedert. Dennoch erreichte die Beratungsstelle eine Flut an Anfragen zu den unterschiedlichsten Facetten der Energiekrise. Sie lotste mit aktuellen Informationen durch das Dickicht schnell wechselnder Regelungen und Vorgaben, um von den Ent-

lastungen zu profitieren. Sie war aber auch Anlaufstelle, wenn etwa der Preisdeckel nicht wie gedacht funktionierte: So baten Ratsuchende um Unterstützung, weil Energieversorger den Rabatt – bei Preisen von über 40 Cent pro Kilowattstunde für Strom oder 12 Cent für Gas zahlte der Staat den Großteil der darüber liegenden Kosten – nicht automatisch weitergaben, indem sie die monatlichen Abschläge reduzierten. Mal war von den Preisbremsen überhaupt nichts zu sehen, mal wurde der Rabatt zu niedrig berechnet. Vielfach begründeten die Versorger dies mit der komplizierten Integration in das Abrechnungssystem. Bei einem Scheitern der Preisbremsenberechnung verfolgten einige dann die Strategie, von ihrer Kundschaft überhaupt keine Abschläge mehr einzuziehen. Nicht selten bemerkten Betroffene erst spät, dass der Versorger lange nicht mehr abgebucht hatte. Bei einem knappen Kontostand führte das Aussetzen der Abschlagszahlungen dann zu Problemen, wenn der Anbieter mit der verspäteten Berechnung eine hohe Nachzahlung verlangte.

Zudem: Viele Ratsuchende, die beim Grundversorger E.ON in die Ersatzversorgung gefallen waren, verharrten deutlich länger als die gesetzlich vorgesehenen drei Monate in diesem Tarif. Eine teure Knebel, denn die Preise hier waren um das Dreifache höher als in der Grundversorgung, sodass sich die Energierechnung zum Teil um mehrere Hundert Euro erhöht hatte. Nachdem sich die Beratungsstelle eingeschaltet hatte, erstattete E.ON mehr als 30 Betroffenen über 19.000 Euro.

Dank der Finanzierung durch Stadt und Kreis konnte das Team der Beratungsstelle mit einem neuen Mitarbeiter verstärkt werden: Matthias Brockgreitens unterstützt nun auch in der viel gefragten Energierechtsberatung, sodass Ratsuchende zeitnah rechtliche Hilfe fanden.

AUSSTELLUNG „PANTA RHEI – ALLES FLIESST“

Mit seiner Wasserkultur und urbanen Wasserlandschaft hat sich die Stadt Paderborn für das Europäische Kulturerbe-Siegel beworben. In diesem Rahmen haben sich im Jahr 2023 die fünf städtischen Museen mit dem Thema „Wasser“ auseinandergesetzt. Bei der Ausstellung „Wasser Eimer Welten“ im Kunstmuseum in Schloss Neuhaus präsentierte auch die Umweltberatung ein Exponat, um die riesigen Wassermengen zu verdeutlichen, die beim Anbau von Kaffee und der Rinderzucht aufgewendet werden müssen. In Zinkeimern wurde dieser Verbrauch etwa dem beim Anbau von heimischem Gemüse gegenübergestellt. Mehrere Tausend Interessierte nutzten zwischen August 2023 und Januar 2024 die Gelegenheit, sich über die verschiedenen Aspekte des Lebensquells Wasser zu informieren und mitzunehmen, dass ein sorgsamer Umgang damit im Alltag ein wichtiger Beitrag zum Umweltschutz ist.

WASSERVERKOSTUNG AUF WOCHENMARKT

Auf dem Wochenmarkt hatten die Umweltberaterinnen Jenny Fromme (l.) und Christina Kregel im Juni eingeladen, sich bei einer Wasserverkostung von der guten Qualität des Paderborner Leitungswassers zu überzeugen. Ist der Unterschied zu einem



deutlich teureren Mineralwasser zu schmecken? Und jenseits der geringeren Kosten fürs eigene Portemonnaie: Wer Leitungswasser trinkt, erspart der Umwelt jede Menge Verpackungsmüll und CO₂-Ausstoß, die sonst bei der Produktion und beim Transport von Plastik- und Glasflaschen entstehen. Informationen unter der Überschrift „Trink Leitungswasser“ gab es jedoch nicht nur am Stand auf dem Markt, sondern auch bei Instagram „@paderborn.umweltberatung“. Auch über diesen Kanal informiert die Umweltberatung nun regelmäßig zu Themen rund um Abfallvermeidung und Ressourcenschutz.

GEMEINSAM FÜR MEHR MEHRWEG



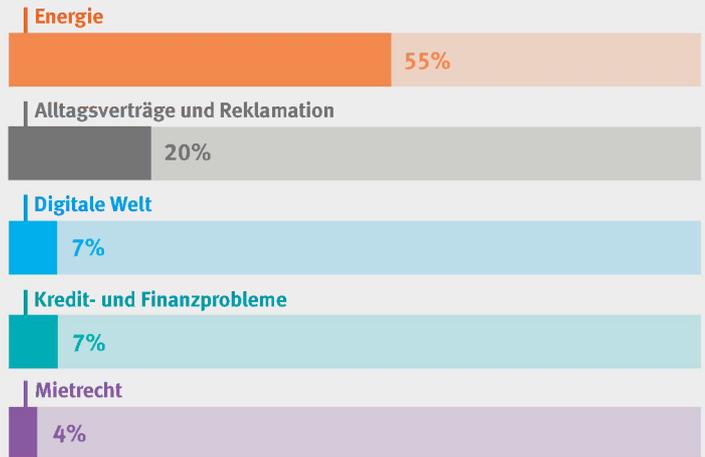
Seit 1. Januar 2023 sind Gastronomiebetriebe ab einer bestimmten Größe und Mitarbeiterzahl verpflichtet, für Speisen und Getränke zum Mitnehmen auch eine Mehrweg-Alternative bereitzuhalten – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung dieser „Mehrwegangebots-Pflicht“ hatte die Umweltberatung in Paderborn ein halbes Jahr nach Inkrafttreten eine bisher mangelhafte Umsetzung festgestellt. So wurden beim Besuch in Restaurants, Imbissbetrieben, Bäckereien und Filialen der Systemgastronomie längst nicht überall mehrfach nutzbare Verpackungen für Takeaway-Bestellungen offeriert. Und auch entsprechende Hinweisschilder waren nur selten zu finden – selbst nicht in den Betrieben, die angesichts ihrer Größe gesetzlich verpflichtet sind, über diese Alternative zu informieren. Mit einer Vielzahl von Aktivitäten hat die Beratungsstelle daher unter dem Motto „Schon Mehrweg probiert?“ dafür geworben, vor Ort gemeinsam den Weg für mehr Mehrweg zu gehen.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.778
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.276
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	21%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bürger:innen aus dem Stadt- und Kreisgebiet	617
Veranstaltungskontakte in 85 Veranstaltungen	8.554

Die gefragtesten Beratungsinhalte



EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Die Beratungsstelle in Paderborn war für viele Menschen in existenziellen Nöten eine erste Anlaufadresse. Für 53 Haushalte konnte die Verbraucherzentrale in Paderborn durch die Beratung und Vertretung zum Thema Existenzsicherung eine akut drohende Gas- oder Stromsperre gerade noch rechtzeitig verhindern.

IHR TEAM IN PADERBORN

Leitung und Verbraucherberatung	3,00	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
Grünigerstraße 2 · 33102 Paderborn

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