TROISDORF

Unsere Arbeit im Jahr 2024

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

IM INTERVIEW

mit Dr. Konstantin von Normann, Leiter der Beratungsstelle

Können Sie Ihre Arbeit in drei Sätzen beschreiben?
Der Beratungsalltag bleibt ein Spiegel der gesellschaftlichen Entwicklung: Bürger:innen sind zunehmend verunsichert und suchen vermehrt unsere Unterstützung, z. B. mit Blick auf unseriöse Anbieterpraktiken oder teure vertragliche Bindungen über lange Laufzeiten. Wir helfen durch Einordnung in den rechtlichen Rahmen, bei der Navigation durch den Verbraucherdschungel und wirken auch Desinformation entgegen. Durch unseren Rat leisten wir zudem einen Beitrag zur finanziellen Stabilisierung der Menschen.

Was bedeutet Kundenservice für Sie?
Unsere Beratungsstelle setzt auf einen sehr niederschwelligen Zugang für alle Bevölkerungsgruppen. Das bedeutet konkret: verständlich bleiben, auf die Sorgen der Ratsuchenden eingehen und als Ansprechadresse und Orientierung vor Ort für die Menschen da sein. Uns erreichen positives Feedback und große Dankbarkeit, gerade weil viele andere Beratungs- und Unterstützungsangebote angesichts knapper Finanzierung zunehmend abgebaut, reduziert oder im Zugang beschränkt werden.

Was waren zentrale Verbraucherthemen 2024?
Die Auswirkungen der Energiepreiskrise mit all ihren rechtlichen und wirtschaftlichen Facetten, aber auch Auswirkungen der Inflation waren sehr deutlich im Beratungsalltag spürbar und erfüllten auch klassische Mittelschichthaushalte mit Sorge. Problematische Geschäftsbedingungen, Nachforderungen aus Verträgen und zeitversetzte Nebenkostenabrechnungen waren häufig Beratungsthema. Einen besonderen Akzent haben wir auf die soziale Dimension der Energiewende gesetzt, um allen Menschen passgenaue Unterstützung zu bieten.

Welchen Stellenwert hat Prävention?
Präventive Verbraucherinformation wird durch Globalisierung und weltweite Märkte immer wichtiger. Die Risiken sind vielfältig: minderwertige Waren und Dienstleistungen, unzureichende Qualitätsstandards, Schadstoffbelastung bei Produkten oder unseriöse Vertragsbedingungen. Um all dem wirksam zu begegnen, ist vorbeugender Rat notwendig. Wir fördern ein kritisches Bewusstsein durch vorbeugende Bildungsarbeit, Information, Service und interaktive Tools im Web. So ist z. B. der Fakeshop-Finder einer unserer Renner im Netz.

Was war Ihr persönliches Highlight 2024?
Wir konnten einen wichtigen Schritt Richtung Zukunft gehen und haben die digitale und telefonische Erreichbarkeit deutlich ausgeweitet. Dieser Servicezuwachs ist ein Erfolgsmodell und nur durch die überregionale Bündelung unserer Kapazitäten möglich. Ratsuchende schätzen die schnelle und unkomplizierte Klärung ihres Anliegens über standortunabhängige Wege und die Möglichkeit einer umfassenden persönlichen Beratung vor Ort bei Bedarf. Den Kundenerwartungen begegnen wir so mit zeitgemäßen Strukturen.

2024 IM FOKUS

1N TELECOM: RÄTSELHAFTE SCHREIBEN

Wie schon im Jahr zuvor sorgten auch 2024 Briefe des Telekommunikationsunternehmens 1N Telecom GmbH für Irritation und Ärger. In den meisten Fällen wussten Empfänger:innen nicht, woher das Düsseldorfer Unternehmen ihre Daten hatte. Es kam ans Licht, dass viele die Schreiben bekamen, nachdem sie im Internet an Gewinnspielen teilgenommen hatten, bei denen man angeblich Gutscheine für Discounter und Drogeriemärkte hätte gewinnen können. 1N Telecom baute Druck auf: In einem ersten Brief wurden die Betroffenen aufgefordert, ihren bisherigen Telefonanschluss zu kündigen und die Rufnummernmitnahme zu 1N Telecom zu beauftragen. Wer das nicht tat, bekam einige Wochen später einen zweiten Brief mit einer vorzeitigen Kündigung sowie einer Schadenersatzforderung wegen angeblicher Verletzung der Vertragspflichten. Die Verbraucherzentrale NRW hat nach einer erfolglosen Abmahnung gegen das Vorgehen der 1N Telecom GmbH Klage beim Landgericht Düsseldorf eingereicht. In der Beratungsstelle bekamen die Betroffenen Unterstützung und Musterbriefe, um die unberechtigten Forderungen abzuwehren.

KABEL-TV: HILFE BEI UNNÖTIGEN GEBÜHREN

Durch das so genannte Nebenkostenprivileg konnten die Kosten für TV-Kabelanschlüsse von den Eigentümer:innen über die Betriebskostenabrechnung auf die Mieter:innen umgelegt werden – unabhängig davon, ob der Anschluss genutzt wurde oder nicht. Seit Juli 2024 geht das nicht mehr: Verbraucher:innen haben die freie Wahl, welchen Weg sie zum TV-Empfang nutzen möchten. Doch Anbieter wie die LEG Wohnen oder NetCologne haben versucht, Kund:innen ohne wirksame Zustimmung in Kabel-TV-Verträgen zu halten – was schließlich zu einer Abmahnung durch die Verbraucherzentrale NRW und eine anschließende Unterlassungserklärung beider Unternehmen führte. Die Beratungsstelle informierte Betroffene über die Gesetzesänderung und unterstützte sie bei der Durchsetzung ihrer Rechte.

FALSCHE WARE GELIEFERT – WAS TUN?

Statt eines bestellten Smartphones oder Tablets ist im Paket des Händlers ein Gurkenglas, Katzenshampoo oder eine Großpackung Buntstifte? Solche oder ähnliche Erlebnisse mit Falschlieferungen nach der Bestellung von teuren Elektronikprodukten in Online-Shops haben uns Ratsuchende beschrieben. Das Problem: Beanstandet man dann die Falschlieferung, verlangt der Händler in der Regel, die „richtige“ bestellte Ware zurückzuschicken – was natürlich unmöglich ist und die rechtliche Lage schwierig macht. Der Rat der Beratungsstelle: Dennoch den Fehler direkt reklamieren und die falsche Ware zurückschicken – idealerweise mit Beweisfotos des geöffneten Pakets – und Strafanzeige stellen. Denn Verbraucher:innen haben in diesen Fällen einen Anspruch auf Rückzahlung.

UNTERGESCHOBENE ENERGIEVERTRÄGE

Die Kontaktaufnahme durch den Energieanbieter erfolgt am Telefon oder an der Haustür … Thema des so genannten Direktvertriebs: Energie und Tarifangebote. Doch dass der Vermittler einen Anbieterwechsel einleiten will, macht er nicht deutlich. Die abgefragten Daten wie Zählernummer, aktueller Energielieferant sowie Namen und Adresse genügen, um einen Wechselprozess einzuleiten. Wenig später flattert das Begrüßungsschreiben eines neuen Energieanbieters ins Haus. Der Wechsel des Anbieters ist unbemerkt erfolgt … Ein solches Szenario war auch im vergangenen Jahr nicht selten, durchaus auch seitens größerer Anbieter – und ist illegal. Für einen wirksamen Energieliefervertrag außerhalb der Grundversorgung müssen beide Vertragsparteien ihre jeweilige Vertragserklärung – also Angebot und Annahme – in Textform abgeben. Zudem gilt: Immer dann, wenn ein Anbieter

behauptet, es läge ein Vertragsschluss vor, muss er diesen im Zweifel beweisen. Die Beratungsstelle prüfte in solchen Fällen die individuelle Rechtslage und unterstützte Betroffene unter anderem beim Bestreiten des Vertragsschlusses oder beim Widerruf ungewollter Energielieferverträge.

KOSTENLOSE ZEITSCHRIFT? VORSICHT, ABO!

Der Lockruf in die Abofalle erfolgte auf ganz unterschiedliche Weise: per Telefonanruf, als „Dankeschön“ nach Umfragen oder Bestellungen oder auch nach einer Anmeldung als Produkttester im Internet. Was eigentlich ein kostenloses Probe-Abo für eine Zeitschrift sein sollte, führte bald darauf zu einer Rechnung – und entpuppte sich als kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo von der Pressevertriebszentrale (PVZ). Denn die fordert im Auftrag anderer Unternehmen solche Zahlungen ein. Dabei versicherten die Betroffenen einhellig, zuvor kein kostenpflichtiges Zeitschriften-Abo abgeschlossen zu haben. Die Beratungsstelle unterstützte sie dabei, sich gegen die Forderungen zu wehren und informierte über die Tricks und Fallstricke der Anbieter.

ÄRGER MIT ENERGIEANBIETERN

Die Energieanbieter primastrom, voxenergie und nowenergy sorgten auch 2024 gleich auf mehrfache Weise für Ärger. Die Unternehmen hatten ohne Zustimmung der Kund:innen eigenmächtig die Preise für Strom und Gas erhöht, ohne dass es dafür eine vertragliche oder gesetzliche Grundlage gab. Hinzu kam die Weigerung, fristgerecht ausgesprochene Widerrufe und Kündigungen umzusetzen – was dazu führte, dass Kund:innen länger als vereinbart an die Verträge gebunden blieben. Zudem haben die Unternehmen in einigen Fällen Vertragslaufzeiten auf unzulässige Weise verlängert. All diese Praktiken führten zu enormen finanziellen Belastungen für die Betroffenen, die oft weit über dem Marktdurchschnitt liegende Energiekosten zahlen sollten. Entsprechend groß war auch der Andrang Ratsuchender in der Beratungsstelle – um dort wertvolle Hilfe bei Abrechnungsfragen, Rückforderungen oder Vertragsbeendigungen zu erhalten.

WAS TUN BEI HOHEN ENERGIEKOSTEN?

Hohe Energiekosten treiben Verbraucher:innen nun schon seit Jahren um. Nachdem die Preise auf dem Energiemarkt in die Höhe geschnellt waren, flatterten bald auch bei vielen Verbraucher:innen Schreiben ihrer Energieversorger oder Vermieter:innen ins Haus. Mit Verweis auf die hohen Energiepreise erhöhten sie die monatlichen Abschlagszahlungen, etwa um sehr hohe Nachzahlungen am Ende des Abrechnungszeitraumes zu vermeiden. Das wiederum forderte insbesondere jene mit geringem Einkommen heraus: Wie die monatlichen Mehrkosten bezahlen? Für Viele bedeutete dies keinen oder nur beschränkten Zugang zu Strom, Gas oder Heizöl. Im Falle einer Energiesperre wurde es aufgrund von Sperr-, Entsperr- und Mahnkosten letztlich sogar noch teurer. Die Beratungsstelle stand Betroffenen kostenlos zur Seite, indem sie über Regulierungsmöglichkeiten der Energieschulden beriet oder die individuellen Haushaltsfinanzen checkte. Bei Bedarf führte sie auch Verhandlungen mit dem Energieversorger, um laufende Abschlagszahlungen langfristig sicherzustellen.

VERBRAUCHERCAFÉ: DIGITALER SELBSTSCHUTZ

Internetfähige Geräte und personalisierte Online-Services bestimmen den Alltag. Und sie stellen viele Menschen vor die große Herausforderung, den Schutz ihrer persönlichen Daten aktiv zu gestalten. Unwissenheit und die Angst, etwas Falsches zu klicken, sind hierbei oft die größten Hindernisse. Und manche Unternehmen versuchen mit manipulativen Methoden, Nutzer:innen einer Webseite oder App zu einer bestimmten Handlung zu bewegen – Abonnements, ungewollte Verträge, Fake-Shops oder Identitätsdiebstahl sind die möglichen und mitunter gravierenden Folgen. Doch mit ein paar Tipps können sich Verbraucher:innen in der digitalen Welt relativ gut selbst schützen. Hierzu führte die Beratungsstelle im Rahmen der Aktion „Verbrauchercafé Digitaler Selbstschutz“ Vorträge mit anschließendem Erfahrungsaustausch durch. Die Teilnehmenden konnten sich hier durch Anleitung und eigenes Ausprobieren aktiv mit den Anbietertricks und dem Datenhunger der Unternehmen auseinandersetzen.

TIPPS GEGEN LEBENSMITTELVERLUSTE

Jährlich landen weltweit rund ein Drittel aller produzierten Lebensmittel auf dem Müll. Vom 16. bis 24. November widmete sich die „Europäische Woche der Abfallvermeidung“ daher der Vermeidung von Lebensmittelverlusten. Im Rahmen der Aktionswoche setzte die Umweltberatung mit der Aktion „350 Gramm – Lebensmittel sorgsam verwenden“ vor Ort ein deutliches Zeichen. Anlässlich des weihnachtlichen Tausch- und Verschenkmarkts auf dem Wertstoffhof der RSAG erhielten die Besucher:innen praktische Tipps zur richtigen Lagerung sowie einfache Rezepte, mit denen sie Lebensmittelverluste vermeiden können. Bereits mit 350 Gramm weniger Lebensmittelabfällen pro Woche lässt sich der vermeidbare Verlust pro Kopf in deutschen Haushalten um 50 Prozent reduzieren. Bei Gesprächen am Stand erfuhren Verbraucher:innen, wie ein cleverer Umgang mit Lebensmitteln aussehen kann, die in Haushalten besonders häufig verderben oder als Rest weggeworfen werden.

REPARIEREN – NA KLAR

Dinge im Haushalt reparieren, statt sie gleich neu zu kaufen – warum ist das wichtig? Und kann ich das überhaupt? Bei solchen Fragen stand unsere Umweltberatung mit der Aktion „Reparieren – na klar“ mit Rat und Tat zur Seite. Dazu gehörten Tipps, wie man reparaturfreundliche Produkte schon beim Kauf erkennen kann oder wann sich eine Reparatur kaputter Dinge noch lohnt und wann nicht. Die Aktion sollte Menschen dazu motivieren, Dinge länger zu nutzen – und zeigen, dass die praktische Umsetzung manchmal auch ganz einfach sein kann. Mit einem Aktionsstand auf der Veranstaltung Troisdorf Verein(t) auf dem Kölner Platz kam die Umweltberaterin mit Bürger:innen in Kontakt und veranschaulichte am Beispiel eines Staubsaugers, wie sich kleine Reparaturen einfach selber durchführen lassen.

IM FOKUS: WELTVERBRAUCHERTAG

GLASFASERAUSBAU: AUFDRINGLICHER VERTRIEB

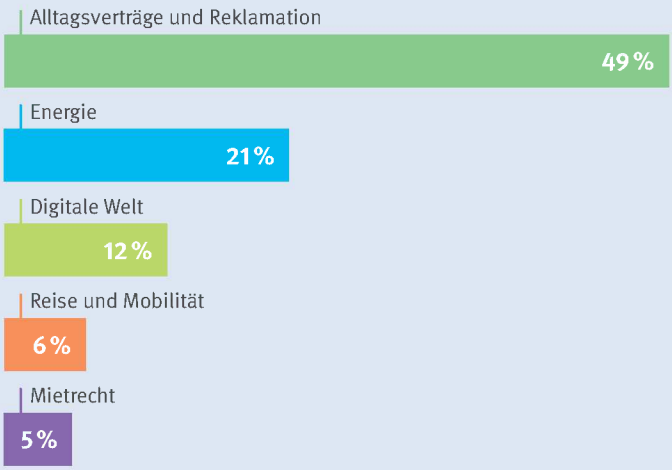
In NRW verfügten 2024 bislang nur rund 37 Prozent aller Haushalte über einen Zugang zum Glasfasernetz. Da der Ausbau nicht zentral erfolgt, sondern größtenteils dem Markt überlassen bleibt, zeigte sich in vielen Orten ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren der Verbraucher:innen ausgetragen wurde. Dementsprechend erreichten viele Beratungsstellen immer wieder Beschwerden. Grund genug, anlässlich des Weltverbrauchertages zu klären, wann wird wo ausgebaut? Welche Netzbetreiber bauen wo aus? Wird der Ausbau öffentlich gefördert? Können die Leitungen auch von anderen Anbietern genutzt werden? Was kostet der Anschluss jetzt und zu einem späteren Zeitpunkt? Und der wichtigste Rat für Betroffene: Keinen Vertrag unter Druck abschließen und sich zunächst schriftliche Angebote geben lassen, um sie vergleichen zu können.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.434
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.283
Veranstaltungen	28
Veranstaltungskontakte	2.094

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Troisdorf
Kölner Platz 2
53840 Troisdorf
Tel.: 0211 54 22 22 11
www.verbraucherzentrale.nrw/troisdorf

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Troisdorf wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.

IMPRESSUM
Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. · Helmholtzstr. 19 · 40215 Düsseldorf · Tel: 0211 91380-1000 · www.verbraucherzentrale.nrw
Gestaltung: Maßarbeit Kommunikation, Hamburg · Bilder: iStock/snedorez, iStock/Thierry Hebbelinck, Verbraucherzentrale NRW e. V.