



IM INTERVIEW

mit Michelle Schüler-Holdstein, Leiterin der Beratungsstelle



Foto: Oskar Siebers Photography

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 niederschweligen 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 Mittelschicht Haushalte 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?

In unserer Sensorfunktion identifizierten wir im Sommer einen Handy-Reparaturshop in der Elberfelder Innenstadt, welcher viele junge Wuppertaler:innen durch falsche Behauptungen in ungewollte Mobilfunkverträge drängte. Mit medialer Unterstützung machten wir auf diesen Missstand aufmerksam. Der Shop wurde kurze Zeit später geschlossen und über 300 Verträge wurden durch unser Einschreiten rückwirkend beendet.

2024 IM FOKUS



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.

Besonders perfide gingen Werber in großen Mehrfamilienhäusern vor. Sie verschafften sich Zutritt zu den Häusern, spähten dort die Zählernummern aus und meldeten zahlreiche Zähler bei einem anderen Anbieter an. Die Verbraucher:innen hatten nie Kontakt mit den Werbern und bemerkten erst mit Erhalt der Schlussrechnung die ungewollte Abmeldung bei ihrem Anbieter. Die Beratungsstelle setzte sich mit den Wuppertaler Stadtwerken zusammen und gemeinsam wurde nach schnellen Lösungen für die Betroffenen gesucht.

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.

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.

WAS TUN BEI ENERGIEARMUT?

Hohe Energiekosten treiben Verbraucher:innen nun schon seit Jahren um. Nachdem die Preise auf dem Energiemarkt in die Höhe geschossen 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

wiederm 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.

AKTIONSWOCHE SCHULDNERBERATUNG

Jetzt kaufen, später bezahlen – und dann sind die Schulden da. Die einfachen Bezahlmöglichkeiten bei „Buy now, pay later“ verführen zu Spontankäufen und das Geld fehlt an anderer Stelle. Was in sozialen Medien wie Instagram und TikTok von vielen jungen Menschen stolz verkündet wird, ist alles andere als ein Spiel. Darauf machten die Beratungsstellen in einer Aktionswoche mit dem überspitzten Titel „Buy now – Inkasso later“ im Juni aufmerksam. Was Vielen beim Konsum nicht bewusst ist: Oft verbirgt sich hinter einem „später bezahlen“-Einkauf ein kostenpflichtiger Kredit. Betroffene können so in eine Spirale mit hohen Zinsen und Kosten geraten. Schlimmstenfalls droht die Überschuldung.

WÄRME PLANEN: UNSICHERHEIT UND FRAGEN

Die Wahl und Planung der eigenen Heizung war vor allem für Hausbesitzer:innen eines der prominentesten – und umstrittenen – Themen des Jahres 2024: So sorgte die Novelle des Gebäudeenergiegesetzes für große Verunsicherung, welche Heizung denn zukünftig die beste, passende bzw. noch erlaubte Lösung sein würde. Zunehmend rückte dabei die Wärmepumpe in den Mittelpunkt der öffentlichen Wahrnehmung und Diskussion. Ein zu Jahresbeginn in Kraft getretenes Gesetz zur kommunalen Wärmeplanung brachte ähnliche Fragen auf: Was, wenn ich jetzt eine Wärmepumpe einbaue – muss ich die wieder entfernen, wenn gemäß Wärmeplanung zum Beispiel Fernwärme das Mittel der Wahl in meinem Ort wird? Durch die Beratung vor Ort und per Video sowie an Infoständen auf lokalen Energiemessen konnten unsere Energieberater:innen die Wärmepumpen-Technik erklären und so Unsicherheiten abbauen.

STROM VOM BALKON: LEICHTER DENN JE

Mit Steckersolar-Geräten können sowohl Hausbesitzer:innen als auch Mieter:innen auf Balkon oder Terrasse eigenständig Strom erzeugen, der unkompliziert über die Steckdose ins Hausnetz eingespeist und dort genutzt werden kann. Durch die niedrigere Stromrechnung macht sich die Anschaffung bereits nach wenigen Jahren bezahlt. Gesetzesänderungen im Mai 2024 haben die Anmeldung und Nutzung dieser auch „Balkonkraftwerk“ genannten Geräte stark vereinfacht. Seit Oktober 2024 gelten sie zudem als privilegierte bauliche Maßnahme in Miet- und Eigentumswohnungen: Vermietende oder Eigentümerversammlungen dürfen die Nutzung nicht mehr ohne triftige Begründung untersagen.

Damit Interessierte so gut wie möglich von den Änderungen profitieren können, unterstützte die Energieberatung der Beratungsstelle mit ausführlichen Infomaterialien und Veranstaltungen.

FAIRE WOCHE: AKTION FÜR MEHR KLIMAGERECHTIGKEIT

Hitzerekorde, Ernteauffälle, Wassermangel oder Überflutungen: Die Folgen der Klimakrise sind unübersehbar. Wie sich die zunehmenden Wetterextreme auf die Lebens- und Arbeitsbedingungen der Produzent:innen auswirken und welchen Beitrag der Faire Handel zur Umsetzung von Klimagerechtigkeit leistet, war Thema der „Fairen Woche“ vom 13. bis 27. September 2024. Denn der Faire Handel unterstützt nicht nur angemessene Preise, sondern stellt beispielsweise klimaresistentes Saatgut zur Verfügung und hilft Kleinbauernfamilien bei der Anpassung an sich wandelnde Klimabedingungen oder nach Naturkatastrophen. Die Beratungsstelle nahm die bundesweite Aktionswoche zum Anlass, um Anregungen für einen nachhaltigen und umweltbewussten Konsum zu geben.

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 und mit begleitenden Inhalten auf Instagram ein deutliches Zeichen. Bei einem Informationsstand in der Stadtbibliothek Wuppertal erhielten Verbraucher:innen praktische Tipps zur richtigen Lagerung und 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. Um das Ziel anschaulich zu machen, wurden je 350 Gramm Brot, Möhren und Marmelade auf einem ansprechend gedeckten Tisch ausgestellt. Die Verbraucher:innen erfuhren, wie ein cleverer Umgang mit diesen 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. Bei einem Aktionsstand im Sozialkaufhaus Brockenhaus kamen die Umweltberaterinnen im Rahmen des Reparatur-Cafés mit Bürger:innen in Kontakt und veranschaulichten 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 vor Ort ein regelrechter Ausbaukampf unterschiedlicher Anbieter, der nicht selten an den Haustüren der Verbraucher:innen ausgetragen wurde. Dementsprechend erreichten die Beratungsstelle immer wieder Beschwerden. Grund genug, anlässlich des Weltverbrauchertages über Monate hinweg Gespräche mit den örtlichen Breitbandbeauftragten, Netzbetreibern sowie ausbauenden Unternehmen zu führen und schriftlich nachzufragen: Welche Netzbetreiber bauen wo aus? 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. Die Beratungsstelle initiierte wegen der vielen Unsicherheiten und Nachfragen „Glasfasersprechstunden“: An drei Nachmittagen gab es Informationen und die Möglichkeit zum gegenseitigen Austausch.



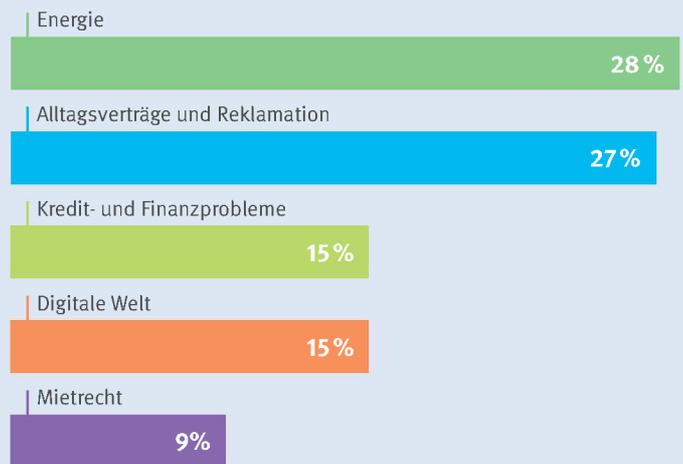
VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	10.066
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.136*
Veranstaltungen	117
Veranstaltungskontakte	4.586

* Im Vergleich zu den Vorjahren wurden alle durchgeführten Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen in der Kennzahl Rechtsberatungen und -vertretungen berücksichtigt.

Die gefragtesten Beratungsinhalte



WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Wuppertal

Schlossbleiche 20

41203 Wuppertal

Tel.: 0202 693758 01

→ www.verbraucherzentrale.nrw/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 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.