



TROISDORF

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2019

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



**Im Interview mit Dr. Konstantin von Normann,
Leiter der Beratungsstelle**

? Was waren zentrale Verbraucheranliegen 2019?

Untergeschobene Verträge, intransparente Rechnungen, Abofallen und unberechtigte Forderungen waren nur einige Beispiele täglicher Verbraucheranliegen. Rechtliche Fallstricke traten oftmals gepaart mit finanziellen und sozialen Problemlagen auf. Dies erforderte eine interdisziplinäre Bearbeitung der komplexen Sachverhalte und präventiv angelegte Hilfestellung.

? Was konnten Sie für Ratsuchende erreichen?

Neben der Stärkung der Selbsthilfekompetenzen waren die rechtliche Vertretung gegenüber Anbietern und der wirtschaftliche Rat dauerhaft gefragt. Unsere Intervention trug dazu bei, dass Rechte durchgesetzt, passende Anbieter und Tarife gefunden, Forderungen reduziert oder gänzlich abgewendet wurden. Auch der Schutz der Bürger vor Übervorteilung durch unseriöse Geschäftspraktiken gehörte zum Kerngeschäft.

? Gibt es übergreifende Ansätze in der Verbraucherarbeit?

Wir setzen auf kollektiven Verbraucherschutz, sei es über praxistaugliche Informationspakete im Internet, über gebündelte Rechtsdurchsetzung per Musterfeststellungsklage oder schnelle Hilfen bei Unternehmensinsolvenzen wie zuletzt bei Thomas Cook. Mit Aktionen und Kampagnen greifen wir gesellschaftlich relevante Fragestellungen auf und setzen uns z.B. für einen effektiven Klimaschutz ein.

? Was macht Ihren Stellenwert in der Kommune aus?

Unsere Kooperationspartner schätzen die vielfachen Synergien für die Hilfs- und Unterstützungsstrukturen vor Ort. Den Verbrauchern geben wir eine Stimme und wir bringen uns aktiv in kommunale und landesweite Handlungsprogramme ein. Wir pflegen einen kontinuierlichen Austausch mit politisch Verantwortlichen und zivilgesellschaftlichen Akteuren.

? Worüber haben Sie sich 2019 am meisten gefreut?

Das städtische Familienfest im Mai war mit über 750 Kontakten ein herausragender Erfolg. Wir konnten an den zwei Tagen unsere Beratungsangebote präsentieren und Verbrauchern Antworten auf ihre Fragen zu den vielfältigsten Verbraucheranliegen geben.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Troisdorfer Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, Politik und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Troisdorf
Kölner Platz 2 · 53840 Troisdorf
Tel.: (02241) 14953-01 · Fax: (02241) 14953-06
www.verbraucherzentrale.nrw/troisdorf

HIGHLIGHTS IM JAHR 2019



WELTVERBRAUCHERTAG

Zum Weltverbrauchertag zeigte die Verbraucherzentrale, wie Kunden darauf pochen können, dass Händler ihren gesetzlichen Informationspflichten vor Abschluss eines Handyvertrages auch nachkommen. Denn vorgeschrieben ist, dass die wesentlichen Vertragsinhalte im Produktinformationsblatt ausgehändigt werden müssen. Bei einer Stichprobe hatten jedoch neun von zehn Shops das Papier nicht rausgegeben. Häufig schilderten Ratsuchende, dass sie überrumpelt worden waren und Verträge unterschrieben hatten, die sie nicht überblicken konnten.

ENERGIEVERSORGER-PLEITE

Nach TelDaFax, FlexStrom und Care Energy ging mit der Bayerischen Energieversorgung BEV erneut ein Energieversorger mit fragwürdigem Geschäftsmodell Pleite. Die Beratungsstelle informierte nicht nur über die Entwicklungen des Insolvenzverfahrens, sondern erläuterte Schritte, um offene Forderungen wie Boni und Guthaben gegen die BEV durchzusetzen und gegebenenfalls anzumelden. Zudem ging die Verbraucherzentrale gegen den Versuch einer unzulässigen Preisanpassung kurz vor der Pleite des Unternehmens vor.



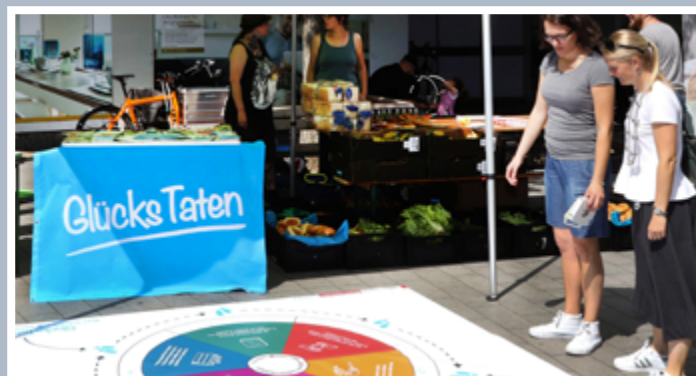
SONNE IM TANK

Mit Solarstrom vom eigenen Dach das E-Auto zu betanken – das ist die klimafreundlichste Art, ein Elektrofahrzeug zu laden. Zudem ist das ein logischer Schritt für Haushalte, die nach mehr Unabhängigkeit von externen Energieanbietern streben. Aber welchen Anteil des Stroms für ein E-Auto kann die eigene Solaranlage liefern? Wie groß muss die Photovoltaikanlage sein? Welche Leistung benötigt die Ladestation? Die Beratungsstelle hatte Informationen im Tank, um bei klimafreundlicher Mobilität einen Gang höherzuschalten.



NACHHALTIGER KONSUM

Die Beratungsstelle gab Anstöße für einen wertschätzenden Umgang mit Lebensmitteln – ob im eigenen Haushalt oder in Gemeinschaft mit anderen. Bei der Aktion „GlücksTaten“ des Mehrwert-Projekts konnte mit Klebepunkten auf einem Bodenplakat abgestimmt werden, was jeder Einzelne in Sachen Klimaschutz auf die Beine stellt – oder stellen will. Regionaler Einkauf, die richtige Lagerung von Lebensmitteln und eigener Anbau von Gemüse lauteten die Favoriten. Als Idee für gemeinschaftliches Engagement stand Foodsharing hoch im Kurs.



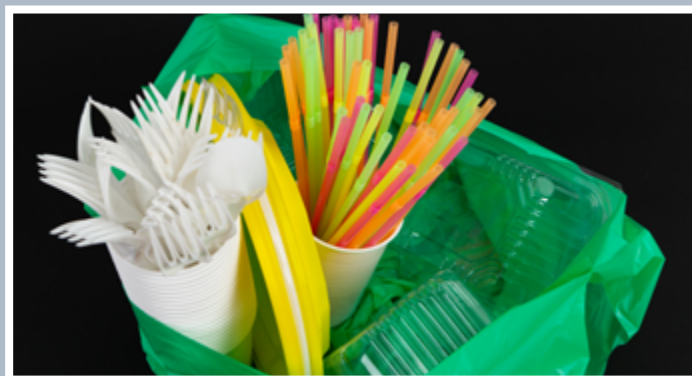


WARM-UP FÜRS ENERGIESPAREN

Der sparsame Umgang mit Energie beim Heizen und Duschen stand im Mittelpunkt des Bildungsangebots „WARM-up! Wissensspiele rund um Wärme“ der Verbraucherzentrale. Schülerinnen und Schüler lernten dabei, woher die Energie für die heiße Dusche und das wohlig-warme Kinderzimmer kommt und welche Folgen die Nutzung für das Klima hat. Sie erfuhren, welche Einstellung an der Heizung für welchen Raum sinnvoll ist und dass kurzes Duschen Umwelt und Geldbeutel schont.

PLASTIKMÜLL VERMEIDEN

Kaffee im Becher to go, Salat in Plastikschaale, Wasser aus der Einwegflasche: Beim Verpackungs-Kurzeinsatz für Unterwegs-Verpflegung werden wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Wild entsorgt vermüllen die Kunststoffverpackungen nicht nur Städte und verursachen zusätzliche Entsorgungskosten, sondern zerfallen in Mikroplastikteilchen, die Luft, Böden und Gewässer belasten. Kreativ hat die Umweltberatung mit Bodenplakaten Stopper gesetzt, um Wege fürs Vermeiden von Einwegplastik aufzuzeigen.



DIGITALES ERBE

Zwar werden Verträge per Mausklick abgeschlossen und in sozialen Netzwerken sind Nutzer aktiv. Aber wie man Daten schützt oder was mit Fotos, Onlinekonten und Profilen nach dem Tod passiert, ist meist unbekannt. So wissen nur wenige, dass in der Onlinewelt Verträge weiter laufen und Kosten verursachen oder Guthaben drohen zu verfallen, wenn der digitale Nachlass nicht geregelt ist. In Vorträgen informierte die Beratungsstelle, wie die richtigen Vorkehrungen für das Online-Erbe getroffen werden.

INKASSO-ABZOCKE

Wenn etwas schief läuft, wo eigentlich gezahlt werden sollte, folgt alsbald Post eines Inkassobüros – die Ankündigung oft hoher Gebühren inklusive. Die Beratungsstelle verzeichnete viele Anfragen, weil vermeintliche Außenstände eingetrieben und Adressaten mit Hinweis auf drohende Mahnbescheide oder Zwangsvollstreckung verunsichert wurden. Sie gab Hilfestellungen für den Check der Forderungen und fürs Zurückweisen unzulässiger Kosten. Um massenhafter Abzocke zu begegnen, fordert die Verbraucherzentrale eine gesetzliche Begrenzung von Inkassokosten.



DATENKLAU

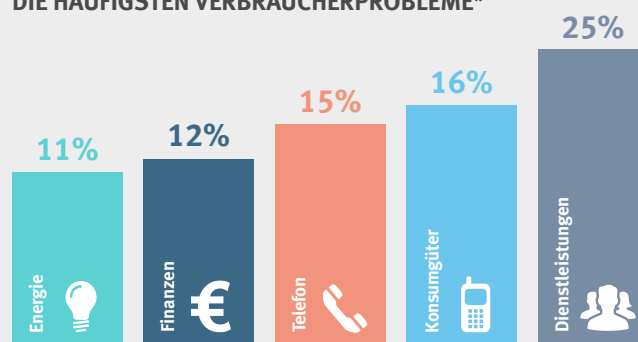
Ob Warenbestellungen über Shopping-Plattformen oder Abos für Streaming-Dienste: Mit Hilfe gestohlener Daten kauften Kriminelle im Internet auf Kosten ihrer Opfer ein oder schlossen auf deren Namen Verträge ab. Betroffene erfuhren vom Identitätsdiebstahl meist erst, wenn sie Rechnungen oder Inkassoschreiben erhielten oder unbekannte Abbuchungen auf ihrem Konto vorfanden. In der Rechtsberatung schob die Beratungsstelle dubiosen Forderungen einen Riegel vor. Sie gab auch präventiv Tipps, um Datendiebstahl vorzubeugen.



UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

VERBRAUCHERANLIEGEN*	3.395
VERANSTALTUNGEN	52
VERANSTALTUNGSKONTAKTE	3.436
RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN*	1.107

DIE HÄUFIGSTEN VERBRAUCHERPROBLEME*



* Die Anschlussfähigkeit an die Statistikdaten der Vorjahre ist durch eine bundesweit einheitliche Veränderung in der Erfassungssystematik nicht gegeben. Aufgrund der sukzessiven Umstellung auf die neue Erfassungssoftware konnten die Verbraucheranliegen nicht zu einem Jahreswert addiert werden und mussten für das erste Halbjahr hochgerechnet werden. Zeitgleich kam es bei der Einführung der neuen Software zu länger andauernden Problemen bei Technik und Performance und hierdurch bedingt zu unvollständiger Erfassung der Verbraucheranliegen.

EINER UNSERER ERFOLGE 2019



Datenmissbrauch im Internet – unberechtigt belasteten gleich zehn Anbieter die Kreditkarte eines Verbrauchers aus Troisdorf. 1.098 Euro konnte die Beratungsstelle über das Chargeback-Verfahren durch das Kreditkarteninstitut zurück buchen lassen und so den Schaden für den Verbraucher deutlich verringern.

IHR TEAM IN TROISDORF

Leitung und Verbraucherberatung	1,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Troisdorf weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Energieberatung	0,50	
Umweltberatung	0,50	
Bürokraft Verbraucherberatung	0,50	
Bürokraft Energieberatung	0,18	

IMPRESSUM: Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Tel: 0211 38 09 0
www.verbraucherzentrale.nrw • Gestaltung: lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, www.lav-ka.de © **Fotos:** fotolia® LLC, New York, sowie Verbraucherzentrale NRW e. V. Düsseldorf.