

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

# zwanzig18

Beratungsstelle Aachen





Foto: Claudia Fahlbusch

## **i WIR ARBEITEN FÜR SIE**

**Das Team in Aachen arbeitet für die Bürgerinnen und Bürger auf diesen Stellen:**

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| Leitung und Verbraucherberatung:             | 2,00 |
| Energieberatung:                             | 1,00 |
| Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung: | 0,62 |
| Beratung Energiearmut:                       | 0,50 |
| Bürokraft Verbraucherberatung:               | 0,50 |
| Bürokraft Energieberatung:                   | 0,35 |

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

Die in diesem Bericht gewählten männlichen Formen beziehen ausdrücklich weibliche und diverse Personen mit ein.

## **2018 – im Interview** **Jutta Reimnitz, Leiterin der Beratungsstelle**



**?** Auf einen kurzen Nenner gebracht: Was waren die zentralen Aufgabenstellungen der Arbeit?

› Digitalisierung, Datenschutz, Teilhabe – die großen Themenfelder spiegeln sich auch in den Anfragen. Von der Existenzsicherung privater Haushalte über Fallstricke bei der Telekommunikation bis hin zu Informationsrechten nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung reichte die Palette.

**?** An welchen Problemen lässt sich das festmachen?

› Wenn Konsumentendaten zur Währung werden oder über Kreditwürdigkeit entscheiden, gerät Datenschutz zum Mitspieler beim Verbraucherschutz. Auch wenn Online-Bezahlungsfunktionen Tücken bergen oder auf dem Tablet unnötige Verträge zur Unterschrift untergeschoben werden, ist unsere Beratung im digitalen Verbraucheralltag gefragt. Außerdem hatten erneut Anfragen zu den klassischen Abzockmethoden der Inkassobranche Konjunktur.

**?** Wer hat in der Beratungsstelle vor allem Rat gesucht?

› Menschen aller Altersgruppen und Bevölkerungsschichten brauchten Orientierung und Unterstützung. Ältere Menschen und Migranten suchten ebenso Rat wie verunsicherte Dieselautobesitzer in Sachen Musterfeststellungsklage gegen VW.

**?** Wie haben Sie Aachenern weitergeholfen?

› Der schnelle Zugang zum Recht, wenn unseriöse Anbieter Kunden übervorteilen oder täuschen, und die praktische Hilfe bei knappen Haushaltsfinanzen waren wichtige Bausteine kommunaler Daseinsvorsorge.

**?** Welche wichtigen Ereignisse standen im Kalender?

› Dank der vielfältigen Unterstützung durch Rat und Verwaltung konnte der Vertrag mit der Stadt Aachen zur Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherberatung sowie der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung für weitere fünf Jahre verlängert werden. Mit engagiertem Einsatz für Bürgerinnen und Bürger wird unser Team diese Anerkennung zurückzahlen.

**?** Was steht beim Blick auf aktuelle Themen im Fokus?

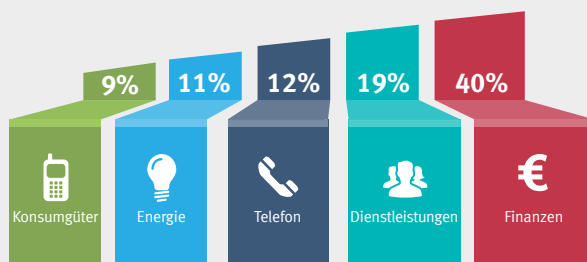
› Zum Weltverbrauchertag haben wir bei örtlichen Telekommunikationsschops gecheckt, wie sie ihren Informationspflichten bei Vertragsabschlüssen nachkommen. Und zur Europawahl haben wir exemplarisch Meilensteine für Verbraucherschutz in den Blick genommen: die Abschaffung der Roaming-Gebühren oder das Verbot von über eintausend gesundheitlich bedenklichen Stoffen in Kosmetika. Starke Verbraucherrechte sind nur europaweit durchsetzbar – wir übersetzen, was die Weichenstellungen im Alltag bedeuten.

## UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

|                                                            |               |
|------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Anfragen von Ratsuchenden</b>                           | <b>10.291</b> |
| • davon Allgemeine Verbraucherberatung                     | 6.318         |
| • davon Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung        | 2.901         |
| • davon Energieberatung                                    | 1.072         |
| <b>Veranstaltungskontakte</b>                              | <b>3.011</b>  |
| • davon Energieberatung                                    | 1.753         |
| <b>Internetzugriffe auf die Seiten der Beratungsstelle</b> | <b>18.653</b> |

### Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl der Anfragen  
10.291



→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung)



Unsere Arbeit für Aachener Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir danken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei Stadt, Verwaltung und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.



## MARKT UND RECHT

Rechtsirrtümer entlarvt und Datenschutzregeln erklärt. Recht rat rund um Internet und Telefon. Aber auch die Klassiker unter den Abzockern hatten wieder Konjunktur.

### Weltverbrauchertag: Denkste!



Gemeinsam mit dem Handelsverband Nordrhein-Westfalen Aachen – Düren – Köln stellten die Beratungsstellen Aachen und Alsdorf am Weltverbrauchertag die fünf häufigsten Rechtsirrtümer im Verbraucheralltag vor. Auf dem Foto: Claudia Schmitz, Leiterin der Verbraucherzentrale in Alsdorf (l.), Jutta Reimnitz, Leiterin der Verbraucherzentrale in Aachen (Mitte), und Jörg Hamel, Geschäftsführer des Handelsverbands Nordrhein-Westfalen Aachen – Düren – Köln.

Den Pulli im Geschäft einfach zurückgeben, nur weil er doch nicht gefällt. Eine Kartenzahlung lässt sich ohne Wenn und Aber rückgängig machen. Der Händler darf tatsächlich nur den an der Ware ausgezeichneten Preis verlangen. So verbreitet diese Einschätzungen, so irrig die Annahmen in Sachen Verbraucherrecht. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale populäre

Rechtsirrtümer des Konsumentenalltags aufgespießt und mit vielfältigen Aktivitäten entlarvt. Unter dem Motto „Denkste!“ gab es dabei nicht nur Verbraucherwissen kompakt, sondern auch viele spielerische Aha-Erlebnisse.

Beim Kaufen und Bezahlen, beim Abschließen von Verträgen und beim Reklamieren – für alle Geschäfte des Alltags gelten für Kunden und Händler verbindliche Regeln. Doch nicht nur deren Fülle, sondern auch die oft diffizilen Unterschiede, etwa zwischen online- und stationären Käufen, sind Quellen für weit verbreiteten Irrglauben. Und nicht selten führen falsche Annahmen und Erwartungen zu unüberlegten Entscheidungen oder Enttäuschungen über mögliche Handlungsoptionen. Verbraucherrechte und die wichtigsten Regeln rund ums Kaufen und Bezahlen zu kennen ist daher unerlässlich, um bewusste Kaufentscheidungen treffen und bei Problemen angemessen reagieren zu können. Mit ihren Aktivitäten zum Weltverbrauchertag hatte die Beratungsstelle daher sowohl im Blick, präventiv mit Verbraucherirrtümern aufzuräumen, als auch die richtigen Spielregeln bei der Durchsetzung von Konsumentenrechten an die Hand zu geben. In der Beratungsstelle fielen bei einem Quiz die Würfel, um bei den gängigsten Rechtsirrtümern mit Verbraucherwissen zu punkten.

### Wish App: Billig einkaufen kann teuer werden

Von aktueller Mode über Elektronik bis zur Deko für zu Hause – dies alles verspricht die Shopping-App Wish zum Schnäppchenpreis. Eine Smartwatch für unter 20 Euro, ein Bikini für 'nen Fünfer und die Bluetooth-Kopfhörer werden für gerade mal einen Euro feilgeboten. Weil Kunden die Waren direkt vom Hersteller beziehen, kann Wish als Vermittler die Produkte online nach eigenem Bekunden zwischen 60 und 90 Prozent günstiger als im stationären Handel offerieren. Das Ordern der billigen Produkte kam Verbraucher jedoch häufig teuer zu stehen: So beschwerten sich Ratsuchende über überraschend in Rechnung gestellte Zollgebühren, Steuern und

Versandkosten, aber auch über monatelange Lieferzeiten oder eine minderwertige Qualität der Waren. Die Beratungsstelle zeigte nicht nur auf, wie Wish bei der Erfüllung von Kundenwünschen agiert, sondern half auch mit rechtlichen Hilfestellungen fürs Onlineshopping auf virtuellen Marktplätzen.

Was viele App-Nutzer nicht wussten: Wish ist kein typischer Online-shop, sondern das Unternehmen aus Kalifornien fungiert lediglich als Vermittler. Die Verkäufer sitzen häufig in China, wer dann der eigentliche Vertragspartner für den Kaufvertrag ist, erfahren Kunden meist nicht. Steuern, Versand- und Zollgebühren können aus dem Schnäppchenkauf in Asien dann schnell einen teuren Import machen. Auch bei Reklamationen und Rücksendungen läuft bei Wish nicht alles wunschgemäß: So ist der Kundenservice telefonisch nicht erreichbar – und Reklamationen werden nur binnen 30 Tagen akzeptiert. Weiterer Fallstrick: Fällige Porto- und Zollgebühren müssen Kunden bei der Rücksendung eines Pakets selbst tragen – und bei einem Widerruf werden diese für die ursprüngliche Zusendung auch nicht erstattet. Außerdem sind die allgemeinen Geschäftsbedingungen großteils nur in englischer Sprache verfasst – was die Durchsetzung von Verbraucherrechten erschwert.

Wish wurde von der Verbraucherzentrale Hessen inzwischen abgemahnt – und hat zugesagt, das Kleingedruckte zu übersetzen. Außerdem wird die Plattform ihr Impressum ergänzen, damit Kunden sehen, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

### Telefon und Internet: Kurzer Draht bei Kundenärger

Geplatze Installationstermine, lange Wartezeiten, mangelhafte Kommunikation und Kooperation der Telekommunikationsanbieter untereinander. Ob beim Neuanschluss oder nach einem Umzug, ob beim Anbieterwechsel oder beim Buchen neuer Tarifoptionen: Nach wie vor lang ist die Liste der Anfragen und Beschwerden rund

## VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung)

um Dienstleistungen aus dem Bereich Telekommunikation. Und wie gehabt weisen sich Unternehmen auch weiterhin gegenseitig die Schuld zu, wenn es hakt.

Daneben häuften sich Beschwerden, weil Telekommunikationsverträge teils abweichende Leistungen enthielten als ursprünglich beim Verkaufsgespräch im Laden avisiert: Gleichwohl seit Mitte 2017 gesetzlich vorgeschrieben ist, dass Anbieter von Internetzugangsdiensten in Produktinformationsblättern ihre Kunden über die wesentlichen Bestandteile des Telekommunikationsvertrages informieren, kommen die Anbieter insbesondere auch im stationären Handel dieser Pflicht laut Stichproben nicht immer in vollem Umfang nach. So passiert es, dass Kunden nach wie vor von Konditionen überrascht werden, die von den Offerten im Beratungsgespräch abweichen. Mündliche Zusagen des Verkäufers oder Kundenwünsche bleiben da dann oft einfach unberücksichtigt.

## Datenschutz-Grundverordnung: Strengere Regeln und mehr Rechte

Seit dem 25. Mai 2018 regelt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) das Datenschutzrecht europaweit einheitlich. Und daran halten müssen sich auch ausländische Unternehmen, die zwar nicht in der EU ansässig sind, deren Angebote sich aber an EU-Bürger richten. Für die Internetriesen Google und Facebook bedeutet dies: Auch für sie sind die Regeln der DSGVO Maßstab in Sachen Datenschutz. Die Beratungsstelle informierte, mit welchen Vorgaben Verbraucherrechte auf Auskunft, Korrektur, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung) oder Löschung von Daten gestärkt wurden. Denn nur wer seine Rechte kennt, kann diese auch wahrnehmen. Dass Unternehmen persönliche Daten nur mit Erlaubnis durch eine gesetzliche Grundlage oder Einwilligung der Betroffenen erfassen und verarbeiten dürfen, gehörte dabei ebenso zum kleinen Datenschutz-Einmaleins wie der Hinweis, dass eine einmal erteilte Einwilligung zur Datennutzung leicht zu widerrufen sein muss. Wie Verbraucher ihre Rechte auf Auskunft und Korrektur ganz praktisch durchsetzen, aber auch wie Löschung beziehungsweise Sperrung eingefordert werden können, gab es im „Routenplaner“ rund um die neuen Datenschutzregeln kompakt zusammengefasst.

### Lahmes Internet?

### Wie Kundenrechte nicht auf der Kriechspur bleiben

Der Stream bricht während der Fußball-Übertragung dauernd ab. Beim Download des neuen Programms kriecht der Fortschrittsbalken nur mühsam voran. Und beim Hochladen von Dokumenten für die Steuererklärung wird wegen Zeitüberschreitung die Annahme verweigert. Das Internet in vielen Haushalten lahmt – wie Beschwerden bei der Verbraucherzentrale zeigen. Denn weil Internetanbieter oft mit hohen ‚bis zu‘-Bandbreiten werben, gerät der Frust dann groß, wenn angepriesene Highspeed-Verbindungen als lahme



Enten stranden. Dem hatte die Beratungsstelle „Highspeed“ in Sachen Verbraucherrechte entgegengesetzt: Hier gab es ein Informationspaket zum Abruf, um sich über zustehende Geschwindigkeiten zu orientieren und Kundenrechte gezielt durchzusetzen.

So wurde verdeutlicht, dass das Produktinformationsblatt die verbindliche Grundlage ist, welches Download- und Upload-Tempo Kunden mit ihrem jeweiligen Telekommunikationsvertrag normalerweise erwarten können. Auch navigierte die Beratungsstelle sicher zum Messtool der Bundesnetzagentur und bot Hilfestellung dabei, wie die tatsächlichen Surfgeschwindigkeiten überprüft und aktuelle Übertragungsraten dokumentiert werden können.



### Weg zum Recht für Dieselbesitzer

Vor drei Jahren ist ans Licht gekommen, dass Volkswagen über Jahre hinweg weltweit Dieselfahrzeuge manipuliert hat. Eine illegale Abschaltvorrichtung ließ die Autos schadstoffärmer erscheinen als sie eigentlich waren. Seitdem haben Verbraucher mit unklaren Informationen zu Rückrufen und dem Wertverlust ihrer Fahrzeuge zu kämpfen. Während bislang jeder Dieselbesitzer selbst vor Gericht ziehen und Schadenersatzansprüche einklagen musste, können Verbände wie der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) seit November 2018 stellvertretend für Verbraucher Ansprüche auf Entschädigung gerichtlich klären lassen: Ziel der am 1. November 2018 eingereichten Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG ist es festzustellen, dass der Konzern durch Einsatz von Manipulationssoftware seine Kunden vorsätzlich sittenwidrig geschädigt hat. Geklärt werden soll außerdem, ob der Kaufpreis in voller Höhe ersetzt werden muss und ob eine Wertminderung durch Nutzung abzuziehen ist. Bei einem positiven Urteil können Verbraucher dann ihre Ansprüche eigenständig, zum Beispiel durch eine Klage, geltend machen.

Die Beratungsstelle hat Dieselbesitzer mit einem Informationspaket auf dem Weg zum Recht im Musterfeststellungsverfahren sicher navigiert. Außerdem gab es an einer Info-Hotline den direkten Draht für alle Fragen rund um das Verfahren.

### Alles klar mit der Krankenkasse?



Pflichtversichert, freiwillig versichert, in der Familienversicherung oder privat – welche Art der Krankenversicherung möglich ist, bleibt für viele Menschen ein Buch mit sieben Siegeln. In der Regel hängt es von den individuellen Lebens- und Einkommensverhältnissen ab, welcher Versicherungsstatus angezeigt ist. Mit der Aktion „Alles klar mit der Krankenkasse?“ zeigte die Verbraucherzentrale auf, wie man in den unterschiedlichen Lebensstationen den versorgungstechnisch und finanziell passenden Krankenversicherungsschutz wählt. Zentrale Fragestellung dabei: Wie lassen sich unnötige Belastungen vermeiden und wann ist der richtige Zeitpunkt, um den Versichertenstatus zu ändern?

In der Rechtsberatung im Gesundheitswesen standen einmal mehr Fragen rund um Leistungen und Angebote im Gesundheitsmarkt im Fokus. So war bei Problemen mit Beitragsrückständen, mit dem Krankengeld, der Bewilligung von Rehabilitationsmaßnahmen, Heil- und Hilfsmitteln oder mit Satzungsleistungen der Krankenkasse, etwa bei Bonusprogrammen, rechtlicher Rat gefragt. Weiterer Dauerbrenner: Individuelle Gesundheitsleistungen, für die beim Arzt selbst gezahlt werden muss.

## VERBRAUCHERBILDUNG

**In Unterrichtseinheiten Schule gemacht. Und mit Frauen ein Fundament für zukunftssteife vier Wände gelegt.**

### Konsumieren will gelernt sein



Ob Wissenswertes rund um die Smartphone-Nutzung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 47 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Ein Baukasten verschiedener Lerneinheiten lieferte dazu die passenden Module.

Stark nachgefragt wurde das Training zum Umgang mit Geld. Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Was droht, wenn ich Rechnungen nicht bezahle? Mit praktischen Hinweisen wurde nicht nur Starthilfe fürs Finanzmanagement, sondern auch das Rüstzeug für den Umgang mit offenen Forderungen gegeben. Zudem wurden die Einheiten zu internetfähigen Handys mit Wissenswertem zu Kostenfallen und Apps gern gebucht.

Als zusätzliches Angebot der Verbraucherzentrale in Aachen konnten die „Durchblick-Schulveranstaltungen“ dank finanzieller Förderung der Sparkasse Aachen durchgeführt werden. Auch für die Auszubildenden der Stadt Aachen gab es in der Beratungsstelle eine Veranstaltung.

### Mein Haus: Fit für die nächsten 20 Jahre

Im Workshop „Mein Haus: Fit für die nächsten 20 Jahre“ waren Aachenerinnen unter sich. Gemeinsam mit Fachfrauen aus dem Projekt „Energie 2020“ der Verbraucherzentrale entwarfen sie Zukunftspläne für ihre Eigenheime. Im Austausch miteinander entwickelten sie so ihre persönlichen Sanierungsstrategien. Um Energieeinsparmöglichkeiten ging es dabei ebenso wie um verschiedene Aspekte des Wohnkomforts im Alter, um Sicherheit oder Anpassungen der Grundrisse an veränderte Lebenssituationen. Die Energieexpertinnen der Verbraucherzentrale gaben zudem in Kurzvorträgen zu verschiedenen Themen Impulse, um die Immobilie zukunftssteif zu machen.



## VERBRAUCHERFINANZEN

**Aufgeblähte Forderungen oder unzulässige Entgelte abgelehnt. Sowohl bei roten wie bei schwarzen Zahlen war die Beratung zu Verbraucherfinanzen gefragt.**

### Inkassoforderungen: Neinsagen erlaubt

Wer nicht rechtzeitig zahlt, riskiert Post vom Inkassobüro zu bekommen – oftmals horrende unberechtigte Gebühren und Drohkulisse inklusive. Wird dann unbedacht eine Ratenzahlungsvereinbarung unterschrieben, kommt die Kostenspirale oft erst richtig in Gang. Mit der Aktion „Vorsicht, Inkasso!“ zeigte die Verbraucherzentrale in Aachen, dass Neinsagen bei aufgeblasenen Inkassoforderungen erlaubt ist.

Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassobüros müssen säumige Zahler teuer erkaufen: Hohe Einigungsgebühren sind zumeist der Preis, um diesen Deal überhaupt abschließen zu können. Obendrein ist eine Reihe von verklausulierten Erklärungen in den Vordrucken zu akzeptieren – deren nachteiligen Folgen Verbraucher kaum überschauen können. Bei einem Check von über 200 Ratenzahlungsvorschlägen von 45 verschiedenen Inkassobüros hatte die Verbraucherzentrale NRW massenhaft Fallstricke entdeckt. So wurden für eine vorformulierte Ratenzahlungsvereinbarung aus einem Computerprogramm in rund 60 Prozent der Fälle Entgelte verlangt, die sich mehrheitlich an der Vergütung von Rechtsanwälten orientieren. Selbst bei kleinen Forderungen schlugen dafür 81 Euro und mehr zu Buche. Dass die Gesamtforderung mitsamt den Kosten für die Vereinbarung ungeprüft anerkannt wird, mussten Schuldner in über 80 Prozent der Erklärungen unterschreiben. Und in fast der Hälfte der Vereinbarungen wurde eine Lohnabtretung zur Voraussetzung deklariert, um die Inkassobüroforderungen in Raten abstoßern zu können.



Für die Beratungsstelle Anlass, unter dem Aktionsmotto „Vorsicht, Inkasso!“ aufzurufen, Forderungen zu prüfen und nicht einfach draufloszuzahlen. Denn grundsätzlich gilt: Durch Zahlungsverzug entstehende Kosten dürfen nicht unnötig aufgebläsen werden. Die Verbraucherzentrale forderte daher eine zügige gesetzliche Regelung, dass für Ratenzahlungsvereinbarungen keine zusätzlichen Kosten berechnet werden dürfen und diese auch nicht an die ungeprüfte Anerkennung der Forderung gekoppelt sein dürfen.

Für Ratsuchende hatte die Beratungsstelle einstweilen eine Reihe von Hilfestellungen parat, um unzulässige Kostenpositionen zu entlarven. Sie zeigte, wo Fallstricke beim Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen lauern und wie man sich gegen unberechtigte oder überzogene Forderungen wehren kann.

## Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung: Rettungsanker bei roten Zahlen

Ob das Girokonto gekündigt wurde, die Begleichung einer Rechnung Probleme machte oder sogar Schulden über den Kopf wuchsen – in der Schuldner- und Insolvenzberatung fanden Aachener auch 2018 zeitnah und wirkungsvoll Hilfe. Insbesondere große Ängste vor drohenden Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Probleme bei der Kontopfändung trieben Ratsuchende um.

Hilfen rund um den Zugang zu einem Basiskonto, Schutz vor Kontopfändungen und natürlich angekündigte Stromsperren oder Wohnungskündigungen wegen Mietrückständen abzuwenden standen im Arbeitsplan zur Existenzsicherung verschuldeter Haushalte obenan. Durch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen konnten windige Geschäftspraktiken entlarvt werden. Denn viele Inkassobüros setzten einmal mehr auf den Einschüchterungseffekt. In der Schuldnerberatung wurde eine Bestandsaufnahme der Haushaltsfinanzen gemacht und tragfähige Pläne erarbeitet, um die Verbindlichkeiten abzuführen. Dazu wurde mit den Gläubigern verhandelt. Wenn eine außergerichtliche Einigung nicht möglich war, wurden Verbraucher bei der Antragstellung zur Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens unterstützt und auch bis zur Erteilung der Restschuldbefreiung begleitet.

Zudem: Insbesondere Familien sicherte die Schuldnerberatung existenziell notwendige Beträge, indem sie zeitnah und unbürokratisch Bescheinigungen für deren höheren Basischutz auf dem Pfändungsschutzkonto ausstellte.

**Kurzberatungen 390**

**Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungen 293**

**Bescheinigungen für das Pfändungsschutzkonto 134**

In einer offenen Sprechstunde konnten Ratsuchende drängende Fragen zu Inkassoforderungen direkt klären. Eine wirkungsvolle Unterstützung, um den Drohkulissen von Inkassobüros den Schrecken zu nehmen und die Gebühren für den Zahlungsverzug auf das erlaubte Maß zu deckeln.

In Vorträgen vor Mitarbeitern des Ambulant Betreuten Wohnens der Caritas sowie im Arbeitskreis Schulden hat die Beratungsstelle Schritt für Schritt erläutert, wo Fallstricke bei Ratenzahlungsvereinbarungen lauern und wie den Drohkulissen von Inkassobüros die kalte Schulter gezeigt werden kann.

## Energiearmut: Schuldenkarussell den Saft abdrehen

Die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut in Aachen hat sich im Angebotsportfolio der Verbraucherzentrale fest etabliert. 88 Ratsuchende mit Zahlungsproblemen rund um die Energierechnung fragten 2018 nach Hilfestellungen. In 200 Beratungsgesprächen wurde für diese dann in den meisten Fällen eine Lösung erreicht.

Erfreulich: Nicht erst, wenn der Strom bereits gesperrt war, wurde Rat gesucht. Die Fachberaterin Energiearmut konnte durch den frühzeitigen Kontakt oftmals in Verhandlungen mit der STAWAG die Energiesperre für Betroffene noch abwenden. In jedem Einzelfall wurde versucht, Rückzahlungspläne zu erarbeiten, die für das jeweilige Haushaltsbudget auch tragfähig waren.

Hinter den Energieschulden verbergen sich häufig jedoch nicht nur Außenstände für Abschlagszahlungen oder Jahresendabrechnungen, sondern teilweise auch hohe Kosten für Mahnungen, Inkasso sowie für die Unterbrechung beziehungsweise Wiederherstellung der Stromversorgung. In der Beratung wurden daher auch überhöhte Nebenforderungen überprüft und Hinweise gegeben, um dieses Kostenkarussell zu stoppen.

Nach wie vor kämpfen jedoch nicht nur Bezieher von Sozialleistungen gegen Energiearmut, sondern auch eine Vielzahl von Erwerbstätigen, deren Einkommen nicht ausreicht. Darüber hinaus konnten vor allem Rentner ihre Energiekosten aus ihren niedrigen Einkommen oft nicht mehr bestreiten.

Vielfach waren Zahlungsprobleme der Betroffenen auf ein geringes Einkommen und hohen Energieverbrauch in Verbindung mit geringerer Finanz- und Planungskompetenz zurückzuführen. Finanzielle Engpässe im Haushalt zu erkennen und frühzeitig die Beratungsstelle aufzusuchen, zahlt sich daher aus. Denn so bietet sich die Chance, hohe Zahlungsrückstände auch bei der Energieversorgung zu vermeiden oder noch Lösungen zu deren Regulierung zu finden.

Übrigens: Das Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“ der Verbraucherzentrale NRW ist als „Social Innovation-Projekt“ ausgezeichnet worden. Unter den europaweit 15 Finalisten für den Innovationspreis der weltweit tätigen Non-Profit-Organisation Ashoka überzeugte das landesgeförderte Projekt die Juroren, weil es beispielgebend für innovative soziale Ansätze bei der Bekämpfung von Energiearmut sei. Das Preisgeld in Höhe von 2.000 Euro wurde an zwei lokale gemeinnützige Organisationen verlost, die sich für Menschen in existenziellen Notlagen einsetzen. Über je 1.000 Euro konnten sich sowohl das Arbeitslosenzentrum Mönchengladbach als auch das Zentrum für Integrations- und Migrationsarbeit (ziuma e.V.) in Duisburg freuen.

## ENERGIE

**Sparpotenziale vom Keller bis zum Dach ausgelotet. Und das Kleingedruckte von Energielieferverträgen ins Lot gebracht.**

### Wegweiser in Sachen Energiesparen

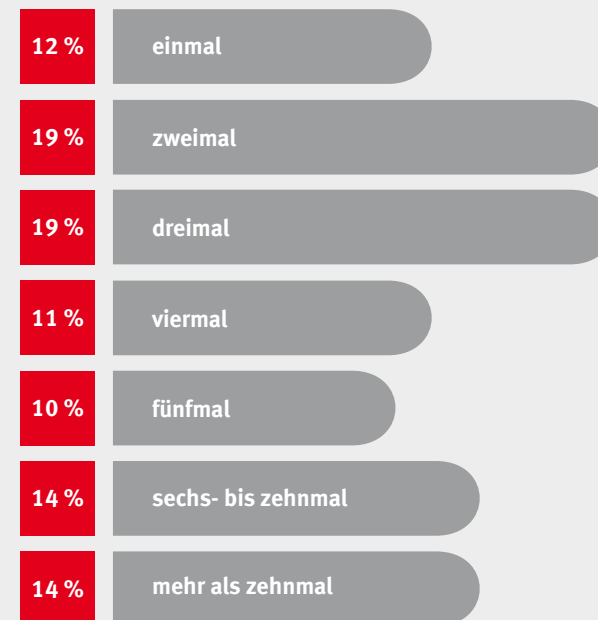
Vor Ort bei Verbrauchern zu Hause, in der Beratungsstelle, per Mail, telefonisch und an Aktionsständen haben Energieexperten auch 2018 wieder zahlreiche Aachenerinnen und Aachener unterstützt: Beim Sparen rund um Strom und Heizung und bei der Nutzung erneuerbarer Energien, etwa mit Solaranlagen.

### Energierichtsberatung Ärgernisse bei ungewolltem Wechsel

Ungewollte Wechsel des Energieversorgers und Vertragsumstellungen – einmal mehr waren das die Dauerbrenner der Beratungsnachfrage. Als Ausgangspunkt dafür ließ sich in der Regel ein Telefonat oder ein Kontakt an der Haustür ausmachen. So sind Verbraucher nach einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Marktwächters Energie ungewollt mitunter am häufigsten zum Thema Energie angerufen worden – nur unerwünschte Telefonanrufe im Telekommunikationsbereich waren geringfügig verbreiteter.

Mal hatten sich die Werbenden als Vertreter eines Energieversorgers, mal als Energieberater oder als Vermittler vorgestellt. Als Grund für die Kontaktaufnahme wurde zumeist ein konkretes Angebot genannt oder auch mit vagen Umschreibungen wie „Preisvergleich“, „Energieberatung“ oder „Aussicht auf Kostenersparnis“ gearbeitet. Auch berichteten Verbraucher, mit dem Hinweis auf ein Gewinnspiel, eine Umfrage oder die Auszahlung eines Guthabens in ein Gespräch verwickelt worden zu sein. Gemeinsames Anliegen dabei war es zumeist, persönliche Daten

### Wie oft wurden Verbraucher im vergangenen Jahr ungewollt zum Thema Energie angerufen?



**Basis:** 805 Befragte, die unter insgesamt 10.713 repräsentativ ausgewählten Personen angaben, in den letzten zwölf Monaten schon einmal ungewollt zum Thema Energie angerufen worden zu sein. (Erhebungszeitraum 28.3.2018 bis 3.5.2018 durch forsa)

in Erfahrung zu bringen, um einen Wechsel des Stromanbieters einzuleiten. Diese Intention blieb den Überrumpelten jedoch fast immer verborgen – und wurde erst dann enttarnt, wenn Wochen später überraschend der Vertrag vom bisherigen Anbieter gekündigt wurde oder eine Auftragsbestätigung für einen neuen Vertrag eintraf. Die Energierichtsberatung hatte bei ungewollten Wechseln anbieterunabhängigen Rat und rechtliche Hilfestellungen parat.

Aber auch wenn die eigene Energierechnung auf den Prüfstand kam, Versorger unangemessen hohe Vorauszahlungen verlangten, Bonuszahlungen mit fadenscheinigen Argumenten verweigerten oder Guthaben aus Jahresrechnungen nicht sofort auszahlen, war die Energierechtsberatung eine gefragte Anlaufstelle. Zudem sorgten intransparente Preisänderungsmitteilungen für Verbraucherärger: Vier Unternehmen hat die Verbraucherzentrale NRW daher abgemahnt, weil in den Schreiben der eigentliche Zweck so geschickt verschleiert war, dass der Kunde die enthaltene Preiserhöhungsankündigung kaum bemerken konnte. Und so auch sein Sonderkündigungsrecht für den Wechsel zu einem günstigeren Versorger verpasste.

Insbesondere zur Bayerischen Energieversorgung (BEV), die zum Jahresende Guthaben einbehält, Preise drastisch erhöhte und Preisgarantien missachtete, gab es zahlreiche Anfragen. Die Verbraucherzentrale NRW hat den Anbieter Anfang 2019 wegen eines Schreibens, in welchem das Unternehmen Kunden mit Preisgarantie aufforderte, eine freiwillige Preiserhöhung zu akzeptieren, abgemahnt. Im Februar 2019 hat der Billigstromanbieter Insolvenz angemeldet.

## Besser heizen



Was läuft im Keller? Mit dieser Frage rief das Projekt Energie2020 im Herbst Aachener Eigenheimbesitzer dazu auf, ihre Heizung unter die Lupe zu nehmen. Unter dem Motto „Besser heizen“ führten die Energiefachleute mit Vorträgen, Aktionen und Online-Tools teils spielerisch an das Thema Heizkesseltausch heran. Denn rund 60 Prozent aller Heizungen verbrauchen nach heutigem Stand der Technik zu viel Energie. Doch meistens kommt die Anlage erst in den Blick, wenn sie kaputt ist oder nicht mehr zuverlässig funktioniert. Dann muss oft sehr schnell Ersatz her, Entscheidungen werden unter Zeitdruck getroffen. Es drohen Fehlinvestitionen mit langfristigen Nachteilen für Klima und Konto. Bevor der Kesseltausch ansteht, sollte deshalb in Ruhe auch der Umstieg etwa von Öl oder Gas auf klimafreundliche Alternativen wie Wärmepumpe, Solarthermie oder Holzpellets geprüft werden.

## Sonne im Tank



Wie Solarstromanlage und Elektroauto zum starken Team werden, hat das Projekt Energie2020 im Frühjahr mit der Aktion „Sonne im Tank“ gezeigt. Denn der Umstieg aufs Elektroauto bewegt besonders auch in Aachen immer mehr Menschen – Grund genug, zu prüfen, welche Rolle die saubere Energie vom eigenen Hausdach dabei spielen kann. Welchen Anteil des Ladestroms kann die Solaranlage eigentlich liefern? Welche technischen Voraussetzungen von der Ladesäule bis zur intelligenten Steuerung müssen dafür geschaffen werden? Wie groß muss die Photovoltaikanlage sein, und wann ergibt ein Batteriespeicher Sinn? Antworten auf Fragen wie diese und viele Pioniergeschichten wiesen Interessierten zum Beispiel in Vorträgen und Videos den Weg zur flexiblen, klimaschonenden Mobilität mit der Sonne im Tank.



*Zum Jahresende verabschiedete sich Maria Feldhaus (l.) nach neunjähriger Tätigkeit als Energieberaterin der Verbraucherzentrale in Aachen in den wohlverdienten Ruhestand. Sie übergab die Energielupe zum Aufspüren von Energielecks an ihre Nachfolgerin Pia Anderer. Im letzten Quartal 2018 teilten sich beide die Energieberatungsstelle. So konnte die Übergabe optimal erfolgen.*

*Foto: Michael Jaspers, Aachener Zeitung/Aachener Nachrichten*

## Infostand in Laurensberg

In Aachen-Laurensberg wurden Eigenheimbesitzer im Rahmen einer Kooperation mit altbauplus und der dortigen Bezirksvertretung gezielt mit dem Angebot einer vergünstigten vor-Ort-Beratung kontaktiert. Bei dieser Aktion sollten Möglichkeiten ausgelotet werden, durch passgenaue Sanierungen Energie einzusparen. Im Rahmen dieser Quartiersaktion informierte das Team der Beratungsstelle am 1. August an einem Infostand in Laurensberg über das gesamte Beratungsangebot. Auch Bezirksbürgermeister Alexander Gilson und Mitglieder der Bezirksvertretung Aachen-Laurensberg überzeugten sich hier, dass es lohnt, die Energiesparpotenziale im Quartier zu heben.



*Die Beratungsstelle und die Quartiersberatung der Energieberatung stellten sich in Aachen-Laurensberg vor (von links): Martina Wagner, Fachberaterin Energiearmut, Alexander Gilson, Bezirksbürgermeister Aachen-Laurensberg, Jutta Wedrich, Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberaterin, Maria Feldhaus, Energieberaterin, Jutta Reimnitz, Leiterin der Beratungsstelle, Ulrich Isfort, Berater, und Karin Schmitt-Promny, Bezirksvertretung Aachen-Laurensberg. Foto: Kurt Bauer*

## Geflüchtete: Ankommen im Verbraucheralltag

Über das Netzwerk der Ehrenamtsnetzwerke und Organisationen in der Flüchtlingshilfe, das vom Sonderteam Flüchtlinge der Stadt Aachen organisiert wird, steht die Verbraucherzentrale in Aachen in engem Austausch mit den Akteuren in diesem Bereich. Um Geflüchtete für den deutschen Verbraucheralltag fit zu machen, hat sie in Zusammenarbeit mit der Katholischen Frauengemeinschaft Walheim und der Bürgerstiftung Lebensraum Aachen Vorträge zu verschiedenen Themen des Verbraucheralltags angeboten: Meine Wohnung – meine Kosten. Wie heize und lüfte ich richtig und spare dabei Energie und Geld? Welche Kostenfallen lauern bei Mobilfunkverträgen? So lauteten die Themen, die in einfacher Sprache und mit vielen Abbildungen präsentiert wurden, oft auch durch einen Dolmetscher unterstützt.

In der persönlichen Rechtsberatung konnte zahlreichen Geflüchteten geholfen werden, die in ungewollte Telefon- oder Kreditverträge gelockt worden waren oder die im Internet bei unseriösen Shops Bestellungen getätigt hatten.

## Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima



78 Prozent der Befragten legen nach der Erhebung des Lebensmittelreports 2018 Wert darauf, dass ein Lebensmittel aus der Region kommt. Neben dem Wunsch, die heimischen Erzeuger zu unterstützen, werden mit regionalen Lebensmitteln „Frische“ sowie „Umweltfreundlichkeit und kurzer Transportweg“ assoziiert. Weniger bewusst ist allerdings, dass bei Obst und Gemüse auch deren Verfügbarkeit „in der Saison“ eine große Klimarelevanz hat. Unter dem Motto „Heimische Schätze: Frisch, lecker und gut fürs Klima“ hat die Beratungsstelle gemeinsam mit dem Projekt „MehrWert NRW“ der Verbraucherzentrale die Schatztruhe für klimaschonende Ernährungsweise geöffnet.

Ein Saisonkalender war eine gefragte Entscheidungshilfe, um übers Jahr die Erntezeiten von Obst und Gemüse auszumachen. Rezepte sowie Tipps zum richtigen Lagern und Haltbarmachen halfen darüber hinaus, heimische Schätze zu heben und möglichst lange frisch und lecker zu servieren.

Das aus Mitteln der EU und des Landes geförderte Projekt „MehrWert NRW“ der Verbraucherzentrale NRW unterstützte nachhaltigen Konsum und eine klimaschonende Ernährungsweise.

## Austausch unter Schuldnerberatern

Viermal hat die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung 2018 die Mitarbeiter der Wohlfahrtsverbände und anderer Beratungsstellen in der Stadt Aachen zum Arbeitskreis Schulden eingeladen. Die Referenten informierten Teilnehmende zu den Themen Alphabetisierung und leichte Sprache, Erbe und Schulden/Insolvenz, Schulden – Trennung – Scheidung sowie über Inkassokosten. Der regelmäßige fachliche Austausch hat sich als gute Basis für eine Zusammenarbeit mit „kurzen Wegen“ etabliert.

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW  
Beratungsstelle Aachen**

AachenMünchener-Platz 6 (Kapuziner Karree)  
52064 Aachen

Tel.: (02 41) 46 30 26-01

Fax: (02 41) 46 30 26-10

E-Mail: [aachen@verbraucherzentrale.nrw](mailto:aachen@verbraucherzentrale.nrw)

➔ [www.verbraucherzentrale.nrw/aachen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/aachen)

### Impressum

**Herausgeber:** Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Telefon 0211 38 09 0 • Fax: 0211 38 09 216 • [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

**Gestaltung und Produktion:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://www.lav-ka.de)

© **Fotos:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf und fotolia® LLC, New York, sowie Verbraucherzentrale NRW e. V. Düsseldorf; weitere Urheberhinweise bei den Fotos

**Druck:** msk marketingservice köln GmbH, Köln, gedruckt auf 100 % Recycling-Papier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2019. Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet.

Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (s.o.) gestattet!