



AACHEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Andreas Herrmann

Im Interview mit Jutta Reimnitz,
Leiterin der Beratungsstelle

Was prägte Ihre Arbeit im zweiten Jahr der Pandemie?

Stets verlässlich und direkt für alle Menschen ansprechbar zu sein – das war die erneute Herausforderung zwischen Lockdownphasen und sich verändernden Rahmenbedingungen für Geimpfte, Genesene und Getestete. Serviceorientierung, flexibler Zugang zur Beratung und präventive Arbeitsansätze wurden großgeschrieben. Den „Probelauf“ ausgeweiteter digitaler Zugangskanäle und Onlineformate aus dem ersten Pandemiejahr haben wir dabei erfolgreich in den Regelbetrieb überführt.

Wie wurde „Verbraucherberatung auf Distanz“ gelebt?

Zur schnellen und unbürokratischen Unterstützung für übervorteilte oder verunsicherte Ratsuchende haben wir – je nach Problem – den passenden Service aufgelegt: Entgeltfreie rechtliche Ersthilfe am Telefon oder online, gut aufbereitete Informationen im Netz und weiterführende persönliche Beratung und Rechtsvertretung – bedarfsgerecht je nach Komplexität des Verbraucheranliegens. Veränderte Arbeitsabläufe haben wir mit viel Engagement gemeistert, was sich in positivem Feedback für unsere zukunfts-fähige und kundenorientierte Ausrichtung auszahlt.

Explodierende Energiepreise waren auch Thema?

Massiv gestiegene Preise für Strom und Gas sorgten gegen Jahresende für einen wahren Ansturm von Ratsuchenden: Die Betroffenen fragten nach der Rechtmäßigkeit und rechtlicher Handhabe, aber auch nach konkreten Verhaltenstipps. Menschen mit geringeren Einkommen fürchteten wegen der unbezahlbaren Preise zunehmend Energiesperren. Als Billiganbieter zum Jahreswechsel überraschend Kündigungsschreiben verschickten und Hunderttausende in die Ersatzversorgung fielen, wurde die soziale Dimension deutlich spürbar und unsere Unterstützung für viele zum letzten Rettungsanker.

Und gab es Angebote für Betroffene der Sommerflut?

Die entgeltfreie Versicherungsrechtsberatung bot den Schlüssel, um Ansprüche schnell und korrekt gegenüber den Versicherern geltend zu machen. Aber auch rechtliche Hinweise, wie es etwa um laufende Zahlungen für Strom und Telekommunikation bestellt ist, wenn Wohnung oder Haus massiv geschädigt sind, enthielt das kurzfristig für Betroffene aufgelegte „Hilfspaket“. Ebenso war Unterstützung in finanziellen Krisen gefragt.

Welche Ereignisse sind besonders hervorzuheben?

Die Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut kann nach neun Jahren als Landesprojekt ab Januar 2022 als festes Angebot in der Beratungsstelle fortgeführt werden. Darüber freuen wir uns sehr und bedanken uns bei der Stadt Aachen und dem Land NRW, dass die finanziellen Mittel dafür zur Verfügung gestellt werden.

WIR DANKEN

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

2021 IM FOKUS

REISEN – TROTZ CORONA?



Neue Virusvarianten, knapper Impfstoff, ungewisse Quarantäneregeln und ein dauerndes Wechselspiel an Reisewarnungen: Urlaubsplanung geriet auch für den zweiten Sommer der Pandemie zu einer Lotterie. Zum Weltverbrauchertag am 15. März hat die Verbraucherzentrale unter dem Motto „Urlaubspläne trotz Corona: Vorausschauend buchen, Ärger vermeiden“ ein Informationspaket mit den wichtigsten Hinweisen zusammengestellt. Was Pauschal- und Individualreisende bereits bei der Auswahl des Reiselandes beachten sollten, welche Stornoregeln gelten und was Flex-Tarife sind, wie es um die Absicherung bei einer eigenen Covid-19-Erkrankung bestellt ist und warum die Pandemieklausele im Versicherungsvertrag wichtig ist – eine Checkliste wies zur Reisebuchung ohne allzu großen Ärger. Mit rechtlicher Vertretung, um etwa ausstehende Erstattungen abgesagter Reisen zu veranlassen oder auch rechtswidrig verlangte Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen zurückzufordern, hat die Verbraucherzentrale ratsuchende Reisende zudem zumeist erfolgreich unterstützt.

HILFE RUND UM HILFSMITTEL

Wer nicht mehr gut hört oder an Inkontinenz leidet, Unterstützung beim Gehen oder ein Blutzuckermessgerät braucht, kann mit einer ärztlichen Verordnung ein Hilfsmittel von seiner Krankenkasse bekommen. Ob Hörhilfe, Rollator, Schuheinlage, Kompressionsstrümpfe oder Inhalationsgeräte: Das Hilfsmittel muss medizinisch notwendig sein, damit die Krankenkasse des Versicherten dies genehmigt und die Kosten hierfür übernimmt. Doch nicht immer klappt das reibungslos, wenn mit der Verordnung in Sanitätshaus, Apotheke oder beim Hörgeräteakustiker ein bestimmtes Hilfsmittel ausgesucht und beantragt wird. In einer Onlineveranstaltung zum Thema „Hilfsmittel“ hat die Verbraucherzentrale ein Informationspaket rund um Kriterien, Verordnungen, Zuzahlungen sowie Anschaffungs- und Reparaturkosten geschnürt. Zudem gab sie praktische Hinweise für den Widerspruch, wenn die Krankenkasse das gewünschte Hilfsmittel ablehnt.

TAUSENDE GEKÜNDIGTE STROMVERTRÄGE

Explodierende Energiepreise brachten Hunderttausende Haushalte in Bedrängnis. Denn zahlreiche Strom- und Gasanbieter haben trotz vertraglicher Vereinbarungen die Versorgung der Kundschaft überraschend und sehr kurzfristig eingestellt. Betroffene von außerordentlichen Vertragskündigungen rutschten dann in die Ersatzversorgung – und hatten Mühe, einen neuen guten Vertrag zu bekommen. Während einige Anbieter das Neukundengeschäft zeitweise ganz ausgesetzt hatten, hielten andere Interessenten über extreme Preise auf Abstand. Einige Stromgrundversorger hatten auch Neukundentarife eingeführt, in denen mehr als das Doppelte für die Kilowattstunde gegenüber bestehenden Verträgen verlangt wurde. Eine Ungleichbehandlung, die aus Sicht der Verbraucherzentrale fragwürdig ist und die sie rechtlich klären lassen will. In der Beratung, im Internetauftritt sowie in Onlinevorträgen wurden Hilfestellungen gegeben, um auf die plötzlichen Kündigungen des Versorgers zu reagieren und die Suche nach einem passenden neuen Vertrag zu akzeptablen Konditionen anzugehen.

INKASSOFORDERUNGEN GEDECKELT



Ob Inkassounternehmen 272 Euro für ein angebliches Glücksspielabo einforderten oder unter anderem Vorwand wegen angeblich ausstehender Zahlungen mit Zwangsvollstreckungen oder Schufa-Einträgen drohten: Einmal mehr sorgten Inkassoschreiben für Verunsicherung. Die Beratungsstelle empfahl nicht nur, die betrügerische Post sorgfältig zu prüfen. Sondern riet auch für den Fall, dass man mit Zahlungen tatsächlich in Verzug geraten war, die Kosten hierfür genau unter die Lupe zu nehmen. Denn vielfach werden viel zu hohe Verzugskosten in Rechnung gestellt: Selbst bei Kleinforderungen bis 50 Euro in der Regel 76,44 Euro. Die Verbraucherzentrale begrüßte, dass mit der Reform des Inkassorechts zum 1. Oktober diese Kosten für Sofortzahler zwar auf 18 Euro gedeckelt und für alle anderen auf 32,40 Euro begrenzt wurden. Sie kritisierte aber, dass insbesondere diejenigen vor Abzocke mit Verzugskosten geschützt werden, die die Gesamtforderung umgehend zahlen

können. Denn nach wie vor bleibt es Inkassounternehmen erlaubt, in „schwierigen Fällen“ Kosten wie bisher zu verlangen.

UNRECHTMÄSSIGE KONTOENTGELTE

Schweigen ist Zustimmung – so sind fast alle Banken und Sparkassen lange verfahren, wenn sie Preiserhöhungen oder Veränderungen für die Kundschaft in den Geschäftsbedingungen ankündigten. Diese Praxis hat der Bundesgerichtshof im April 2021 in einem Verfahren der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen die Postbank gekippt: Es reiche nicht aus, das Schweigen als Zustimmung auszulegen. Nur über ein höheres Kontoführungsentgelt zu informieren und einfach das Kleingedruckte zu ändern, wenn die Angeschriebenen nicht explizit widersprechen, benachteilige die Kundschaft unangemessen. Die entsprechenden Klauseln sind unwirksam, sodass Millionen Bankkunden die unrechtmäßigen Entgelte zurückfordern konnten. Die Verbraucherzentrale riet, Rückerstattungsansprüche zu prüfen und geltend zu machen. Dabei halfen eine Reihe von Beispielen mit unzulässigen Klauseln sowie ein Musterbrief. Viel Beratungsbedarf entstand, weil Banken in den versandten angepassten Geschäftsbedingungen, denen nun aktiv zugestimmt werden musste, zum Teil neue Gebührenerhöhungen versteckten oder sie an weitere Bedingungen knüpften.

SOLARSTROM@HOME



Mit Solarstrom könnte fast die Hälfte des Strombedarfs in NRW gedeckt werden. Vorausgesetzt, die Menschen hierzulande entdecken die „Sonnenseiten“ von Haus, Garage oder Balkon. In der Kampagne „Solarstrom@home“ hat die Verbraucherzentrale im Herbst gezeigt, wo und wie die eigenen Sonnenkraftwerke „ans Netz gehen“ können. An einem Modellhaus, an das Photovoltaik-Module auf dem Dach und ein Steckersolargerät am Balkon installiert waren, erläuterten die Fachleute alles Wissenswerte rund um die hauseigene Stromerzeugung und -nutzung. Auch war eine Ladestation zu begutachten, an der sich Elektrofahrzeuge aufladen lassen. Was bei der Planung einer Solaranlage wichtig ist, wie ein Steckersolargerät Strom direkt vom Balkon in die Steckdose bringt, welche Fördermittel es gibt – auf viele Fragen zu „Solarstrom@home“ gab es passgenaue Beratung und Information. Rechtliche Hinweise zur neuen Rolle als Strom-Prosumer, die selbst Energie gewinnen und verbrauchen, sorgten für rundum sonnige Aussichten bei der Entdeckung des Sonnenpotenzials at home.

VERKÜRZTER WEG AUS DEN SCHULDEN

Zu lang und zu kompliziert – so das Fazit zum lange Zeit sechsjährigen Verbraucherinsolvenzverfahren, an dessen Ende die Schuldenfreiheit winkte. Seit Oktober 2020 hatte der Gesetzgeber mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie dann auch hierzulande geregelt, dass die Schuldenfreiheit fortan bereits nach drei Jahren erreicht werden kann. Weil sich damit sowohl zeitlicher Rahmen als auch Anforderungen reduzierten, hatten viele Betroffene ihre Anträge auf Eröffnung des Verbraucherinsolvenzverfahrens zunächst aufgeschoben – diese konnten dann endlich nach Inkrafttreten der Neuregelung gestellt werden. Trotz vieler Phasen des Lockdowns war die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung stets erreichbar, um telefonisch oder per E-Mail zu unterstützen und zu beraten. Übrigens auch, wenn pandemiebedingte Schuldenprobleme angesichts von plötzlicher Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und Firmenpleiten in Zahlungsunfähigkeit zu münden drohten.

HILFSPAKET FÜR HOCHWASSEROPFER

Vollgelaufene Keller, überflutete Gebäude, davongetriebene Autos – der Starkregen im Juli hat in NRW verheerende Schäden angerichtet. Für Betroffene, die sich auch in unserer Stadt über Nacht mit den katastrophalen Folgen des Hochwassers konfrontiert sahen, hat die Verbraucherzentrale rasch ein Hilfspaket mit passgenauen Beratungen und Informationen geschnürt. Antworten auf die drängenden Fragen zum Umfang des Versicherungsschutzes, zur rechtssicheren Dokumentation der Schäden oder zum Verfahren bei der Begutachtung durch den Versicherer standen dabei im Mittelpunkt. Aber auch, wenn nicht wie erwartet reguliert wurde, zeigte die Verbraucherzentrale den Weg zur Durchsetzung von Verbraucherrechten.

Wo die Wassermassen Hab und Gut weggespült hatten, war der Neuanfang nicht selten nur durch einen Kredit zu stemmen: Damit die existenziellen Sorgen nicht zu vorschnellen und teuren Finanzentscheidungen führten, gab es auch rund um Geld und Kredit ein Informationspaket. Außerdem: Das Land NRW hatte für die Hochwasseropfer finanzielle Soforthilfen bereitgestellt. Betroffene, die ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) besaßen, benötigten jedoch die Freigabe durch das Vollstreckungsgericht, um dieses Geld auch behalten zu können. Mit einem Muster für einen solchen Antrag auf Freigabe sicherte die Verbraucherzentrale, dass Hochwasserhilfe auch auf P-Konten ankommt.

ENERGIEARMUT: HOHER BERATUNGSBEDARF

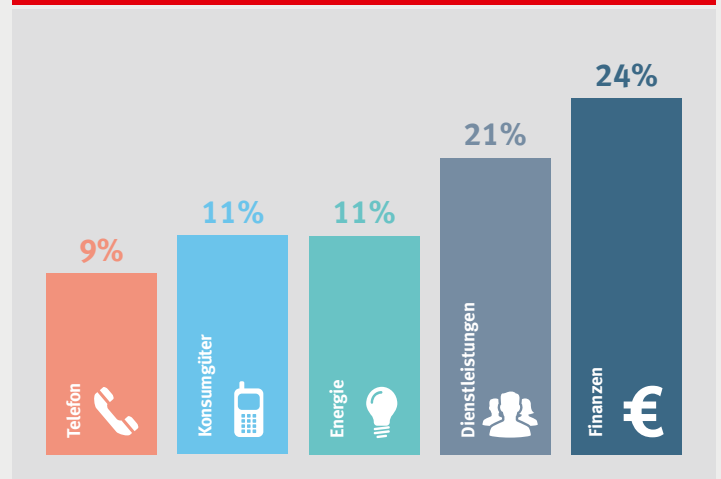
Nachdem mit dem erneuten Lockdown auch die Kundencenter der Energieversorger wieder geschlossen waren, wurde es für Energiekunden wieder schwerer, selbst mit dem Energieversorger über die Regulierung von Energieschulden zu verhandeln. Dieses Mal gab es auch kein Moratorium für Energiesperren. Gerade für Menschen in prekären Arbeitsverhältnissen mit flexiblen Einsatzzeiten wurde es nun noch schwieriger, regelmäßig Miete und Energie zu zahlen. Es meldeten sich vermehrt Ratsuchende in der Beratung zu Energieschulden, für die bereits eine Ratenzahlung im Rahmen der Beratung vereinbart wurde, die aber erneut in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten waren. Hier wurden durch Fristverlängerungen und Anpassungen der Ratenzahlung sowie Hinweise zur Beantragung von ergänzenden Sozialleistungen Lösungen gefunden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	6.530
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.489
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	27%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Aachener Bürger:innen	447
Veranstaltungskontakte: in 50 Veranstaltungen	1.273

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

7.332 Euro verlangte ein Inkassobüro von einer Aachener Rentnerin für angeblich offene Forderungen eines Versandhauses. Es bot zunächst an, den Betrag auf 5.132 Euro zu reduzieren. Die Beratungsstelle konnte mit der Berufung auf Verjährung die gesamte Forderung aus der Welt schaffen.

IHR TEAM IN AACHEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Energieberatung	1,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	0,62
Beratung Energiearmut	0,50
Büroassistenz	0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Aachen
AachenMünchener-Platz 6 • 52064 Aachen

Tel.: 0241 463026 01 • Fax: 0241 463026 10
www.verbraucherzentrale.nrw/aachen