



ARNSBERG UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Petra Golly,
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 haben die Flutereignisse im Sommer zu Anfragen geführt?

Die katastrophalen Folgen der Starkregenereignisse haben präventiven Hilfestellungen, etwa nach dem passenden Versicherungsschutz oder baulichen Maßnahmen, noch einmal nachdrücklich Aktualität verliehen. Deutlich wurde aber auch, dass Information und Beiträge für mehr lokalen Klimaschutz im Verbraucheralltag, für mehr Grün am Haus sowie zur Entsiegelung von Flächen gefragt sind. Hierbei unterstützen wir – gerne in Kooperation mit der Stadt und dem Kreis – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Im Januar 2021 wurde die Arnberger Beratungsstelle 30 Jahre alt. Aufgrund der pandemiebedingten Einschränkungen haben wir Alternativen zu Präsenzformaten für Jubiläumsaktivitäten entwickelt und neben verschiedenen Online-Vorträgen auch Infopakete „to go“ und Infostände im Freien angeboten. Interessierte nahmen diese Formate dankbar an.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Hochsauerlandkreis wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, dem Kreis, 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, haben Petra Golly und Volker Mahlich ratsuchende Reisende zudem zumeist erfolgreich unterstützt.

FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhandtasche oder schickes E-Bike – bisweilen bis zur Hälfte günstiger als in anderen Shops. Doch längst nicht immer kommen die beworbenen Schnäppchen dann auch beim Besteller an. Waren Reinfälle mit Fake Shops schon vor der Pandemie ein Dauerbrenner der Beratungsnachfrage, ging der boomende Onlinehandel im Lockdown auch mit einer neuen Welle betrügerischer Internetseiten einher. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder. Die Beratungsstelle war nicht nur mit rechtlichem Rat gefragt, um Zahlungen rückgängig zu machen. Sondern sie gab auch Tipps für den Website-Check, um unseriöse Shops vor dem Klick auf den Button „Kostenpflichtig bestellen“ zu erkennen.

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.

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.

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. Unterstützt wurde sie in der Veranstaltung durch einen Honorarrechtsanwalt der Verbraucherzentrale sowie eine Beraterin der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung EUTB.

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, erläuterte Energieberater Carsten Peters 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 bei Arnbergs Bürgermeister Ralf Paul Bittner (l.) und den Kooperationspartnern vom Verband Wohneigentum, von Haus und Grund und den Stadtwerken Arnberg für rundum sonnige Aussichten bei der Entdeckung des Sonnenpotenzials at home.

NEU: BERATUNG ZUM PFLEGERECHT

Die Pflegekasse hat den Antrag auf Pflegebedürftigkeit abgelehnt. Der Pflegedienst rechnet Leistungen ab, die nicht vereinbart waren. Im Pflegeheim werden die Pflegesätze drastisch erhöht. Angesichts des komplexen Pflegerechts sind Pflegebedürftige und deren Angehörige häufig überfordert, um ihre Ansprüche durchzusetzen oder unberechtigte Forderungen zurückzuweisen. Mit der neuen Pflegerechtsberatung weist die Verbraucherzentrale nun den Weg. Wenn etwa die Bewilligung von Leistungen durch die Pflegekasse zu lange auf sich warten lässt, werden hier Unterlagen

und Schriftwechsel gecheckt. In komplizierten Fällen gibt es auch anwaltliche Unterstützung, um Interessen außergerichtlich durchzusetzen. Übrigens: Auch in Onlineseminaren informierte die Verbraucherzentrale über den Weg zum Pflegegrad bis hin zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf.

BESSER HEIZEN – OHNE ÖL UND GAS

Zehn alte Ölfässer schickte die Verbraucherzentrale auf Tour. Ein eindrucksvoll aufgetürmter Hinweis auf die darin abfüllbaren 2.000 Liter Heizöl, die ein einzelner Haushalt in einem Jahr verbraucht. Rund eine Million Ölkessel stehen in NRW noch in den Kellern von Ein- und Zweifamilienhäusern – sehr viele sind älter als 19 Jahre und arbeiten deshalb sehr ineffizient. Wer nicht weiterhin sein Geld zum Schornstein hinausblasen will, sollte auf moderne Heiztechnik umstellen. Und trifft dabei auf günstige Bedingungen: Investitionen für den Umstieg auf erneuerbare Energien werden mit 45 Prozent und mehr vom Staat gefördert. Außerdem sparen diese Heizungsmodernisierer die steigenden CO₂-Abgaben für Öl und Gas und leisten obendrein einen wichtigen Beitrag zur Energiewende. Mit einem umfassenden Informationspaket – vom Onlineseminar über eine Kampagnenseite im Internet bis hin zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen für den Heizungstausch – sowie in der persönlichen (Online-)Beratung hat die Verbraucherzentrale den Weg zum besseren Heizen ohne Öl und Gas gezeigt.

POLITIK ZU GAST



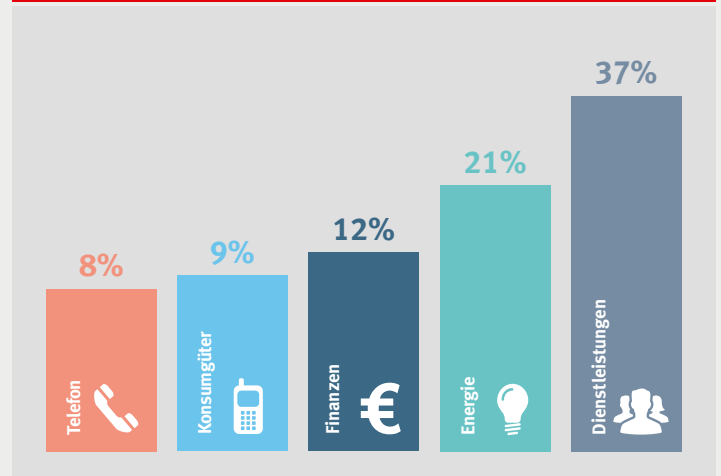
Fraktionsübergreifend genießt die Verbraucherzentrale in Arnberg hohe Wertschätzung durch die Politik. Auch 2021 informierten sich Politiker in Online-Meetings und vor Ort über aktuelle Schwerpunkte der Arbeit der Beratungsstelle für die Menschen in Arnberg und im Hochsauerlandkreis. Es wurden sowohl lokale Themen wie zunehmende Budgetprobleme der Ratsuchenden durch Corona-Auswirkungen als auch grundsätzliche Verbraucherbelange diskutiert. Im Mittelpunkt standen unter anderem untergeschobene Verträge in Telefonshops und die Forderungen der Verbraucherzentrale nach einer gesetzlichen Bestätigungslösung für solche Verträge. Auch der Bundestagsabgeordnete Dirk Wiese (Mitte) informierte sich direkt vor Ort bei Stephanie Heise, Leiterin des Bereiches Verbraucherfinanzen (l.), und Petra Golly, Leiterin der Beratungsstelle.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.933
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.221
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	18%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Arnsberger Bürger:innen	579
Veranstaltungskontakte: in 45 Veranstaltungen	1.205

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

„Sie haben Recht!“, antwortete ein Energieversorger auf ein Schreiben der Beratungsstelle. Darin hatte sie das Unternehmen auf bereits verjährte Forderungen in der Jahresabrechnung eines Arnsbergers hingewiesen. Die Rechnung wurde um knapp 700 Euro zu Gunsten des Ratsuchenden korrigiert.

IHR TEAM IN ARNSBERG

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Arnsberg weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Energieberatung	1,00	
Büroassistentz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Arnsberg
Burgstr. 5 · 59755 Arnsberg

Tel.: 02932 51097 01 · Fax: 02932 51097 08
www.verbraucherzentrale.nrw/arnsberg