

BIELEFELD UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



**Im Interview mit Ingrid Deutmeyer,
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 zukunftsfähige 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 – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Wir freuen uns sehr, nun wieder mit unseren Aktionen und Veranstaltungen auch in Präsenz durchstarten zu können. Gemeinsam mit den vielen Akteuren in bereits bestehenden Netzwerken werden wir uns aktiv für die Interessen und Rechte der Menschen in unserer Stadt einsetzen. Aber auch neue Kooperationen wollen wir auf den Weg bringen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Bielefeld 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.

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.

VERTRÄGE AN DER HAUSTÜR

Direktvertriebler von Telekommunikationsverträgen waren in den Wochen vor Inkrafttreten der Novelle des Telekommunikationsgesetzes am 1. Dezember 2021 offenbar bei der Akquise noch einmal in die Offensive gegangen. Denn mit der Gesetzesänderung gingen bei Neuabschlüssen ab 1. Dezember auch – verbraucherfreundlich – kürzere Laufzeiten und Kündigungsfristen einher. Was als Motivation vermutet werden kann, Kundschaft noch nach den alten Regeln längerfristig zu binden. Die Beratungsstelle verzeichnete jedenfalls verstärkt Anfragen, weil an der Haustür Verträge für Telefon und Internet feilgeboten worden waren und Überrumpelte ihre Unterschrift bald bereuten. Sie riet einmal mehr zur genauen

Prüfung der Angebote und sich nicht zu unüberlegten Abschlüssen drängen zu lassen. In der Rechtsberatung gab es Hinweise zum Widerruf der unerwünschten Verträge.

MACH DEIN PASSWORT STARK!



Wer ein unsicheres Passwort als Login für Online-Accounts verwendet, eröffnet Cyberkriminellen damit leichtes Spiel. So sind Passwort-Codes mit gängigen Zahlenreihen quasi eine „Einladung“, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Onlineshopping-Tour zu gehen oder Fake-Profilen in sozialen Medien anzulegen. Gemeinsam mit der Kriminalpolizei machte sich die Verbraucherzentrale dafür stark, Hacker mit einem starken Passwort auf Distanz zu halten. Ein Passwortsicherheits-Check und Eselsbrücken zu sicheren Codes waren der Schlüssel, um Datenmissbrauch mit Sicherheit einen Riegel vorzuschieben. Bei einer gemeinsamen Informationsveranstaltung von Beraterin Diana Böhler-Bachmann (r.) mit Bianca Post von der Kriminalpolizei Bielefeld drehte sich alles um die Botschaft: „Mach Dein Passwort stark!“.

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 so

wie 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.

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 Online-seminar über eine Kampagnenseite im Internet bis hin zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen für den Heizungstausch – sowie in der persönlichen Beratung zeigten Brigitte Toppmöller (l.) und Ingrid Deutmeyer (r.) gemeinsam mit Birgit Reher von der Stadt Bielefeld den Weg zum besseren Heizen ohne Öl und Gas.

ESSEN IN MEHRWEG



Ob Pasta aus der Pizzeria, Chicken, Burger & Co. zum Take-away oder Coffee to go: Gaumenfreuden zum Mitnehmen gehen meist in aufwändiger Einwegverpackung über die Theke. Transportumhüllungen, die zwar nur wenige Minuten genutzt werden, aber als Plastikmüll die Umwelt lange belasten. Insbesondere, wenn Kunststoffverpackungen achtlos weggeworfen als wilder Müll stranden. Ab 2023 wird gesetzlich vorgeschrieben, dass Restaurants, Lieferdienste und Caterer alternativ auch Mehrwegbehälter für Essen und Getränke zum Mitnehmen anbieten oder das Abfüllen in mitgebrachte Behälter ermöglichen müssen. Die Umweltberatung hat in einer Umfrage herausgefunden, welche Betriebe vor Ort bereits jetzt schon Mehrweglösungen anbieten und sich damit an den ersten bundesweiten Aktionstagen „Essen in Mehrweg“ im Juni beteiligt. Denn viele Menschen wollen Plastikmüll beim Einkaufen vermeiden – auch beim Essen zum Take-away. Zusammengefasst in einer Übersicht wies sie Interessierten den Weg dorthin und motivierte durch Medienarbeit und Aktionen in der Fußgängerzone, zukünftig die eigenen Gefäße befüllen zu lassen.

WERBEMÜLL STOPPEN

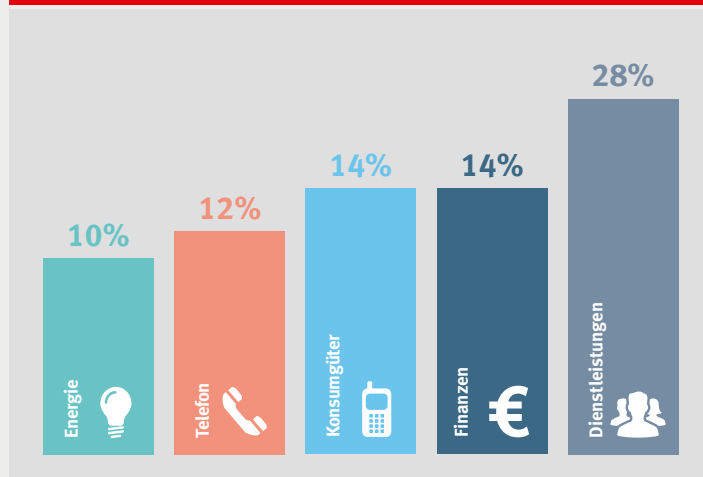
Ob Werbefbriefe, Postwurfsendungen oder Prospekte: Schätzungsweise zwischen 1,3 und 1,8 Millionen Tonnen Papier mit unadressierter Werbung stecken nach Erhebungen jährlich in deutschen Briefkästen. Das sind fast zehn Prozent des gesamten Papierkonsums. Oft nicht gewünscht und ungelesen wandert der Werbemüll direkt in die Altpapiertonne. Auch Anfragen bei der Verbraucherzentrale zeigen, dass immer mehr Menschen davon genervt sind. Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung im November hatte die Umweltberatung deshalb Stopper in der Stadtbibliothek aufgestellt: Unter dem Motto „Gemeinsam Werbemüll stoppen“ hatte ein überdimensionaler Briefkasten Aufkleber, Postkarten und Informationen parat, um unerwünschter Werbung die Tür zu weisen. Der Aufkleber „Bitte keine Werbung“ zum Anbringen an den Briefkasten, eine Postkarte, um Firmen aufzufordern, adressierte Werbung zu unterlassen sowie Informationen zu Adresshandel und Widerspruchsmöglichkeiten waren dabei die Helfer, um tonnenweise Altpapier zu vermeiden. Das Netzwerk „Gemeinsam für ein attraktives Sauberes Quartier“ mit AWO, das Quartiersmanagement und der BGW unterstützten die Aktionen der Verbraucherzentrale ebenso wie die Stadtbibliothek und die Baugenossenschaft Freie Scholle. Denn gerade in Wohnanlagen tragen unerwünschte Werbepost und kostenlose Zeitungen zur unnötigen Vermüllung bei.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	6.213
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.930
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	29%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bielefelder Bürger:innen	511
Veranstaltungskontakte: in 108 Veranstaltungen	1.328

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Von ihrer ehemaligen Bank erhielt eine Bielefelderin eine nicht nachvollziehbare Zahlungsaufforderung, die sie selbst nicht klären konnte. Durch die Intervention der Verbraucherzentrale ergab sich ein Guthaben in vierstelliger Höhe.

IHR TEAM IN BIELEFELD

Leitung und Verbraucherberatung	3,25
Umweltberatung	1,25
Büroassistenz	0,50
Projekte	1,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bielefeld
August-Bebel-Str. 88 · 33602 Bielefeld

Tel.: 0521 987876 01 · Fax: 0521 987876 09
www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld