



BOCHUM UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Michael Grosler

Im Interview mit Andrea Thume,
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 Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Besonders erfreut sind wir über die Verstetigung und Finanzierung unserer Energiehilfe-Beratung. Ratsuchende aus Bochum können, trotz der Beendigung des landesweiten Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“, weiterhin auf Beratung und Unterstützung durch unsere Fachberatung bei Stromsperren zählen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Bochum 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 Pandemieklause 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.

FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhandtasche oder schickes E-Bike – bisweilen bis zur Hälfte günstiger als in andern 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 präventiv Tipps für den Website-Check, um unseriöse Shops schon 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.

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.

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.

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.

EINWEGPLASTIK VERMEIDEN

Seit dem 3. Juli 2021 ist der Verkauf von Besteck, Tellern, Trinkhalmen, Rührstäbchen, Wattestäbchen und Luftballonstäben aus Plastik verboten. Das Verkaufs-Aus traf auch Becher und Behälter aus Styropor, in denen Speisen und Getränke verpackt und transportiert werden. Die Umweltberatung hat mit vielen Aktivitäten gezeigt, welche Alternativen es zu diesen überflüssigen Wegwerfartikeln gibt – die übrigens am häufigsten als Müll an europäischen Stränden landen. Unter anderem wurden mehrere Onlinevorträge zur Einwegkunststoffverbotsverordnung durchgeführt und in Bildungsveranstaltungen an Schulen wurden junge Menschen für Abfallvermeidung und das Thema „Plastik einsparen“ sensibilisiert. Ein Flyer fasste das Wichtigste rund um Verbote und Kennzeichnung zusammen und unterzog die am Markt gängigen Ersatzmaterialien einem Check, ob, wann und wie sie sich als umweltfreundliche Vermeider von Plastikmüll nachhaltig empfehlen.

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.

ESSEN IN MEHRWEG



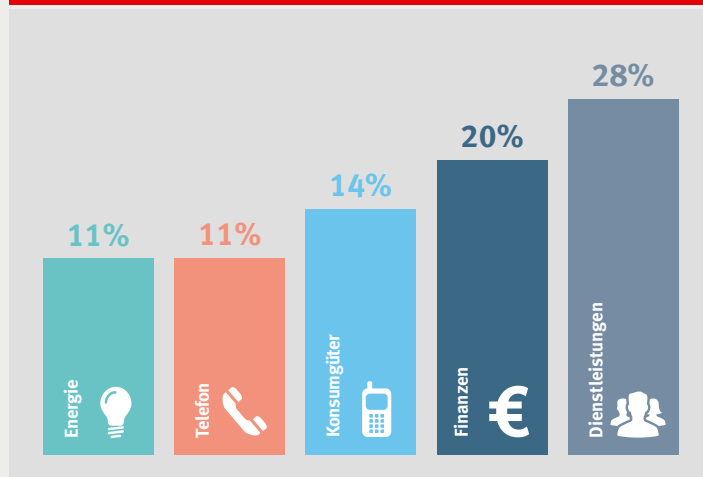
Ob Pasta aus der Pizzeria, Chicken, Burger & Co. zum Take-away oder Coffee to go: Gaumenfreuden zum Mitnehmen gehen meist in aufwändiger Einwegverpackung über die Theke. Transportumhüllungen, die zwar nur wenige Minuten genutzt werden, aber als Plastikmüll die Umwelt lange belasten. Insbesondere, wenn 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. Gemeinsam mit der USB Bochum GmbH (Lisa Fiedler, r.) und der Stabsstelle Klimaschutz und Nachhaltigkeit der Stadt Bochum (Marina Grenz, l.) präsentierte Umweltberaterin Manuela Weber in der Innenstadt eine Fensterausstellung und eine Aktion auf dem Wochenmarkt. In regelmäßigen Abständen organisierte die Umweltberatung zudem einen „Runden Tisch“ zur Abfallvermeidung bei Take-away in Bochum, um das Thema in der Stadt voranzutreiben und Mehrwegnutzung für Verbraucher:innen möglichst einfach zu machen.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.202
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.378
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	39%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bochumer Bürger:innen	648
Veranstaltungskontakte: in 139 Veranstaltungen	2.117

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Ein Verbraucher erhielt eine Schlussrechnung seines Energieversorgers in Höhe von 3.082 Euro. Es handelte sich um eine Verwechslung der Zähler. Da er alleine trotz Widerspruch nicht weiter kam, schaltete er die Beratungsstelle ein. Die sorgte dafür, dass die Rechnung auf 228 Euro korrigiert wurde.

IHR TEAM IN BOCHUM

Leitung und Verbraucherberatung	3,00
Energieberatung	0,80
Umweltberatung	1,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	1,38
Beratung Energiearmut	0,50
Büroassistenz	0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bochum
Große Beckstr. 15 · 44787 Bochum

Tel.: 0234 974737 01 · Fax: 0234 974737 14
www.verbraucherzentrale.nrw/bochum