

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **BONN** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021**



**Im Interview mit Susanne Bauer-Jautz,  
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, dass wir die aufsuchende Verbraucherarbeit im Stadtteil Bonn-Tannenbusch auf drei weitere Stadtteile ausdehnen und um die Umwelt- und Abfallberatung erweitern können. Die finanzielle Unterstützung der Stadt Bonn und der Bonner Abfallbetriebe bonnorange ist für uns eine große Anerkennung unserer Quartiersarbeit und starke Motivation, die niederschwellige Verbraucherberatung an den Bedarfen der Menschen im Stadtteil weiter zu entwickeln.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Bonn 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 zum halben Preis als in anderen Onlineshops. 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 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.

## TELEFONVERTRÄGE: NEUE PFLICHTEN

Seit dem 1. Dezember 2021 müssen Telekommunikationsanbieter vor Vertragsabschluss stets eine verständliche Zusammenfassung der Vertragsinhalte vorlegen. Wird diese erst nach Vertragsschluss bereitgestellt, muss die Kundschaft in Textform, zum Beispiel per E-Mail, bestätigen – ansonsten bleiben telefonisch abgeschlossene Verträge unwirksam. Mit dem neuen Gesetz soll Überrumpelung und untergeschobenen Verträgen vorgebeugt werden. Hierüber hatten sich Ratsuchende bei der Verbraucherzentrale immer wieder beklagt und rechtlichen Rat gesucht.

## 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.

## 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 CO<sub>2</sub>-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 zeigten Beratungsstellenleiterin Susanne Bauer-Jautz und Energieberater Stephan Herpertz den Weg zum besseren Heizen ohne Öl und Gas.

## 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.

## SCHULABSCHLUSS – UND DANN?

„Abschluss 2021 – Lernst Du noch?“ Mit dieser Frage hatte die Verbraucherzentrale Jugendliche, die im Sommer ihren Schulabschluss in der Tasche hatten, zu einer dreiteiligen Online-Veranstaltungsreihe eingeladen. Denn beim nächsten Schritt in die „Selbstständigkeit“ stellt sich für viele junge Menschen die Frage: Und dann? Wie läuft es bei der Suche nach der eigenen Wohnung, welche Versicherungen sind für junge Leute wichtig? Wie kann das meist knappe Budget planvoll eingeteilt werden?

In drei offenen Online-Modulen gab es hierzu nicht nur Informationen, sondern auch das richtige Handwerkszeug, um die individuell passenden Entscheidungen zu treffen. Und nicht zuletzt bot der Chat einen direkten Kanal für Fragen. Wegen der großen Nachfrage wird die Reihe 2022 wiederholt.

## VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER



Bundesgefördert und ergänzt um finanzielle Mittel der Stadt Bonn konnte in Bonn-Tannenbusch bis Ende 2021 niederschwellige Verbraucherarbeit durchgeführt werden. Trotz anhaltender Pandemie waren Infostände zu aktuellen Abzocke-Themen und ein Info-Fahrrad – gespickt mit kurzen Verbrauchertipps – wichtig, um die Kontakte ins Quartier aufrechtzuerhalten. Die wöchentliche Rechtsberatung im Haus Vielinbusch war auch in diesen schwierigen Zeiten ein stark frequentierter Anlaufpunkt. Mit Projektende haben das Land NRW, die Stadt Bonn und die Abfallbetriebe bonnorange die bisherige erfolgreiche Verbraucherarbeit im Quartier verstetigt und um die Themen Abfall und Umwelt erweitert. Neben Tannenbusch werden zukünftig auch die Stadtteile Dransdorf, Medinghoven und Pennenfeld einbezogen.

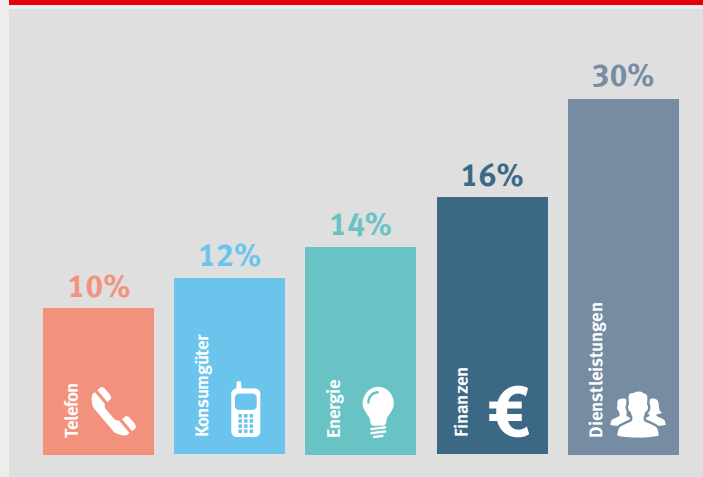


# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.675
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.484
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	24%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bonner Bürger:innen	948
Veranstaltungskontakte: in 55 Veranstaltungen	1.582

## Die gefragtesten Themen



## EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Aufgrund eines Zahlendrehers in der Abrechnung eines Energieversorgers bekam ein Verbraucher eine sehr hohe Stromabrechnung. Obwohl er diese reklamiert hatte, führte erst ein Brief der Beratungsstelle zur Korrektur der Rechnung um 3.700 Euro zugunsten des Ratsuchenden.

## IHR TEAM IN BONN

Leitung und Verbraucherberatung	3,00
Energieberatung	1,00
Projekte	0,50
Büroassistenz	0,50

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bonn**  
Thomas-Mann-Str. 2-4 · 53111 Bonn

Tel.: 0228 886838 01 · Fax: 0228 886838 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bonn](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bonn)