



CASTROP-RAUXEL UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Rose Sommer,
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 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 2021 besonders hervorzuheben?

Der Wechsel von Anke Hormel, die seit 2013 das Gesicht der Energieberatung in Castrop-Rauxel war, zu Petra Kerstan. Mit ihr haben wir eine Nachfolgerin gefunden, die bestens in die Themen der Energieberatung eingearbeitet ist. Außerdem hätten wir im November 2021 unser 40-jähriges Jubiläum feiern können. Dies mussten wir pandemiebedingt leider absagen, hoffen aber, dass wir das nachholen können.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Castrop-Rauxel 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.

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 Kreispolizeidienststelle 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. An einem Infostand auf dem Marktplatz beantworteten Michael Kock vom Kommissariat Kriminalprävention und Opferschutz und Rose Sommer, Leiterin der Beratungsstelle, Fragen zum Thema Datenschutz und Datensicherheit. Im Vordergrund dabei die Botschaft: „Mach Dein Passwort stark!“

ABZOCKE MIT PAKETDIENST-SMS

In den massenhaft verschickten SMS, die angeblich von Paketdiensten stammten, ging es immer um die Zustellung eines Pakets. Und sie enthielten stets einen Link auf seltsame Internetseiten. Ganz unterschiedlich jedoch die Absichten der Absender: Einige hatten es darauf abgesehen, schädliche Apps zu verbreiten, die Daten auszulesen und massenweise SMS an gespeicherte Kontakte zu senden. Andere wollten mit Smishing, wie die Abzocke per SMS auch genannt wird, ahnungslose Nutzer in Abfallen locken.

Daneben kursierten auch zahlreiche SMS, die eine neue Sprachnachricht vorgaukelten. Die Beratungsstelle informierte, wie die SMS-Flut eingedämmt und wie der passende Schutz aufgebaut werden kann. Sie hatte auch eine Checkliste parat für den Fall, dass schädliche Links bereits angeklickt worden waren.

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, erläuterte Energieberaterin Anke Hormel (im Bild mit Rose Sommer) 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.



OAGV: TRINK LEITUNGSWASSER

Fast 85 Einliter-Einwegflaschen verbraucht jeder Deutsche im Schnitt pro Jahr. Besonders hoch ist der Anteil beim Mineralwasser, das vielfach als Durstlöcher in Einweg aus Kunststoff daherkommt. Dass Leitungswasser eine vollwertige Alternative ist, hat die Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher an ihrem Infostand auf dem Markt gezeigt: Leitungswasser hat eine hervorragende CO₂-Bilanz und wird streng kontrolliert. Gleichzeitig kostet der Liter bis zu 100 Mal weniger als abgepacktes Wasser. Auch was bei den eigenen Wasserleitungen zu beachten ist, wurde erläutert. Nicht zuletzt wurde über die regionale Leitungswasserqualität sowie über Möglichkeiten, Plastik in der Stadt einzusparen, informiert. Und darüber hinaus wurden Rezepte und Zutaten präsentiert, um das „Kranenberger“ als „infused water“ geschmacklich aufzupoppen. Resumee: Leitungswasser ist gesund, schmeckt und schont die Umwelt!

SCHULABSCHLUSS – UND DANN?

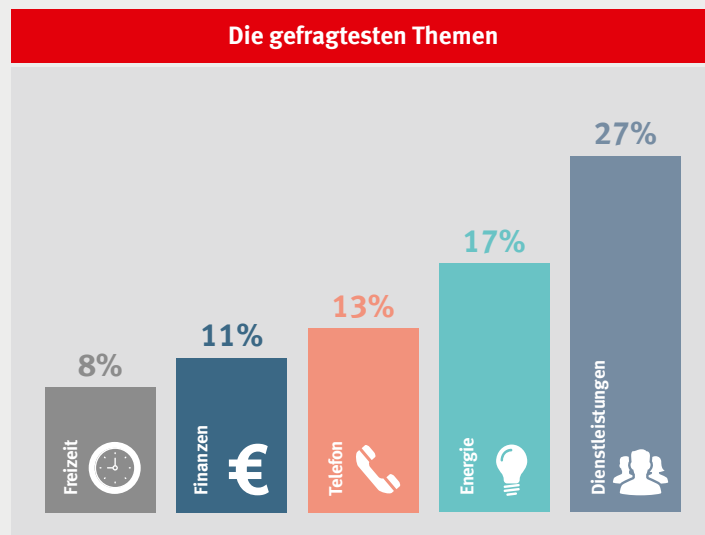
„Abschluss 2021 – Lernst Du noch?“ – mit dieser Frage hatte die Verbraucherzentrale Jugendliche, die im Sommer ihren Schulabschluss in der Tasche hatten, zu einer dreiteiligen Online-Veranstaltungsreihe eingeladen. Denn beim nächsten Schritt in die „Selbstständigkeit“ stellt sich für viele junge Menschen 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.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.870
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.257
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 Bürger:innen des Kreises Recklinghausen	1.158
Veranstaltungskontakte: in 30 Veranstaltungen	586

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

3.153 Euro sollte ein Verbraucher zahlen, der auf eine betrügerische Paket-SMS hereingefallen war. Durch Anklicken des Links hatte er sich ein Schadprogramm heruntergeladen, das dann 16.599 SMS von seinem Handy verschickte. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale konnte die Forderung auf 318 Euro gesenkt werden.

IHR TEAM IN CASTROP-RAUXEL

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Energieberatung	1,00
Büroassistenz Verbraucherberatung	0,50
Büroassistenz Energieberatung	0,30

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Castrop-Rauxel
Mühlengasse 4 • 44575 Castrop-Rauxel

Tel.: 02305 69879 01 • Fax: 02305 69879 08
www.verbraucherzentrale.nrw/castrop-rauxel