



HAGEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Janine Pühl,
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 Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Während das Jahr 2021 überwiegend durch Beratung und Kontakte via Telefon oder digitale Kanäle geprägt war, freuen wir uns nun wieder auf mehr persönliche Gespräche. Ob in der Beratung von Ratsuchenden oder auch beim Austausch mit den Akteuren in unserem Netzwerk vor Ort. Und nicht zuletzt planen wir, Verbraucherthemen wieder bei Veranstaltungen in den Blick zu nehmen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Hagen 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.

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. Bei zehn gemeinsamen Telefonaktionen in 2021 drehte sich alles um die Botschaft: „Mach Dein Passwort stark!“

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.

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. Umweltberaterin Ingrid Klatte testete zudem zusammen mit dem Umweltamt der Stadt ganz praktisch, ob Imbisse oder Gaststätten selbst mitgebrachte Kundengefäße befüllen. Erfreuliches Fazit: Wie hier im Café Mundial wurde dieser Kundenwunsch gern erfüllt.

TRINK LEITUNGSWASSER – EINE KLARE SACHE

Fast 85 Einliter-Einwegflaschen verbraucht jeder Deutsche im Schnitt pro Jahr. Besonders hoch ist der Anteil beim Mineralwasser, das vielfach als Durstlöscher in Einweg aus Kunststoff daherkommt. Unter dem Motto „Trink Leitungswasser – eine klare Sache“ hat die Umweltberatung zum Tag des Wassers am 22. März in einem Onlinevortrag die glasklaren Vorteile beim Zapfen aus dem Wasserhahn aufgezeigt: 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. 16 Hagener Haushalte setzten den Aufruf der Umweltberaterin Ingrid Klatte zum zweiwöchigen Leitungswassertest in die Tat um. Ausgestattet mit einem Starterset mit Glas- oder Edelstahlflasche für unterwegs sowie mit Rezepten und Zutaten, um das „Kranenberger“ aufzupeppen, machten sie sich auf Abschiedstour. „Bye, bye bottle: Ab jetzt keine Einwegflaschen mehr!“ so das Motto beim Testlauf, ob das Trinken von Leitungswasser im Alltag praktikabel ist. Fazit: Ja, für viele Teilnehmende künftig eine klare Sache.

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.

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. Wo die Wassermassen Hab und Gut weggespült hatten, war der Neuanfang nicht selten nur durch einen Kredit zu stemmen: Damit die existenziellen Sorgen nicht zu vorschnellen und teuren Finanzentscheidungen führten, gab es auch rund um Geld und Kredit ein Informationspaket.

Außerdem: Das Land NRW hatte für die Hochwasseropfer finanzielle Soforthilfen bereitgestellt. Betroffene, die ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) besaßen, benötigten jedoch die Freigabe durch das Vollstreckungsgericht, um dieses Geld auch behalten zu können. Mit einem Muster für einen solchen Antrag auf Freigabe sicherte die Verbraucherzentrale, dass Hochwasserhilfe auch auf P-Konten ankommt.

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.

HAGEN FEIERT 275-JÄHRIGES JUBILÄUM



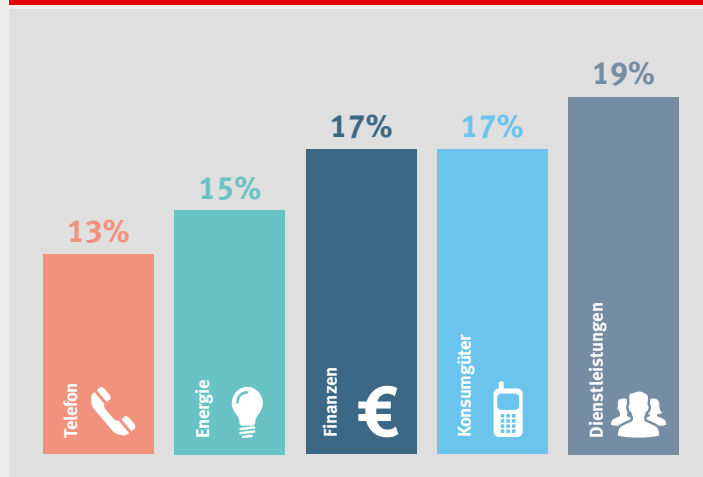
Das Jahr 2021 stand ganz unter dem Motto ‚Willkommen im Jubiläumsjahr‘ – ein Fest von, mit und für die Menschen in unserer Stadt. Bereits stolze 63 Jahre davon ist die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Teil der Stadtgesellschaft und lud anlässlich des Stadtjubiläums zu einem Verbrauchertag ein. Im regen Austausch mit Interessierten wurden zahlreiche Themen rund um den Konsumalltag und dessen rechtliche Fallstricke besprochen. Die Leiterin der Beratungsstelle, Janine Pühl (M.), und Umweltberaterin Ingrid Klatte suchten vor Ort nach Lösungen, gaben Tipps und hatten Materialien mit weiterführenden Informationen parat.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.107
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.182
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	23%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Hagener Bürger:innen	375
Veranstaltungskontakte: in 11 Veranstaltungen	320

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Gegen die Forderung eines Inkassounternehmens in Höhe von 1.257 Euro konnte sich eine Hagenerin mit Hilfe der Beratungsstelle erfolgreich wehren. Obwohl das neue Smartphone nie angekommen war, sollte sie dennoch dafür zahlen. Der Vertrag wurde durch den Einsatz der Beratungsstelle schließlich aufgehoben.

IHR TEAM IN HAGEN

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Hagen
Hohenzollernstraße 8 · 58095 Hagen

Tel.: 02331 69733 01 · Fax: 02331 69733 15
www.verbraucherzentrale.nrw/hagen