



HERNE UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Marie Köhler

Im Interview mit Veronika Hensing,
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?

Mit dem Start unserer Pflegerechtsberatung füllen wir seit Oktober eine Lücke. Denn bisher gab es im Herner Gesundheitsbereich dazu noch kein Angebot zur Rechtsberatung. Wir unterstützen Ratsuchende nun gezielt bei der Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber Pflegekassen, Pflegediensten und -heimen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Herne 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 Quarantäne-regeln 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.

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.

SINNVOLL: NEUE FENSTER



Zum Tag des Einbruchschutzes hat die Beratungsstelle Herne in Kooperation mit dem Polizeipräsidium Bochum/Herne einen Informationsstand am Markttag auf dem Friedrich-Ebert-Platz organisiert. Interessierte konnten sich zum Einbruchschutz und Fenstertausch bei Olaf Rauscher und Silke Jacobs (beide Polizeipräsidium Bochum/Herne, Abteilung Kriminalprävention/Opferschutz), Beratungsstellenleiterin Veronika Hensing und Energieberater Joachim Erhardt (v.l.n.r.) informieren. Fenstermodernisierung bringt eine Vielzahl von Verbesserungen: beim Lärmschutz etwa, bei der Einbruchssicherheit, bei der Vermeidung von Hitze oder bei der Bewegungsfreiheit in den Räumen. Auch das Smart Home, also das intelligente, vernetzte Zuhause, kann eine Rolle spielen.

ENERGIEBERATUNG ZU HAUSE



Im Zuge von mobilen Arbeiten in Coronazeiten und der Steigerung von Energiekosten bot die Verbraucherzentrale in Herne in Kooperation mit der Klimaschutzmanagerin der Stadt Herne, dem Caritasverband Herne und mehreren Wohnungsbaunternahmen einen kostenlosen Energiesparcheck zu Hause an. Beratungsstellenleiterin Veronika Hensing, Ulrich Woywod, Teamleitung Energiesparservice Caritas, und Jana Ermlich, Klimaschutzmanagerin Stadt Herne, zeigten, wie Haushalte Energie sinnvoll einsparen, dadurch ihre Ausgaben senken und den Klimaschutz fördern können. Hierzu wurde ein Flyer erstellt, der über die Wohnungsbaugesellschaften in mehr als 11.000 Haushalten verteilt wurde. Ein Informationsstand in der Herner Innenstadt rundete die Aktion ab.

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. Diese und andere Fragen wurden online in einem gemeinsamen Expertenchat von Verbraucherzentrale NRW und Kreisverband Herne/Bochum des Sozialverband Deutschland (SoVD) beantwortet. Zudem gab es praktische Hinweise für den Widerspruch, wenn die Krankenkasse ein gewünschtes Hilfsmittel ablehnt.

NEU: BERATUNG ZUM PFLEGERECHT

Die Pflegekasse hat den Antrag auf Pflegebedürftigkeit abgelehnt. Der Pflegedienst rechnet Leistungen ab, die nicht vereinbart waren. Im Pflegeheim werden die Pflegesätze drastisch erhöht. Angesichts des komplexen Pflegerechts sind Pflegebedürftige und deren Angehörige häufig überfordert, um ihre Ansprüche durchzusetzen oder unberechtigte Forderungen zurückzuweisen. Mit der neuen Pflegerechtsberatung weist die Verbraucherzentrale nun den Weg. Wenn etwa die Bewilligung von Leistungen durch die Pflegekasse zu lange auf sich warten lässt, werden hier Unterlagen und Schrift-

wechsel gecheckt. In komplizierten Fällen gibt es auch anwaltliche Unterstützung, um Interessen außergerichtlich durchzusetzen. Übrigens: Die Beratungsstelle Herne führte im Herbst eine Pflege-Reihe mit verschiedenen Onlineseminaren durch und informierte hierbei u.a. über den Weg zum Pflegegrad bis hin zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, sowie über den Einsatz von 24-Stunden Betreuungskräften in Privathaushalten.

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. Ein Flyer fasste das Wichtigste rund um Verbote und Kennzeichnung zusammen und unterzog die am Markt gängigen Ersatzmaterialien einem Check, ob und wie sie sich als umweltfreundliche Vermeider von Plastikmüll nachhaltig empfehlen.

WERBEMÜLL STOPPEN



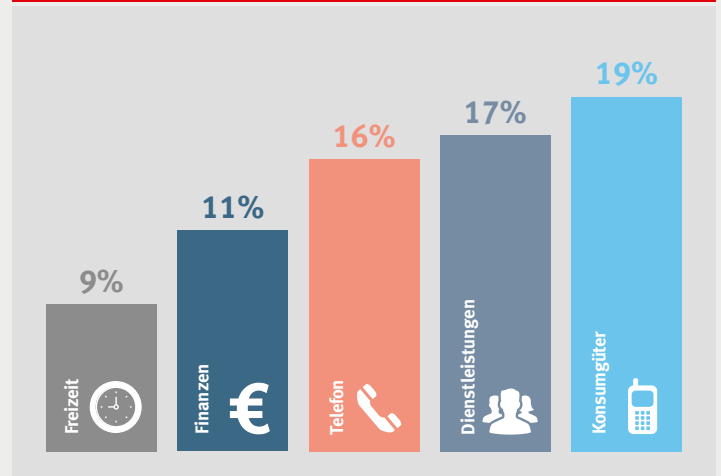
Ob Werbeflyer, Postwurfsendungen oder Prospekte: Schätzungsweise zwischen 1,3 und 1,8 Millionen Tonnen Papier mit unadressierter Werbung stecken nach Erhebungen jährlich in deutschen Briefkästen. Das sind fast zehn Prozent des gesamten Papierkonsums. Oft nicht gewünscht und ungelesen wandert der Werbemüll direkt in die Altpapiertonne. Auch Anfragen bei der Verbraucherzentrale zeigen, dass immer mehr Menschen davon genervt sind. Zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung im November hat die Umweltberatung deshalb Stopper 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. Hierbei wurde die Umweltberaterin Silke Gerstler von Daniel Wirbals vom Fachbereich Umwelt und Stadtplanung der Stadt Herne unterstützt.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.990
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.138
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	37%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Herner Bürger:innen	121
Veranstaltungskontakte: in 33 Veranstaltungen	909

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Ein Treppenliftinstallateur setzte ein älteres Ehepaar aus Herne massiv unter Druck. Die Folge war eine Unterschrift unter einen Vertrag über 11.000 Euro. Obwohl das Unternehmen den Widerruf zunächst mit Hinweis auf die individualisierte Anfertigung abgelehnt hatte, konnte die Beratungsstelle in der Rechtsvertretung dann die Aufhebung des Vertrags erreichen.

IHR TEAM IN HERNE

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Herne
Freiligrathstraße 12 · 44623 Herne

Tel.: 02323 960425 0 · Fax: 02323 960425 7
www.verbraucherzentrale.nrw/herne