

KAMEN**UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021***Foto: Claudia Wortmann*

**Im Interview mit Astrid Lindner,
Leiterin der Beratungsstelle**

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 und dem Kreis – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Mit Ramona Pfau ist im letzten Jahr eine neue Kollegin in der allgemeinen Verbraucherberatung gestartet. Sie wird, sobald die Regelungen für die Arbeit in Schulen auch wieder Bildungsveranstaltungen durch Externe in Präsenz zulassen, im Kreis unterwegs sein, um mit Einheiten rund um das Thema Finanzen „Schule zu machen“.

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.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Kamen und im Kreis Unna wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, 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.

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.

POLITIK ZU GAST



Der SPD-Bundestagsabgeordnete für Bergkamen, Bönen, Fröndenberg, Holzwickede, Kamen, Schwerte und Unna, Oliver Kaczmarek, informierte sich über die aktuelle Arbeit der Verbraucherzentrale, gerade auch in Corona-Zeiten und lernte dabei die neuen Leitungen der Beratungsstellen in Schwerte und Kamen kennen. Er betonte die Wichtigkeit der anbieterunabhängigen Beratung durch die Verbraucherzentralen vor Ort und bedankte sich für die geleistete Arbeit. Mit Fachleuten aus der Verbraucherzentrale tauschte er sich außerdem über die Schwerpunkte der Verbraucherbildung aus. Im Fokus: Angebote für geflüchtete Menschen und Schulen, um Verbraucherschutz auch präventiv 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, Rück erstattungsansprüche 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.

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.

FAIRE WOCHEN: ZUKUNFT FAIR GESTALTEN

„Zukunft fair gestalten“ – unter diesem Motto zeigte die Verbraucherzentrale zur Fairen Woche im September, wie der faire Handel menschenwürdige Arbeitsbedingungen und angemessene Löhne sichert sowie nachhaltiges Wirtschaften unterstützt. Und dass jeder und jede Einzelne durch Kaufentscheidungen dazu beitragen kann, damit vor allem in Ländern des Globalen Südens existenzsichernde Löhne und die Einhaltung von Menschenrechten gewährleistet sind. Dort schufteten Millionen Menschen unter gefährlichen Arbeitsbedingungen, ohne damit ihr tägliches Überleben sichern zu können. Kinderarbeit nimmt der jungen Generation die Chance auf Bildung. Wer also hierzulande zu Kaffee, Tee, Schokolade, Schnittblumen oder Textilien mit fairem Label greift, legt zugleich Optionen für eine nachhaltige Zukunft in den Einkaufskorb. Bürgermeisterin Elke Kappen (li.) besuchte dazu den Infostand in der Fußgängerzone.



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 einzusparen, informiert. 20 Personen setzten den Aufruf der Umweltberatung zum zweiwöchigen Leitungswassertest in die Tat um: Ausgestattet mit einem Starterset mit Glas- oder Edelstahlflasche für unterwegs sowie mit Rezepten und Zutaten, um das „Kraneberger“ aufzupeppen, machten sie sich auf Abschiedstour: „Bye, bye bottle: Ab jetzt keine Einwegflaschen mehr!“, so das Motto. Fazit: Für viele Teilnehmende künftig eine klare Sache – vor allem Rezepte für infused water brachten auf den Geschmack.

KLIMASCHUTZ OHNE GRENZEN



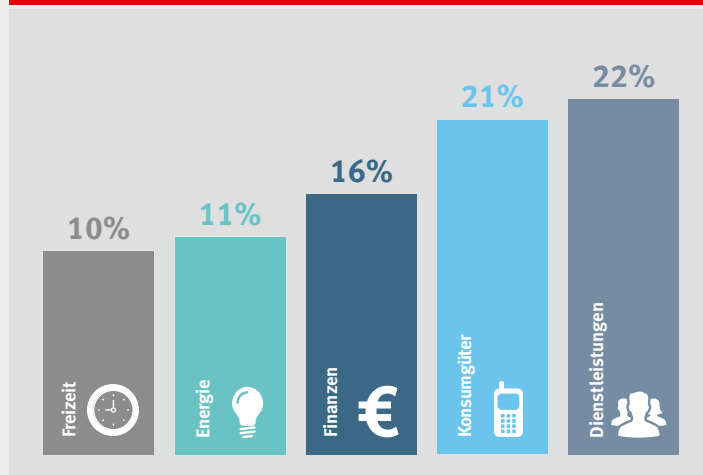
Im Berliner Metropol hatte die überparteiliche Initiative „Tu was für Europa“ den mit 7.500 Euro dotierten „Colours of Europe Award“ an vier Kommunen verliehen, die sich grenzüberschreitend und kreativ für Nachhaltigkeit engagieren. Mit dabei: die Stadt Kamen und die Umweltberatung der Verbraucherzentrale. Die Auszeichnung wurde für ein nachhaltiges Koch-Event vergeben, bei dem gemeinsam mit Gästen aus der französischen Partnerstadt Montreuil-Juigné in den Töpfen gerührt wurde. Der Bereich Städtepartnerschaften der Stadt, die Volkshochschule und die Umweltberatung der Verbraucherzentrale hatten hierzu gemeinsam unter dem Motto „Klimaschutz kennt keine Grenzen“ eingeladen. Ex-Kulturstaatsministerin Monika Grütters (3.v.r.) hat sich als Jury-Vorsitzende für die Auszeichnung dieser Aktion stark gemacht. Gemeinsam mit allen Beteiligten der Initiative freute sich auch Schirmherr Martin Schulz (4.v.r.), viele Jahre lang Präsident des Europaparlaments, über den nachhaltigen Erfolg der Kamener.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.048
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.135
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	26%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreises Unna	698
Veranstaltungskontakte: in 84 Veranstaltungen	1.950

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Eine Verbraucherin sollte eine Forderung in Höhe von 52.060,97 Euro begleichen, die gegen ihren schon länger verstorbenen Ehemann gerichtet war. Nach neun Monaten konnte geklärt werden, dass es sich hier um eine Verwechslung handelte und der Vollstreckungsbescheid an eine andere Person gerichtet war.

IHR TEAM IN KAMEN

Leitung und Verbraucherberatung	1,50	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Kamen weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	0,90	
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Kamen
Kirchstraße 7 · 59174 Kamen

Tel.: 02307 43801 01 · Fax: 02307 43801 08
www.verbraucherzentrale.nrw/kamen