



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **KREFELD** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021**



**Im Interview mit Peter Lindackers,  
Leiter 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 zukunfts-fähige 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?**

Besonders erfreut sind wir über die Verstärkung und Finanzierung unserer Energiehilfe-Beratung. Ratsuchende aus der Stadt Krefeld können, trotz der Beendigung des landesweiten Projektes „NRW bekämpft Energiearmut“, weiterhin auf Beratung und Unterstützung durch unsere Fachberaterin zählen.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Krefeld 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 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, 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. 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 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.

## ENERGIEARMUT: HOHER BERATUNGSBEDARF

Anstehende Stromsperrern abwenden oder bereits bestehende wieder aufheben: In der Rechts- und Budgetberatung bei Energiearmut war nicht nur existenzielle Soforthilfe in Notlagen gefragt, sondern sie war auch Anlaufstelle bei Zahlungsproblemen. Deutlich mehr Anfragen als bislang rankten sich um hohe Nachzahlungen, die aufgrund geschätzter Verbräuche im ersten Jahr der Pandemie aufgelaufen waren. Weil der tatsächliche Zählerstand nicht selbst übermittelt oder wegen der Kontaktbeschränkungen von den Außendienstlern abgelesen worden war, hatten sich die unter der Annahme eines viel geringeren Verbrauchs festgesetzten Abschlagszahlungen als nicht ausreichend erwiesen. Viele Haushalte sahen sich daher überraschend mit Nachforderungen von mehreren hundert Euro konfrontiert. In der Beratung wurden durch die Verhandlungen mit dem Energieversorger und den Leistungsträgern Lösungen gefunden, um die offenen Forderungen tilgen zu können und Energiesperren abzuwenden.

## 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 sonnige Aussichten bei der Entdeckung des Sonnenpotenzials at home. Energieberater Gregor Breitmar (M.) stand für technische Fragen bereit. Marco Gröger, Klimamanager der Stadt Krefeld (r.), informierte über das städtische Förderprogramm „Klimafreundliches Wohnen in Krefeld“.



## 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, wann und wie sie sich als umweltfreundliche Vermeider von Plastikmüll nachhaltig empfehlen. Beim „Rhine Clean up“ am Uerdingen-Rheinufer wurde an einem Aktionsstand über die neue Einwegkunststoffverbotsverordnung aufgeklärt und über Mehrweg-Alternativen informiert.

## FAIRE WOCHE: 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. Wer also hierzulande zu Kaffee, Tee, Schokolade, Schnittblumen oder Textilien mit fairem Label greift, legt zugleich Optionen für eine nachhaltige Zukunft in den Einkaufskorb. Außerdem wurde der jüngeren Krefelder Generation das Thema Fairtrade durch essbare Schokotattoos spielerisch an einem Aktionstag in Kooperation mit dem Zoo Krefeld nahegebracht. Unterstützung erhielt die Kampagne Fairtrade Town Krefeld auch beim Weltkindertag durch Oberbürgermeister Frank Meyer (3.v.l.) und Umweltberaterin Philine Barrawasser (r.).

## VERSICHERUNGSSCHUTZ BEI STARKREGEN

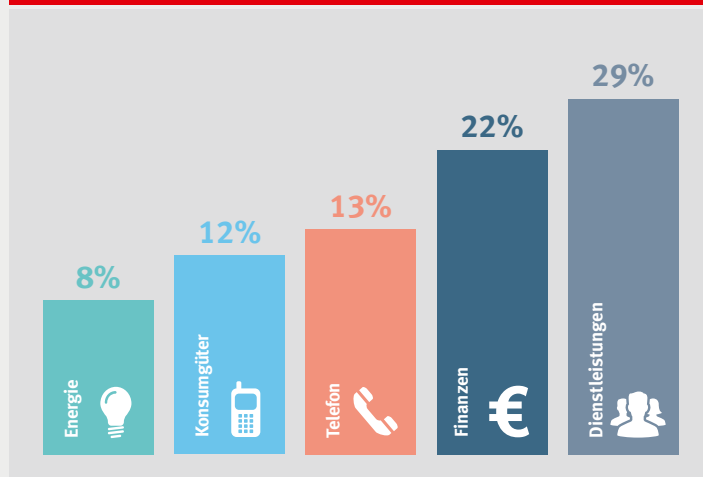
Vollgelaufene Keller, überflutete Gebäude, davon getriebene Autos – der Starkregen im Juli hat auch in NRW verheerende Schäden angerichtet. Bilder und Berichte der existenziell bedrohlichen Folgen des Hochwassers für die Betroffenen haben vielfach die Frage aufkommen lassen: Wie bin ich versichert, wenn mich auch ein solches Unwetter trifft? Die Verbraucherzentrale hatte nicht nur für Flutopfer ein „Hilfspaket“ mit Beratungsangeboten geschnürt, sondern auch ein Update rund um Starkregen, Unwetter und Hochwasser aufgelegt. Gebäude-, Hausrat- oder Kaskoversicherung – welche kommt für welche Schäden auf? Wann ist eine Elementarschadenversicherung sinnvoll? In der Versicherungsberatung wurde aufgezeigt, welche Policen unverzichtbar sind und welche Pflichten Versicherten obliegen, um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden. Nicht zuletzt standen auch die richtige Vorsorge, damit der Keller bei Starkregen nicht vollläuft, aber auch Möglichkeiten, wie Wasser im Boden durch Entsigelung von Flächen besser versickern kann, im präventiven Schutzprogramm. Gemeinsam mit Fachleuten des Projekts Klimafolgen und Grundstücksentwässerung und der Mediothek Krefeld gab es für Interessierte einen Überblick: von baulichen Maßnahmen über versicherungstechnische Aspekte bis hin zu rechtlichen Pflichten und Vorgaben.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.506
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.036
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 Krefelder Bürger:innen	414
Veranstaltungskontakte: in 55 Veranstaltungen	1.637

## Die gefragtesten Themen



## EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Einem chronisch kranken Verbraucher, der auf ein Sauerstoffgerät angewiesen ist, wurde aufgrund einer hohen Forderung der Strom abgestellt. Durch Einschalten der Energiearmutsberatung wurde eine verbraucherfreundliche Lösung gefunden und die Stromversorgung sofort wieder aufgenommen.

## IHR TEAM IN KREFELD

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Umweltberatung	1,00
Beratung Energiearmut	0,50
Büroassistenz	0,50

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Krefeld  
Petersstraße 55-57 · 44798 Krefeld

Tel.: 02151 41211 01 · Fax: 02151 41211 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/krefeld](http://www.verbraucherzentrale.nrw/krefeld)