



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **LIPPSTADT** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021**



**Im Interview mit Holger Okken,  
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 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 dem Kreis – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

### **Welche Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?**

Auf Bestreben der Verbraucherzentralen wurde Missständen wie telefonisch untergeschobene Stromverträge oder unzureichende Kosteninformationen beim Abschluss von Mobilfunkverträgen durch gesetzliche Änderungen ein Riegel vorgeschoben. Wir werden ein besonderes Augenmerk darauf legen, ob die neuen Regelungen auch von den Anbietern eingehalten werden oder ob diese durch neue Schlupflöcher umgangen werden.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Soest 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 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 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.

## 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.

## 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. In einer Onlineveranstaltung zum Thema „Hilfsmittel“ hat die Verbraucherzentrale ein Informationspaket rund um Kriterien, Verordnungen, Zuzahlungen sowie Anschaffungs- und Reparaturkosten geschnürt. Zudem gab sie praktische Hinweise für den Widerspruch, wenn die Krankenkasse das gewünschte 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 Schriftwechsel gecheckt. In komplizierten Fällen gibt es auch anwaltliche Unterstützung, um Interessen außergerichtlich durchzusetzen. Übrigens: Auch in Onlineseminaren informierte die Verbraucherzentrale über den Weg zum Pflegegrad bis hin zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf.

### BESSER HEIZEN – OHNE ÖL UND GAS

Zehn alte Ölfässer schickte die Verbraucherzentrale auf Tour. Ein eindrucksvoll aufgetürmter Hinweis auf die darin abfüllbaren 2.000 Liter Heizöl, die ein einzelner Haushalt in einem Jahr verbraucht. Rund eine Million Ölkessel stehen in NRW noch in den Kellern von Ein- und Zweifamilienhäusern – sehr viele sind älter als 19 Jahre und arbeiten deshalb sehr ineffizient. Wer nicht weiterhin sein Geld zum Schornstein hinausblasen will, sollte auf moderne Heiztechnik umstellen. Und trifft dabei auf günstige Bedingungen: Investitionen für den Umstieg auf erneuerbare Energien werden mit 45 Prozent und mehr vom Staat gefördert. Außerdem sparen diese Heizungsmodernisierer die steigenden CO<sub>2</sub>-Abgaben für Öl und Gas und leisten obendrein einen wichtigen Beitrag zur Energiewende. Mit einem umfassenden Informationspaket – vom Infostand auf der Messe Lippebau in Lippstadt über eine Kampagnenseite im Internet bis hin zu Schritt-für-Schritt-Anleitungen für

den Heizungstausch – sowie in der persönlichen (Online-)Beratung hat die Verbraucherzentrale den Weg zum besseren Heizen ohne Öl und Gas gezeigt.

### 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 rundum sonnige Aussichten bei der Entdeckung des Sonnenpotenzials at home.



### SCHUTZ VOR STARKREGEN

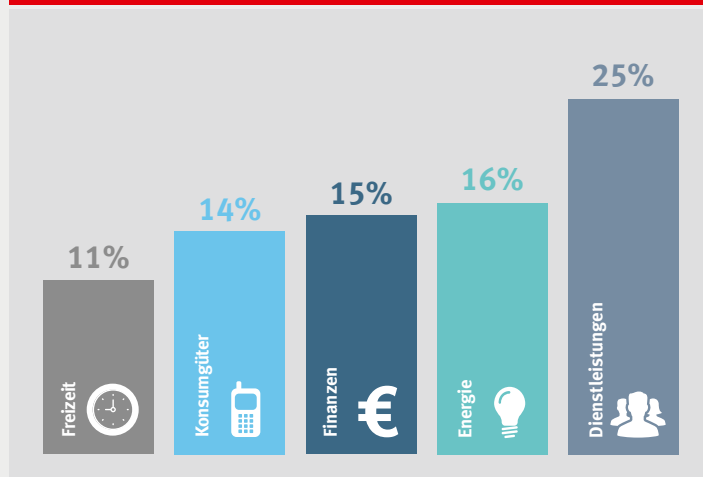
Auf versiegelten Straßen und Hofflächen kann das Wasser bei heftigen Gewittern und Starkregen nicht schnell genug abfließen und deshalb durch die Schwachstellen des Hauses von außen in das Wohngebäude eindringen. Zudem kann es in den Abwasserkanälen zu Rückstau kommen. Das aufgestaute Abwasser im Kanal drückt bei solchen Unwettern zurück ins Haus und kann tiefliegende Räume unterhalb der Rückstauenebene unter Wasser setzen. Die schlammige Brühe kann Möbel und Elektrogeräte überspülen und Wände und Boden in Keller, Hobby- oder Wohnraum massiv schädigen. In einem Onlineseminar hat die Verbraucherzentrale daher Bausteine für einen wirksamen Schutz der Immobilie vor den Folgen von Überschwemmung und Rückstau vorgestellt. Gemeinsam mit Fachleuten des Projekts Klimafolgen 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	3.094
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.285
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	19%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreises Soest	414
Veranstaltungskontakte: in 22 Veranstaltungen	317

## Die gefragtesten Themen



## EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Der Vater eines 14-jährigen staunte nicht schlecht, als seine Kreditkarte mit einem Betrag von 1.850 Euro für die angebliche Nutzung von Diensten auf der Spielekonsole des Sohnes belastet wurde. Nach hartnäckigen Verhandlungen der Beratungsstelle erstattete das Unternehmen die komplette Summe zurück.

## IHR TEAM IN LIPPSTADT

Leitung und Verbraucherberatung  
Büroassistenz

2,00  
0,50

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Lippstadt  
Woldemei 36-38 • 59555 Lippstadt

Tel.: 02941 94882 0 • Fax: 02941 94882 30  
[www.verbraucherzentrale.nrw/lippstadt](http://www.verbraucherzentrale.nrw/lippstadt)