

LÜDENSCHIED UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Viola Link,
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 und dem Kreis – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Wir freuen uns sehr, dass wir trotz Corona den Runden Tisch „Verletzliche Verbraucher:innen“ mit verschiedenen Kooperationspartnern der Stadt Lüdenschied initiieren konnten. Er soll eine bessere Kenntnis und Zusammenarbeit untereinander fördern und für die Menschen in Lüdenschied unnötige Hürden bei der Suche nach Rat und Hilfe abbauen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Lüdenschied 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 oder auch rechtswidrig verlangte Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen zurückzufordern, hat Beratungsstellenleiterin Viola Link 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.

LEBENSMITTELRETTER WERDEN – JETZT!

Von November 2021 bis Januar 2022 war die Ausstellung „Lebensmittelretter werden – jetzt!“ in der Volkshochschule Lüdenscheid zu sehen. Sie verknüpfte die Themen Lebensmittelverschwendung und Klimaschutz in der Ernährung. Anhand verschiedener Lebensmittel wurde gezeigt, welchen CO₂-Ausstoß diese haben und was klimafreundliches Einkaufen in der Praxis heute bedeutet. Auch auf das Thema Lebensmittelverschwendung ging die Ausstellung ein. Unter dem Motto „Lebensmittel – zu wertvoll für den Müll“ wurden Möglichkeiten aufgezeigt, wie mit einfachen Mitteln oder kleinen Verhaltensänderungen Lebensmittelabfälle vermieden werden können. Ausliegende Flyer hatten alle Elemente übersichtlich zusammengefasst, so dass alle Tipps auch zum Mitnehmen verfügbar waren.

WERBEMÜLL STOPPEN

Ob Werbefriefe, 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 einen Stopper in der Stadtbücherei

Lüdenscheid aufgestellt: Unter dem Motto „Gemeinsam Werbemüll stoppen“ hielt 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.

FAIRE WOCHEN: ZUKUNFT FAIR GESTALTEN



Unter dem Motto „Zukunft fair gestalten – #fairhandeln für Menschenrechte weltweit“ lud das Bündnis für FAIREn Handel in Lüdenscheid im September 2021 zur Fairen Woche ein. Bürgermeister Sebastian Wagemeyer (im Bild vorne) eröffnete diese am Infostand der Umweltberatung und des Weltladentreffs e.V. für die Fair Trade Town Lüdenscheid. Im Fokus stand, 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.

HITZESCHUTZAKTION

Ohne warme Tage wäre ein Sommer nur halb so schön. Wenn die Wärme zur Hitze in den eigenen vier Wänden wird, kann sie auch schnell zum Alptraum werden. Vor allem Räume unter dem Dach werden schnell über 35 Grad heiß und machen das Wohnen zur Qual. Der Hitzeschutz war Thema der Gemeinschaftsaktion mit dem Märkischen Kreis. Beraten wurde nicht nur zu effizienter Lüftungstechnik, mit der die Raumluft auf eine erträgliche Temperatur gebracht werden kann. Wichtige Themen waren insbesondere der Wärme- und Hitzeschutz von Dach und Außenwänden, Wärmeschutzfenster sowie außenliegender Sonnenschutz und Begrünung.

BESSER HEIZEN – OHNE ÖL UND GAS



Zehn alte Ölfässer schickte die Verbraucherzentrale auf Tour. Ein eindrucksvoll aufgetürmter Hinweis von Beratungsstellenleiterin Viola Link und Energieberater Helge Pflingst sowie der Beauftragten für Klimaschutz und Nachhaltigkeit in der Stadt Lüdenscheid, Lisa Flender (Mitte), 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 CO₂-Abgaben für Öl und Gas und leisten obendrein einen wichtigen Beitrag zur Energiewende. Mit einem umfassenden Informationspaket – vom Onlineseminar 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

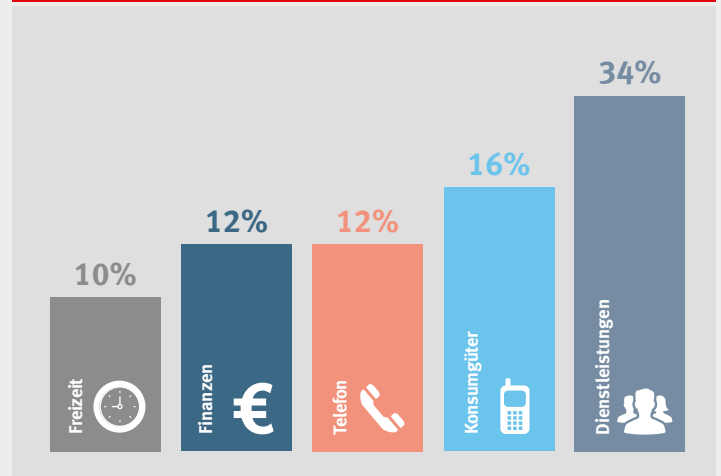
Mit Solarstrom könnte fast die Hälfte des Strombedarfs in NRW gedeckt werden. Vorausgesetzt, die Menschen hierzulande entdecken die „Sonnenseiten“ von Haus, Garage oder Balkon. In der Kampagne „Solarstrom@home“ hat die Verbraucherzentrale im Herbst gezeigt, wo und wie die eigenen Sonnenkraftwerke „ans 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. Bei einem Solar-Spaziergang wurde außerdem erkundet, wo private Haushalte in Lüdenscheid schon eigene Sonnenkraftwerke betreiben.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	2.520
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.197
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	18%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Märkischen Kreises	1.450
Veranstaltungskontakte: in 27 Veranstaltungen	685

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Ein siebenjähriger Junge tätigte völlig unbedarft über das Google-Konto seiner Mutter bei einem Handyspiel In-App-Käufe im Wert von 1.727 Euro. Die ratlose Mutter wandte sich an die Rechtsberatung der Beratungsstelle: Die konnte erreichen, dass Google die gesamte Summe zurückerstattete.

IHR TEAM IN LÜDENSCHIED

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Lüdenscheid
Altenaer Straße 5 • 58507 Lüdenscheid

Tel.: 02351 37950 01 • Fax: 02351 37950 08
www.verbraucherzentrale.nrw/luedenscheid