



MINDEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: atelier pfeleiderer

Im Interview mit Ursula Thielemann,
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 dem Kreis – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

Seit Juni 2021 erhalten Ratsuchende wieder eine anbieterunabhängige Versicherungsberatung. Sie bietet Unterstützung bei der entscheidenden Frage, welche Versicherungen wirklich sinnvoll sind, und hilft, in der Fülle der Angebote und Tarife die richtige Wahl zu treffen. Wir freuen uns über die wichtige Ergänzung zu dem umfassenden Angebot der Beratungsstelle.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Minden und im Kreis Minden-Lübbecke 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.

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, Rückersatzansprüche 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.

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 Verbraucher-

zentrale 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.

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.

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“ zeigten die beiden Energieberaterinnen Michaela Prella (l.) und Kerstin Pahnke im Herbst, 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.

WERBEMÜLL STOPPEN



Ob Werbebriefe, 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 gemeinsam mit dem Quartiersmanagement der Stadt Minden und Espelkamp 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. Dabei waren (v.l.n.r.): Youssef Omeirat, Integrationsassistent, Elke Ruhe-Hartmann, Leitung Quartiersmanagement (komm.), die Umweltberaterinnen Anke Schiermeyer und Cornelia Franke-Röthemeyer sowie Robin Flohr, Quartiersmanager Bärenkämpen. Der Aufkleber „Bitte keine Werbung“ zum Anbringen an den Briefkasten, eine Postkarte, um Firmen aufzufordern, adressierte Werbung zu unterlassen sowie Informationen zum Adresshandel waren dabei die Helfer, um tonnenweise Altpapier zu vermeiden.

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 daher kommt. 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 im Kreis Minden-Lübbecke einzusparen, informiert. 80 interessierte Haushalte – darunter 15 aus Bad Oeynhausen, Lübbecke, Minden, Petershagen, Porta Westfalica und Rahden – 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 beim Testlauf. Fazit: Für viele Teilnehmende künftig eine klare Sache.

SCHULABSCHLUSS – UND DANN?

„Abschluss 2021 – Lernst Du noch?“ – mit dieser Frage hatte die Verbraucherzentrale Jugendliche, die im Sommer ihren Schulabschluss in der Tasche hatten, zu einer dreiteiligen Online-Veranstaltungsreihe eingeladen. Denn beim nächsten Schritt in die „Selbstständigkeit“ stellt sich für viele junge Menschen die Frage: Und dann? Wie läuft es bei der Suche nach der eigenen Wohnung, welche Versicherungen sind für junge Leute wichtig? Wie kann das meist knappe Budget planvoll eingeteilt werden? In drei offenen Online-Modulen gab es hierzu nicht nur Informationen, sondern auch das richtige Handwerkszeug, um die individuell passenden Entscheidungen zu treffen. Und nicht zuletzt bot der Chat einen direkten Kanal für Fragen. Wegen der großen Nachfrage wird die Reihe 2022 wiederholt.

POLITIK ZU BESUCH



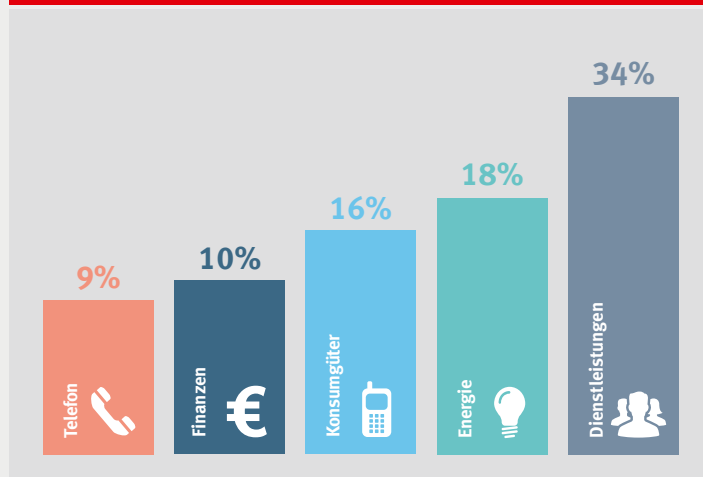
Bei einem Kennenlern- und Austauschtermin informierte sich die neue Landrätin Anna Katharina Bölling (Mitte) über die Arbeit der Verbraucherzentrale für den Kreis Minden-Lübbecke. Die Landrätin betonte, dass die Verbraucherzentrale nicht nur verlässlich informiere, sondern auch eine starke Wächterin im Marktgeschehen sei. Regionalleiterin Marle Kopf, Beratungsstellenleiterin Ursula Thielemann, Umweltberaterin Cornelia Franke-Röthemeyer und Beraterin Friederike Schulte-Tenkhoff gaben einen Überblick über die breite Themenpalette der Rechts-, Umwelt- und Energieberatung und stellten auch die Bildungsmodule insbesondere für Schulen vor. Dabei wurde auch erläutert, dass coronabedingt viele Veranstaltungen als Onlineangebot umgesetzt wurden. Landrätin Bölling lobte, dass die Verbraucherzentrale damit als wichtige Institution für die Region am Puls der Zeit sei.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.722
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.447
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	24%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Mindener Bürger:innen	527
Veranstaltungskontakte: in 65 Veranstaltungen	1.357

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Insgesamt fast **1.500 Euro** hatte ein 15-jähriger Junge für Spiele im Internet über In-App-Käufe bei verschiedenen Anbietern über die Telefonrechnung ausgegeben. Die Verhandlungen der Beratungsstelle hatten Erfolg: Fast der gesamte Betrag wurde storniert.

IHR TEAM IN MINDEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Energieberatung	1,00
Umweltberatung	2,00
Büroassistenz	0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Minden
Portastr. 9 • 32423 Minden

Tel.: 0571 386379 01 • Fax: 0571 386379 15
www.verbraucherzentrale.nrw/minden