



MÜNSTER UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Mechthild Schneider,
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 – durch gezielte, insbesondere virtuelle Angebote.

Welche Ereignisse sind 2021 besonders hervorzuheben?

In 2021 wurde ein Vertrag über die weitere Finanzierung der Verbraucherzentrale in Münster unterschrieben. Damit ist unsere Arbeit für die nächsten Jahre gesichert. Wir bedanken uns bei der Stadtverwaltung und dem Rat der Stadt Münster für das Vertrauen und die Unterstützung. Wir werden auch weiterhin ein aktuelles, engagiertes und niederschwelliges Beratungsangebot für die Menschen in unserer Stadt bereithalten.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Münster 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 die Verbraucherzentrale ratsuchende Reisende zudem zumeist erfolgreich unterstützt.

FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhandtasche oder schickes E-Bike – bisweilen bis zur Hälfte günstiger als in anderen Shops. Doch längst nicht immer kommen die beworbenen Schnäppchen dann auch beim Besteller an. Waren Reinfälle mit Fake Shops schon vor der Pandemie ein Dauerbrenner der Beratungsnachfrage, ging der boomende Onlinehandel im Lockdown auch mit einer neuen Welle betrügerischer Internetseiten einher. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nie wieder. Die Beratungsstelle war nicht nur mit rechtllichem Rat gefragt, um Zahlungen rückgängig zu machen. Sondern sie gab auch Tipps für den Website-Check, um unseriöse Shops vor dem Klick auf den Button „Kostenpflichtig bestellen“ zu erkennen.

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.

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.

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. Bei 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.

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 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.

DER MENSCH HINTER DEN SCHULDEN

Angst vor dem Jobverlust, unsichere Auftragslage und Lieferengpässe, monatelange Kurzarbeit oder gar schon Arbeitslosigkeit: Die Corona-Pandemie brachte viele Haushalte in finanzielle Engpässe. Diese haben nicht selten dazu geführt, dass fällige Zahlungen nicht mehr beglichen werden konnten und sich Schulden aufbauten. Zur bundesweiten Woche der Schuldnerberatung im Juni hat die Schuldnerberatung unter dem Motto „Der Mensch hinter den Schulden“ den Blick darauf gelenkt, dass nicht nur die wirtschaftlichen Auswirkungen der knappen Finanzen Probleme bereiten. Denn Betroffene sind häufig auch verzweifelt, kämpfen mit psychosozialen Auswirkungen bis hin zu Suizidgedanken und auch Streit in den Familien um das Thema Finanzen ist unvermeidlich. Existenzielle Krisen lassen sich vielfach verhindern, wenn frühzeitig eine fachlich versierte Beratung gesucht wird. Präventive Arbeit wird jedoch erschwert, weil Betroffene nicht ausreichend über das Angebot zur Schuldnerberatung informiert sind – oder weil lange Wartelisten eine rechtzeitige Intervention erschweren. Ein Rechtsanspruch auf kostenfreie Schuldnerberatung und deren ausreichende Finanzierung stand daher im Forderungskatalog zur Aktionswoche.

VERKÜRZTER WEG AUS DEN SCHULDEN



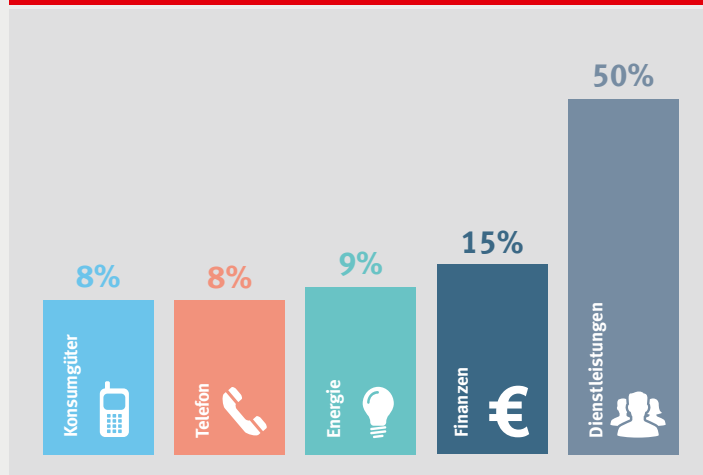
Zu lang und zu kompliziert – so das Fazit zum lange Zeit sechsjährigen Verbraucherinsolvenzverfahren, an dessen Ende die Schuldenfreiheit winkte. Seit Oktober 2020 hatte der Gesetzgeber mit der Umsetzung einer EU-Richtlinie dann auch hierzulande geregelt, dass die Schuldenfreiheit fortan bereits nach drei Jahren erreicht werden kann. Weil sich damit sowohl zeitlicher Rahmen als auch Anforderungen reduzierten, hatten viele Betroffene ihre Anträge auf Eröffnung des Verbraucherinsolvenzverfahrens zunächst aufgeschoben – diese konnten dann endlich nach Inkrafttreten der Neuregelung gestellt werden. Trotz vieler Phasen des Lockdowns war Simone Weinke von der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung stets erreichbar, um telefonisch oder per E-Mail zu unterstützen und zu beraten. Übrigens auch, wenn pandemiebedingte Schuldenprobleme angesichts von plötzlicher Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit und Firmenpleiten in Zahlungsunfähigkeit zu münden drohten.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.858
Rechtsberatungen und -vertretungen	2.292
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	29%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Münsteraner Bürger:innen	666
Veranstaltungskontakte: in 28 Veranstaltungen	1.402

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Vom Streitwert für Anwälte eher uninteressant, für Betroffene aber eine wirkliche Hilfe sind Einsparungen, die in 55 Prozent der Fälle unter 1.000 Euro lagen. Dieses Ergebnis konnte meist nur durch mehr als ein Schreiben der Beratungsstelle erreicht werden.

IHR TEAM IN MÜNSTER

Leitung und Verbraucherberatung	3,00
Energieberatung	1,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	0,80
Büroassistenz	0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Münster
Aegidiistraße 46 · 48143 Münster

Tel.: 0251 208653 01 · Fax: 0251 208653 09
www.verbraucherzentrale.nrw/muenster