



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **REMSCHIED** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021**



Foto: Mathias Kehren

**Im Interview mit Lydia Schwertner,  
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 Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?**

Zum 30. Geburtstag der Beratungsstelle bereiten wir ein vielfältiges Programm für die Menschen in unserer Stadt vor. Wir starten mit einem Stand auf dem Marktplatz und bieten offene Rechts- und Versicherungsberatung per Telefon und Video am Abend an. Darüber hinaus wird es Onlinevorträge zu verschiedenen Verbraucherthemen und eine Ausstellung im Ämterhaus geben.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Remscheid 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.

## PARTNERBÖRSEN IM NETZ

In Singlebörsen erwartet Partnersuchende statt des erhofften Glücks zu zweit oft nur eine enttäuschte Vertragsbeziehung und der Verlust von Geld. So kam bisher aus einem einige Hundert Euro teuren Jahresabo nicht unbedingt kostenlos heraus, wer dieses bereits wenige Tage nach Vertragsabschluss widerrufen hatte. Zwar war das innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist möglich, doch weil sich Suchende sofort auf der Partnerbörse tummeln konnten, forderten Anbieter einen sogenannten Wertersatz. Der Europäische Gerichtshof hatte klargestellt, dass Datingportale dafür keine horrenden Summen verlangen, sondern nur einen anteiligen Betrag für die Nutzungstage bis zum Widerruf berechnen dürften. Die Verbraucherzentrale hat mit einem neuen Online-Widerrufsrechner und rechtlicher Beratung gezeigt, wie das Aus kostenträchtiger Beziehungssuche über Partnerbörsen gelingt.

## FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

Ob angesagte Sneakers, neuestes Smartphone-Modell, Markenhanttasche 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 rechtlichem 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.

## 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.

## ABZOCKE MIT PAKETDIENST-SMS

In den massenhaft verschickten SMS, die angeblich von Paketdiensten stammten, ging es immer um die Zustellung eines Pakets. Und sie enthielten stets einen Link auf seltsame Internetseiten. Ganz unterschiedlich jedoch die Absichten der Absender: Einige hatten es darauf abgesehen, schädliche Apps zu verbreiten, die Daten auszulesen und massenweise SMS an gespeicherte Kontakte zu senden. Andere wollten mit Smishing, wie die Abzocke per SMS auch genannt wird, ahnungslose Nutzer in Abfallen locken. Daneben kursierten auch zahlreiche SMS, die eine neue Sprachnachricht vorgaukelten. Die Beratungsstelle informierte, wie die SMS-Flut eingedämmt und wie der passende Schutz aufgebaut werden kann. Sie hatte auch eine Checkliste parat für den Fall, dass schädliche Links bereits angeklickt worden waren.

## 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.

## SONNENPOTENZIAL NUTZEN



Mit Solarstrom könnte fast die Hälfte des Strombedarfs in NRW gedeckt werden. Vorausgesetzt, die Menschen hierzulande entdecken die „Sonnenseiten“ von Haus, Garage oder Balkon. Ob die Lage des eigenen Hauses und die Ausrichtung des Dachs zur Nutzung als eigenes Sonnenkraftwerk geeignet ist, konnten Interessierte mit Hilfe des „Eignungs-Checks Solar“ der Beratungsstelle prüfen lassen. Wer sich frühzeitig um einen Beratungstermin gekümmert hatte, dem winkte eine kostenlose Teilnahme am Check – die Stadt unterstützte die ersten 30 Beratungen finanziell. Außerdem: Was bei der Planung einer Solaranlage wichtig ist, welche Fördermittel es gibt und wie eine Ladestation für Elektrofahrzeuge sinnvoll eingebunden werden kann, war in einem Onlinevortrag zu erfahren. Gemeinsam mit Dr. Wieland Hoppe vom städtischen Umweltamt lud Beratungsstellenleiterin Lydia Schwertner zur Vortragsveranstaltung ein.

## 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, benachteiligt 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.

## KEIN MÜLL INS ABWASSER



„Ich sehe was, was Du nicht siehst!“ – mit einer gemeinsamen Graffiti-Aktion machten die Beratungsstelle und die Technischen Betrieben Remscheid (TBR) auf die Folgen von Müll im Abwasser aufmerksam. Dazu hatten Renate Over (2.v.l.) und Michael Zirngiebl (3.v.l.) sowie zwei weitere TBR-Mitarbeiter zusammen mit Beratungsstellenleiterin Lydia Schwertner dafür gesorgt, dass Kanaldeckel mit diesem Motto besprüht wurden.

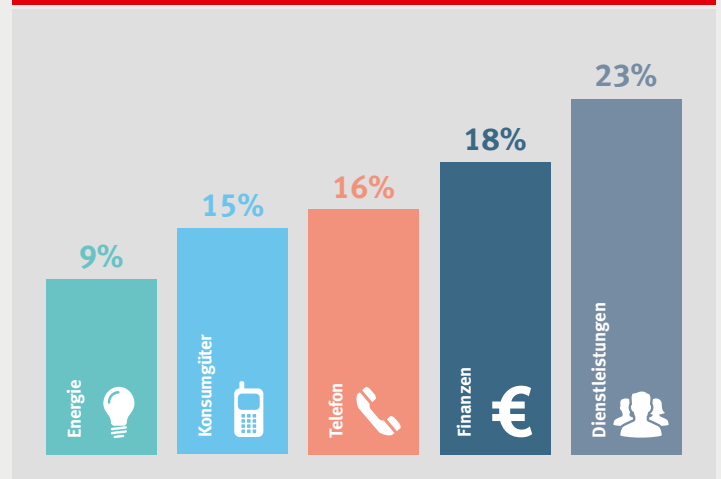
Denn wenn Toilette und Waschbecken achtlos als Müllschlucker genutzt werden, sind komplizierte technische Verfahren nötig, um Abwasser in den Kläranlagen zu reinigen und zu sauberem Trinkwasser aufzubereiten. Die aufwendige Wasseraufbereitung treibt dann die Gebühren in die Höhe. Zudem locken Speisereste Ratten an. Wissenswertes, warum kein Müll ins Abwasser, sondern in den Rest- oder Sondermüll gehört, war auch an einem gemeinsamen Informationsstand in der Alleestraße zu erfahren.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.278
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.579
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	36%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Remscheider Bürger:innen	151
Veranstaltungskontakte: in 8 Veranstaltungen	190

## Die gefragtesten Themen



## EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Mehrere Monate zahlte ein Verbraucher doppelt für Telefon und Internet. Die Versuche des Kunden, das Problem mit dem Telefonanbieter zu klären, scheiterten. Erst als sich die Beratungsstelle einschaltete, wurden die monatlichen Doppelzahlungen gestoppt und zu viel gezahlte Beträge erstattet.

## IHR TEAM IN REMSCHEID

Leitung und Verbraucherberatung

2,00

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Remscheid**  
Alleestraße 32 · 42853 Remscheid

Tel.: 02191 842479 1 · Fax: 02191 842479 7  
[www.verbraucherzentrale.nrw/remscheid](http://www.verbraucherzentrale.nrw/remscheid)