



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

RHEINE UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021



Foto: Steffi Pleimann, Schärfegrad

Im Interview mit Margret Esters,
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 der Kommunalwahl als neuer Landrat im Amt stand im August ein Besuch bei der Verbraucherzentrale in Rheine auf dem Programm: Dr. Martin Sommer informierte sich über aktuelle Verbraucherprobleme und freute sich, dass mit der Stellenaufstockung im Beratungstützpunkt in Ibbenbüren zu Beginn des Jahres eine verbesserte Erreichbarkeit für die dortigen Menschen erzielt werden konnte.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Steinfurt 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 Reise警告ungen: 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.

MACH DEIN PASSWORT STARK!



Wer ein unsicheres Passwort als Login für Online-Accounts verwendet, eröffnet Cyberkriminellen damit leichtes Spiel. So sind Passwort-Codes mit gängigen Zahlenreihen quasi eine „Einladung“, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Onlineshopping-Tour zu gehen oder Fake-Profile in sozialen Medien anzulegen. Gemeinsam mit der Kreispolizeidienststelle machte sich die Verbraucherzentrale dafür stark, Hacker mit einem starken Passwort auf Distanz zu halten. Ein Passwortsicherheits-Check und Eselsbrücken zu sicheren Codes waren der Schlüssel, um Datenmissbrauch mit Sicherheit einen Riegel vorzuschieben. An Infoständen in Rheine und Ibbenbüren drehte sich alles um die Botschaft: „Mach Dein Passwort stark!“. Beraterinnen und Polizei klärten von Passwort-Manager bis zu Datenschutz in sozialen Medien auf. Eine Bildungstrainerin war speziell für junge Menschen Ansprechpartnerin zu Themen wie „Datenschutz und Privatsphäre“ oder auch „Smartphone und Internet“.

FAIRE WOCHE: ZUKUNFT FAIR GESTALTEN!

„Zukunft fair gestalten“ – unter diesem Motto zeigte die Verbraucherzentrale zur Fairen Woche im September, 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. Seit Mai arbeitet eine Beraterin auch in der Steuerungsgruppe Fairtrade Town Rheine mit und unterstützt Aktionen wie „Fair Heiraten“ und die faire Beschaffung von Sportbällen für Schulen und Sportvereine im Kreis Steinfurt.

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. In einem Mailing wurden Seniorenbeiräte und -gemeinschaften, Selbsthilfegruppen, Betreuungsvereine sowie die Pflegeberatung des Kreis-Sozialamts in Steinfurt auf das neue Angebot hingewiesen. In Onlineseminaren informierte die Verbraucherzentrale über den Weg zum Pflegegrad bis hin zum Einsatz ausländischer Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten. Außerdem beantworteten Fachleute aus der Verbraucherzentrale Fragen rund um Hilfsmittel in einer Online-Serviceaktion. Hier ging es nicht nur um Verordnungen, Zuzahlungen und Anschaffungspreise von Hilfsmitteln sondern auch um praktische Hinweise für den Widerspruch, wenn das gewünschte Hilfsmittel abgelehnt wurde.

KLIMASCHUTZ UND NACHHALTIGER KONSUM



Die Verbraucherzentrale arbeitet mit vielen Organisationen und Einrichtungen zusammen, um Klimaschutz und Nachhaltigkeit gemeinsam voranzubringen. Bei einer Aktion mit der Stadtbücherei in Ibbenbüren zum Thema „Ressourcenschonung und Müllvermeidung“ gab es vom Ausstellungsbaum für den plastikfreien Einkauf Baumwollbeutel für Obst und Gemüse und Informationen zu klimagundem Essen. Die Stadtbücherei hatte ergänzend Literaturtipps zum Thema „Nachhaltiger Konsum“ parat. Und bei den Kampagnen „Solarstrom@home“ und „Besser heizen – ohne Öl und Gas“ stell-

te die Verbraucherzentrale Wege zur Nutzung von Sonnenenergie sowie für den Umstieg auf moderne Heiztechnik vor. Nicht zuletzt: Bei einem Netzwerktreffen mit den Verantwortlichen für Umwelt- und Klimaschutz im Kreis Steinfurt wurden am „Runden Tisch“ weitere Aktivitäten zum Klimaschutz abgestimmt und Kooperationen mit Energieland2050 und der Verbraucherzentrale vereinbart.

ORTSTERMIN MIT POLITIK



Beim Austausch im Vorfeld der Bundestagswahl interessierte sich Jan-Niclas Gesenhues (L., MdB) insbesondere für den notwendigen Handlungsbedarf für mehr Verbraucherschutz im Energiebereich. Mit Beratungsstellenleiterin Margret Esters und Energie-Bereichsleiter Udo Sieverding lotete er aus, wie noch mehr Menschen im Kreis Steinfurt die „Sonnenseiten“ von Haus, Garage oder Balkon entdecken können. Denn Strom-Prosumer profitieren direkt von der hauseigenen Stromerzeugung und -nutzung und bringen zudem Klimaschutz und Energiewende voran.

In weiteren Politikergesprächen vor dem Wahltermin im Herbst standen etwa die Herausforderungen der digitalen Welt, die Arbeit für verletzte Verbrauchergruppen und das neue Instrument der Musterfeststellungsklage auf der Agenda.

BAUSTEINE FÜR SCHUTZ VOR STARKREGEN

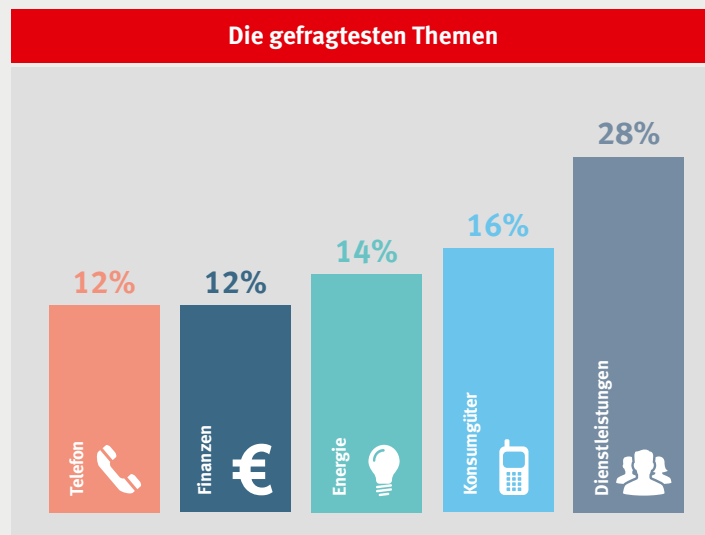
Auf versiegelten Straßen und Hofflächen kann das Wasser bei heftigen Gewittern und Starkregen nicht schnell genug abfließen und deshalb durch die Schwachstellen des Hauses von außen in das Wohngebäude eindringen. Zudem kann es in den Abwasserkanälen zu Rückstau kommen. Das aufgestaute Abwasser im Kanal drückt bei solchen Unwettern zurück ins Haus und kann tiefgelegene 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 und Grundstücksentwässerung sowie mit den Technischen Betrieben der Stadt Rheine und dem Tiefbauamt der Stadt Ibbenbüren 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	3.913
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.237
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	14%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen im Kreis Steinfurt	966
Veranstaltungskontakte: in 45 Veranstaltungen	1.450

Die gefragtesten Themen



EINER UNSERER ERFOLGE 2021

Für eine Rentnerin aus Rheine konnte die Beratungsstelle einen untergeschobenen Stromliefervertrag nach drei versteckten Preisanhebungen rückgängig machen. Der monatliche Abschlag beim Grundversorger war 150 Euro günstiger als beim Energiediscounter.

IHR TEAM IN RHEINE

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

3,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Rheine
Auf dem Thie 34 · 48431 Rheine

Tel.: 05971 86970 01 · Fax: 05971 86970 07
www.verbraucherzentrale.nrw/rheine