



## AACHEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Foto: Andreas Herrmann

Im Interview mit Jutta Reimnitz,  
Leiterin der Beratungsstelle

### Was prägte Ihren Beratungsalltag im Jahr mit vielen Krisen?

Während die vielfältigen Folgen von Pandemie und Lockdowns noch nicht überstanden waren, sorgten ein turbulenter Energiemarkt sowie eine galoppierende Inflation für einen anhaltenden Anfragenboom. Energierechtlicher und wirtschaftlicher Rat war ebenso gefragt wie Informationen zum Sparen bei Strom und Wärme oder zum Ersatz von Öl und Gas. Historisch hohe Energiepreise und die Verteuerung bei Lebensmitteln bereiteten einerseits existenzielle Sorgen wegen drohender Energiesperren oder Verschuldung. Andererseits war dies häufig Impuls für Investitionen in erneuerbare Energien. In der Beratungsstelle spiegelte sich die aktuelle Spannweite der Fragen und Probleme der Menschen.

### Wie haben Sie sich diesen Herausforderungen gestellt?

Das Krisenjahr verlangte uns viel ab: Wir haben schnell auf nicht vorhersehbare Entwicklungen – Gasmangellage, massenhafte Preiserhöhungsschreiben der Energieversorger, Entlastungspakete – reagiert. Und dabei zugleich eine Welle daraus resultierender Anfragen bewältigt. Laufende Fortbildung, um qualifiziert zu den dynamischen Fragestellungen zu beraten, war zugleich Herausforderung wie auch Schlüssel für unsere erfolgreiche Arbeit. Zudem waren etwa Gruppenberatungen, neue Onlineformate, aber auch Materialien in einfacher Sprache und eine intensive Öffentlichkeitsarbeit wichtige zielgruppenorientierte Angebote.

### Haben Sie auch digitale Angebote ausgebaut?

2022 bot zugleich Chance wie auch Notwendigkeit zur Weiterentwicklung: Um lange Wartezeiten auf eine persönliche Beratung zu vermeiden, haben wir mit Online-Gruppensprechstunden sowie in Videochatberatungen für unsere Region Kräfte gebündelt. Den in der Pandemie bewährten Verbraucherservice über digitale Wege haben wir ausgebaut – sowohl an der zentralen Hotline als auch bei der Bearbeitung von Online-Anfragen. Begleitend wurden zum Beispiel Rechentools oder Anwendungen für den Webauftritt entwickelt, um Entlastungen durch die Strom- und Gaspreisbremse zu ermitteln oder mit interaktiven Musterbriefen bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten zu unterstützen.

### Gab es neue Akzente in der kommunalen Netzwerkarbeit?

Mehr denn je war die Beratungsstelle gefragt, um im Schulterschluss mit vielen kommunalen Akteuren „Krisenmanagement“ zu leisten: ob bei Runden Tischen oder Arbeitskreisen etwa zu Energiearmut oder in neuen Kooperationen vor Ort. Wenn sich Lücken im kommunalen Hilfesystem gezeigt haben oder Wege zu Unterstützungsleistungen zu bürokratisch waren, haben wir das zum Thema gemacht. Insbesondere schutzbedürftigen Verbrauchergruppen haben wir eine Stimme gegeben. Einmal mehr war die Beratungsstelle bei existenziellen Problemen Drehscheibe für zielgerichtete Verweise an lokale Anlaufstellen.

### Welche Ereignisse sind 2022 vor Ort noch hervorzuheben?

Wir freuen uns, dass uns zahlreiche Politiker:innen besuchten und sich ein Bild von den aktuellen Problemen – insbesondere in der Energiekrise – machten. Oliver Krischer, inzwischen Umweltminister in NRW, Kai Neumann, Fraktionssprecher der Grünen im Rat der Stadt Aachen, Dr. Thomas Griese, Vorsitzender des Umweltausschusses der StädteRegion Aachen, und die beiden Bundestagsabgeordneten Lukas Benner und Ye-One Rhie informierten sich.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Aachen wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.



# FÜR SIE DA!

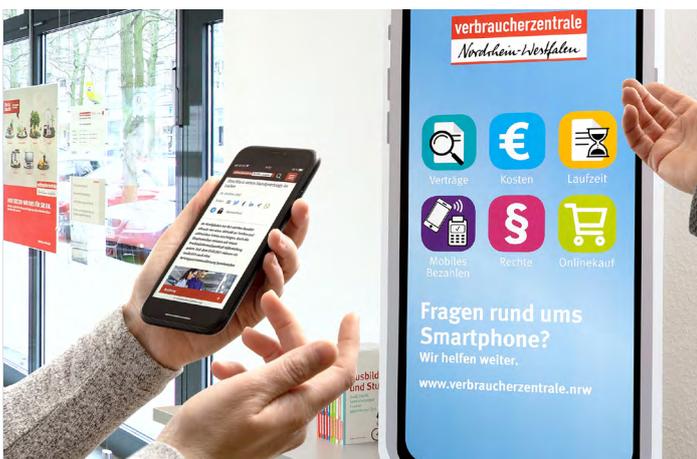
## ENERGIEKRISE

Ein hitziger Energiemarkt – und die exorbitanten Preissprünge bei Strom und Gas innerhalb nur kurzer Zeit haben für eine bisher beispiellos hohe Nachfrage rund um die Themen Energierecht, Energiesparen und zu Zahlungsproblemen bei Energierechnungen gesorgt. Anfang 2022 bereiteten zahlreich gekündigte Verträge angesichts des Belieferungsstopps einiger Gasanbieter weiterhin massenhafte Probleme. Weil Grundversorger in ihren Tarifen plötzlich zwischen Preisen für Bestands- und Neukunden unterschieden und sich das Preisniveau der am Markt verfügbaren Gastarife zeitweise sogar versechsfacht hatte, gab es nach den unverschuldeten Kündigungen kaum eine Chance, Energieversorgungsverträge zu akzeptablen Konditionen abzuschließen. Historisch hohe Beschaffungskosten bei den Versorgern, Gasnotfallpläne und leere Speicher – die energiewirtschaftlichen Auswirkungen des russischen Angriffs auf die Ukraine bedeuteten für Haushalte im Schnitt fast eine Verdreifachung ihrer Gaspreise, beim Strom einen Anstieg um etwa 50 Prozent. Zudem gab es immer wieder Probleme, weil Energieversorger ungeachtet von Verträgen mit Preisgarantie plötzlich doch die Kosten für den Energiebezug erhöhten oder Abschläge nicht korrekt berechneten. Auch waren Preiserhöhungen nicht immer als solche zu erkennen, sodass Fristen fürs Sonderkündigungsrecht ungenutzt verstrichen. Die Beratungsstelle hatte nicht nur energierechtlichen Rat parat, sondern gab auch Bausteine an die Hand, um den Kostenfaktor Strom und Gas einzudämmen: vom Sparen bei Wärme und Warmwasser über den Heizungstausch bis hin zur energetischen Sanierung.

Ob Alleinerziehende, Familien, Menschen mit geringem Einkommen oder kleinen Renten: Die extrem gestiegenen Energiekosten brachten viele Haushalte in existenzielle Nöte. Selbst mit Durchschnittsverdiensten drohten Abschläge und zu erwartende Nachzahlungen bei der Jahresendabrechnung das Budget zu sprengen. Zahlungsverzug, Mahnungen oder drohende Lieferstopps wurden zum Brennpunkt-Thema „Energiearmut“. Mit Informationen zum Recht auf Sozialleistungen, die bei hohen Heizkosten unterstützen, und Hinweisen zur Rechtmäßigkeit von Energiesperren oder zur Vereinbarung von Ratenzahlungen mit dem Versorger reichte das „Hilfspaket“ im Beratungsalltag. Dazu zählten natürlich auch Tipps zu den Entlastungsmaßnahmen der Bundesregierung, zu gesetzlichen Änderungen und Verweise an die zuständigen Stellen.



## HANDYSHOPS: INFORMATIONEN FEHLEN



Unzureichende Verbraucherinformation beim Abschluss eines Handy- oder Internetvertrags hat die Beratungsstelle beim Weltverbrauchertag am 15. März zum Thema gemacht. Zwar schreibt das Telekommunikationsgesetz seit dem 1. Dezember 2021 vor, dass Anbieter vor dem Vertragsabschluss eine Vertragszusammenfassung vorlegen müssen, in der wesentliche Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste, Aktivierungsgebühren und die Laufzeit

sowie Bedingungen für Verlängerung und Kündigung stehen. Doch in der Praxis – so hat eine landesweite Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW in fast 200 Handyshops gezeigt – wurden diese Vorgaben nur unzureichend umgesetzt. Vielfach wurde die Vertragszusammenfassung erst gar nicht ausgehändigt, bisweilen fanden sich dort mündliche Zusagen etwa über Rabatte und Zusatzoptionen des Verkaufspersonals nicht wieder. Nach wie vor waren Prüfung und Vergleich von Handy- und Internetverträgen vor der Unterschrift ein Buch mit sieben Siegeln. Die Beratungsstelle informierte über Kosten- und Vertragsfallen und gab in der Rechtsberatung Hilfestellungen, um aus untergeschobenen Verträgen auszusteigen.

## TELEFONWERBUNG: SMARTER PFLEGESERVICE?

Seit Mai häuften sich die Beschwerden: Der „Pflegeservice Smart“ hatte vielen pflegebedürftigen älteren Menschen unaufgefordert am Telefon ein Angebot zur Pflegeberatung unterbreitet. Gegen eine Gebühr von 199 Euro waren ihnen hierbei zu erwartende Pflegeleistungen von bis zu 6.280 Euro versprochen worden. In einem anschließenden Schreiben der Firma „United Swiss Marketing“ aus der Schweiz wurde Empfängern dann ein vermeintlich sicherer gesetzlicher Leistungsanspruch avisiert. Von der unzulässigen Telefonwerbung überrumpelt und durch die Post des Unternehmens

zusätzlich unter Druck gesetzt, baten Ratsuchende bei der Verbraucherzentrale um rechtliche Einschätzung. Dabei wurde darauf hingewiesen, dass es in der gesetzlichen Pflegeversicherung einen Anspruch auf kostenfreie und individuelle Pflegeberatung bereits bei erkennbarem Hilfebedarf gibt. Und dass Leistungen vom Pflegegeld bis zum Entlastungsbetrag vom Pflegegrad und der individuellen Situation abhängen – und Ansprüche somit niedriger, aber auch höher als in der fragwürdigen Offerte versprochen ausfallen können. Wegen des unseriösen Geschäftsgebarens wurde der Anbieter abgemahnt und hat sein unlauteres Angebot zur Pflegeberatung inzwischen offenbar eingestellt.

## ÄRGER MIT FITNESSSTUDIOS

Während der pandemiebedingten Schließungszeiten wurden Mitgliedsbeiträge kassiert. Und Verträge sollten sich einseitig um die Zeitdauer verlängern, in der das Studio geschlossen war. Fristgerechte Kündigungen wurden daher nicht akzeptiert. So liest sich die Bilanz der Beschwerden über Fitnessstudios, die an die Beratungsstelle herangetragen wurden. Daneben sorgte die Fitnessstudio-Kette McFit für Kundenverdruss, die eine Zustimmung zur Preiserhöhung bereits mit dem Passieren des Drehkreuzes beim nächsten Studiobesuch erteilt sehen wollte. Einmal mehr zeigte sich eine Reihe von Anbietern rechtlich nur wenig trainiert, wenn es um Vertragsgestaltungen ging. Häufig wurde versucht, sich durch pauschale Preisanpassungsklauseln in den Verträgen nachträgliche Preiserhöhungen vorzubehalten. Oder Preisänderungen in bestehenden Verträgen sollten widerspruchslos einfach hingenommen werden. Die Beratungsstelle lotste Ratsuchende durch den Vertragsdschungel und machte fit, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

## AKTIONSWOCHE: PLÖTZLICH ÜBERSCHULDET



Rund zehn Prozent der Menschen in NRW sind überschuldet. Das heißt, Betroffene können dauerhaft ihren finanziellen Verpflichtungen weder aus ihrem Einkommen noch aus Ersparnissen nachkommen. Unerwartete Ereignisse wie Krankheit, Kurzarbeit oder eine hohe Nachzahlung beim Energieversorger sind häufig Auslöser für eine plötzliche Überschuldung. Aber auch dauerhafte Beschäftigungen im Niedriglohnsektor führen immer öfter zu dieser Situation. Dass sich eine wirtschaftlich prekäre Lage meistens völlig unverschuldet ergibt – darauf hat die Verbraucherzentrale während der Aktionswoche Schuldnerberatung Anfang Juni aufmerksam gemacht. Unter dem Motto „... und plötzlich überschuldet“ hat sie

einen gesetzlichen Anspruch auf sowie einen unbürokratischen Zugang zur Schuldnerberatung gefordert. Mit einem Informationspaket hat sie zudem Wissenswertes rund um Kontopfändungen an die Hand gegeben. So ist ein Pfändungsschutzkonto ein wichtiger Baustein, um Guthaben automatisch vor Verrechnung und Pfändung zu schützen und das Existenzminimum der Betroffenen zu sichern. In der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung werden zudem kostenlos und unbürokratisch Bescheinigungen erstellt, damit insbesondere Familien über die ihnen zustehenden erhöhten Freibeträge verfügen können.

## SONNENKLAR: WIE SOLARSTROM PASST

Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Sonnenklar, dass das nur funktioniert, wenn Anlagen, Module, Stecker oder Speicher und eigene Möglichkeiten und Wünsche auch übereinstimmen. Unter dem Motto „Sonnenklar. Solarstrom nutzen, wie es für dich passt“ hat die Verbraucherzentrale in Onlineseminaren die verschiedenen Möglichkeiten beleuchtet: Was ist bei der Planung einer Photovoltaik-Anlage wichtig? Ist das Mieten einer Anlage eine Alternative zum Kauf? Lohnt sich ein Batteriespeicher? Was bringen Stecker-Solargeräte? Wie kann ich mein E-Auto zu Hause aufladen? In den Veranstaltungen wurde Wissenswertes an die Hand gegeben, um die individuell passenden Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

## WÄRMEPUMPEN FÜR DIE ZUKUNFT?



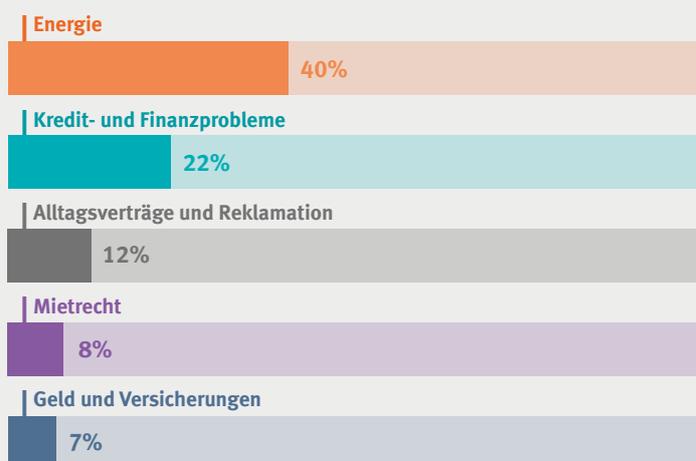
Ob im Neubau oder in bestehenden Gebäuden: Der Einbau einer Wärmepumpe ist eine zukunftssichere Haustechnik. Denn sie macht unabhängiger von teurem Öl und Gas, hilft das Klima zu schonen und Kosten zu sparen. Die richtige Planung, Auswahl und Installation ist dafür jedoch das A und O. Damit das Pumpen der Wärme aus Umgebungsluft, Grundwasser oder Erdreich keine Probleme befördert, hat die Verbraucherzentrale in Vorträgen und Onlineseminaren fit für die Zukunftstechnik gemacht. Ist mein Gebäude geeignet? Wie wird eine Wärmepumpe kostengünstig betrieben? Was spricht für welche Technik – und lohnt eine Kombination mit einer Photovoltaik-Anlage? Dass ein guter Wärmeschutz und eine Flächenheizung wichtige Voraussetzungen sind, um mit möglichst wenig Strom viel Wärme zu gewinnen, wurde hierbei erläutert. Aufgezeigt wurde auch, welche Fördermittel es gibt und wie eine Wärmepumpe kostengünstig ihre zukunftsfähigen Dienste versieht.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.051
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.841
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	37 %
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Aachener Bürger:innen	454
Veranstaltungskontakte in 90 Veranstaltungen	3.312

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



Die Kategorien der Beratungsinhalte wurden neu zugeschnitten und sind daher nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Keine Kaufpreiserstattung trotz berechtigter Reklamation – Einbehaltung des Reisepreises, obwohl die Reise nicht stattfand – untergeschobene Verträge – verjährte Forderungen: In 118 Fällen, in denen Anbieter unberechtigte Forderungen erhoben oder sich weigerten, Beträge zu erstatten, haben Ratsuchende durch den Einsatz der Beratungsstelle insgesamt rund 63.000 Euro gespart oder ausgezahlt bekommen.

## IHR TEAM IN AACHEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,50	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Aachen weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Energieberatung	1,00	
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	0,62	
Büroassistenz	0,50	

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Aachen**  
AachenMünchener-Platz 6 · 52064 Aachen

Tel.: 0241 463026 01 · Fax: 0241 463026 10  
[www.verbraucherzentrale.nrw/aachen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/aachen)