



## ARNSBERG UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Petra Golly,  
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 Schulterchluss 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 Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Wir freuen uns, unsere Aktionen und Veranstaltungen wieder vermehrt in Präsenz durchführen zu können. Dabei möchten wir auch den Kontakt zu lokalen Akteuren und bestehenden Netzwerken vertiefen und neue Kooperationen auf den Weg bringen. Auch die in der Pandemie entwickelten und bewährten digitalen Zugangskanäle für Ratsuchende im Rahmen der Serviceorientierung wollen wir weiter ausbauen.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Hochsauerlandkreis wird durch Landes-, Kreis- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.



# FÜR SIE DA!

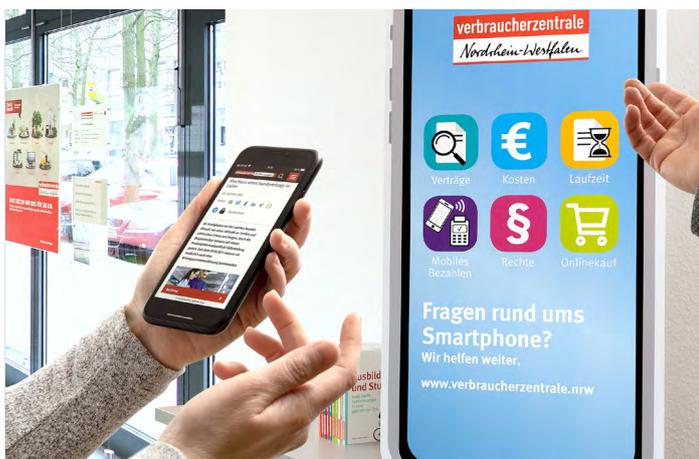
## ENERGIEKRISE

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 massenhaft 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 einzel-

nen 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. Petra Golly, Leiterin der Beratungsstelle, informierte über Kosten- und Vertragsfallen und gab in der Rechtsberatung Hilfestellungen, um aus untergeschobenen Verträgen auszusteiern.

## FRISTABLAUF FÜR REISEGUTSCHEINE

Im Frühjahr 2020 hatte die Corona-Pandemie die Urlaubspläne vieler Menschen durchkreuzt. Anstatt sich das für eine abgesagte Reise bereits bezahlte Geld erstatten zu lassen, konnte für vor dem 8. März gebuchte Pauschalreisen auch ein staatlich abgesicherter Gutschein des Reiseveranstalters akzeptiert werden, einen sogenannten Corona-Reisegutschein. Das sollte die Branche vor einer



Pleitewelle schützen, die angesichts millionenfacher Erstattungs-forderungen zu erwarten gewesen wäre. Solche Gutscheine haben ihre Gültigkeit spätestens am 31. Dezember 2021 verloren. Danach waren die Reiseveranstalter verpflichtet, die geleisteten Vorauszahlungen automatisch zu erstatten. Berater Volker Mahlich informierte, wen die Regelung betraf und wie Erstattungsrechte durchzusetzen waren. Auch für den Fall, dass die Auszahlung verweigert wurde, gab es rechtliche Hilfestellungen.

## GLASFASERAUSBAU: FRUST AN DER HAUSTÜR

Bis 2030 sollen nach den Plänen der Bundesregierung alle Haushalte über einen Glasfaseranschluss verfügen. Schrittweise geht der Ausbau dabei voran – begleitet von Werbeoffensiven der Anbieter, die die stabileren und leistungsfähigeren Internetleitungen in Häuser und Wohnungen bringen wollen. Nicht selten gehen sie dabei von Tür zu Tür, um im direkten Gespräch mit garantierten Bandbreiten und Highspeed-Surfen zu überzeugen. Beschwerden von Ratsuchenden zeigten, dass dabei bisweilen unlautere Methoden an der Tagesordnung waren. So fühlten sich manche von unseriösen Vertrieblern an der Haustür unzureichend informiert oder gar getäuscht, weil herkömmliche Kabelanschlüsse mit Bezeichnungen wie „Kabel-Glasfaser“ oder „Gigabit-Anschluss“ in neuen Internetverträgen untergeschoben wurden. Andere sahen sich gar unter Druck gesetzt, sodass sie die Verträge sofort unterschrieben hatten – und den Abschluss dann bereuten. Die Beratungsstelle informierte nicht nur über mögliche Geschwindigkeiten in Bits und Bytes, sondern auch über Fallstricke: So ist etwa nicht immer sichergestellt, dass die letzten Meter ins Haus in Gigabitgeschwindigkeit ankommen. In der Rechtsberatung gab es Hilfestellungen, um untergeschobene Verträge zu widerrufen.

## 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. Fristrechte 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 Studiosbesuch erteilt sehen wollte. Einmal mehr zeigte sich eine Reihe von Anbietern rechtlich nur wenig trainiert, wenn es um Ver-

tragsgestaltungen ging. Häufig wurde versucht, sich durch pauschale Preisanpassungsklauseln in den Verträgen nachträgliche Preiserhöhungen vorzubehalten. Oder Preisänderungen in bestehenden Verträgen sollten widerspruchslos hingenommen werden. Die Beratungsstelle lotste Ratsuchende durch den Vertragsdschungel und machte fit, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

## PFLEGEFALL – WAS TUN?

Welche Leistungen der Pflegekasse sind die richtigen? Kann ich ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte legal beschäftigen? Reicht das Geld, um einen Platz im Pflegeheim zu bezahlen? Im Rahmen einer Aktionswoche im Juni haben die Pflegefachleute der Verbraucherzentrale bei einer Telefonaktion drängende Fragen rund ums Thema Pflege beantwortet. Denn Pflegebedürftige und deren Angehörige sind vielfach unsicher, was zu tun ist, wenn der Alltag ohne Unterstützung nicht mehr bewältigt werden kann oder ein Umzug in eine Pflegeeinrichtung ansteht. Eine Vielzahl rechtlicher Fragen stellt sich auch, wenn Pflegekassen Anträge ablehnen oder dem eigentlich erwarteten Pflegegrad nicht zustimmen. Wie Widerspruch gegen solche Entscheidungen eingelegt wird, welche Fristen dabei gelten – bei der Telefonaktion gab es kompetenten rechtlichen Rat rund um „Pflegefall – Was tun?“.

## SONNENKLAR: WIE SOLARSTROM PASST



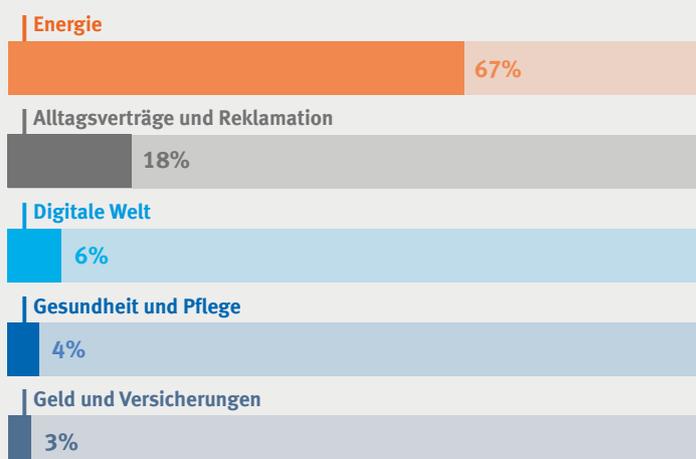
Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Sonnenklar, dass das nur funktioniert, wenn Anlagen, Module, Stecker oder Speicher und eigene Möglichkeiten und Wünsche auch übereinstimmen. Unter dem Motto „Sonnenklar. Solarstrom nutzen, wie es für dich passt“ hat die Verbraucherzentrale 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. An einem Infostand in Arnsberg präsentierte Energieberater Carsten Peters (l.) zusammen mit Arnsbergs Klimamanager Sebastian Witte an einem Solarbike, wie Solarstrom passgenau zum Einsatz kommen kann. Denn die dort angebrachten Solarpaneele lieferten die Energie für die Tablets, mit deren Hilfe die Fachleute anschaulich aufzeigten, was in „Solarstrom at home“ steckt.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	6.280
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.654
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	28%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Arnsberger Bürger:innen	631
Veranstaltungskontakte in 72 Veranstaltungen	3.603

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

„Seit Wochen haben wir versucht, Kontakt zum Anbieter unseres Glasfaseranschlusses zu bekommen und blieben ohne Erfolg. Ihr Einsatz konnte die Fragen zur Rechtslage aus dem Vertrag klären und einen Ansprechpartner beim Unternehmen herausfinden – vielen Dank dafür!“, so ein Arnsberger Ehepaar nach einer erfolgreichen Rechtsvertretung.

## IHR TEAM IN ARNSBERG

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Arnsberg**  
Burgstr. 5 · 59755 Arnsberg

Tel.: 02932 51097 01 · Fax: 02932 51097 08  
[www.verbraucherzentrale.nrw/arnsberg](http://www.verbraucherzentrale.nrw/arnsberg)