



BERGHEIM UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Andrea Schwahn,
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?

Über den einstimmigen Kreistagsbeschluss zur personellen Aufstockung um eine halbe Beratungskraftstelle ab 2023 freuen wir uns sehr. Dadurch können wir zukünftig noch besser auf die verschiedenen Verbraucheranliegen und die Nachfragen kommunaler Akteure reagieren. Und wir können insbesondere die wichtige Präventions- und Bildungsarbeit im Kreis verstärken.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Bergheim und im Rhein-Erft-Kreis wird durch Landes- 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 zahlreiche 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.

FRUSTSACHE: VERZÖGERTE LIEFERUNGEN

Ob Fahrrad, Möbel oder elektronische Geräte: Geduld war beim Bestellen vieler Produkte angesichts gestörter Lieferketten gefragt. Wenn der versprochene Liefertermin dann aber auch nicht eingehalten wurde, mündete anfängliche Ungeduld häufig in großem Frust. Bis zu neun Monate auf einen Backofen zu warten oder das E-Bike erst im nächsten Jahr auf Touren bringen zu können, sorgte insbesondere dann für Verdruss, wenn Bestelltes bereits bezahlt worden

war. Die Beratungsstelle lieferte einen Kompass rund um Kaufverträge. Oft wird darin kein konkreter Termin genannt, sondern bloß eine ungefähre Angabe wie „in etwa drei Wochen“ gemacht. Dann muss der Händler durch eine Mahnung in Verzug gesetzt werden. Nur wenn ein konkreter Liefertermin vereinbart ist, passiert das automatisch. Wie angemessene Nachlieferungsfristen gesetzt werden, wann man vom Vertrag zurücktreten oder auch Schadenersatz verlangen kann, war in der Rechtsberatung zu erfahren. Außerdem ebnete sie den Weg, um das über Bezahldienste, SEPA-Lastschrift oder per Kreditkartenzahlung überwiesene Geld gegebenenfalls zurückzuholen.

FAKESHOPS: BOOM MIT SAISONGESCHÄFT



Ging der boomende Onlinehandel in den Lockdowns bereits mit einer Welle betrügerischer Internetseiten einher, orientierten sich die Aktivitäten vieler Fakeshop-Betreiber nun aufs „Saisongeschäft“: Trikots zur Fußball-WM, Spielzeug und Gaming-Zubehör in der Vorweihnachtszeit, Solaranlagen oder Brennholz in der Energiekrise. In den täuschend echt aussehenden Internetshops offerierten sie Waren zu unschlagbaren Preisen. Zudem lockten die Fakeshops vielfach zum Kauf von aktuell gefragten Produkten, die andernorts ausverkauft oder angesichts ungewisser Lieferzeiten erst nach monatelangem Warten zu bekommen waren. Nicht selten kamen dann allerdings nur minderwertige Produkte an – oder es wurde erst gar nicht geliefert. 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 nicht wieder. Die Beratungsstelle riet dann, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Der neue Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale hilft zudem mit einem Onlinetool, Shops und deren URLs vorab zu prüfen und zeigt an, wo von einem Einkauf besser abgesehen werden soll.

INKASSOSCHRECK GEDECKELT

Einmal mehr sorgten massenhaft falsche Inkassoschreiben für Verunsicherung: So verschickte die KS Anwaltssozietät aus München etwa Briefe, in denen sie rund 290 Euro für ein angebliches Glücksspiel-Abo forderte. Angesichts vermeintlich drohender Mahnbescheide, Zwangsvollstreckungen sowie Pfändungen fühlten sich viele Ratsuchende gedrängt, die verlangte Summe ungeprüft zu zahlen. Ob Inkassodienste als Bundes Inkasso Management, Euro Collect AG, als vermeintliche Anwaltskanzleien

oder Behörden auftraten: Die Beratungsstelle empfahl, die Post sorgfältig auf betrügerische Absichten zu prüfen. Und vorschnell keine Beträge zu überweisen und den Forderungen zu widersprechen. Für den Fall, dass man mit Zahlungen tatsächlich in Verzug geraten war, galt es, die Kosten hierfür genau unter die Lupe zu nehmen. Denn vielfach stellen Inkassounternehmen viel zu hohe Verzugskosten in Rechnung: Mit der Reform des Inkassorechts im Oktober 2021 wurden diese für Sofortzahler zwar auf 18 Euro gedeckelt und für alle anderen auf 32,40 Euro begrenzt. In „schwierigen Fällen“, also insbesondere, wenn die Gesamtforderung nicht umgehend gezahlt werden konnte, ist es Inkassounternehmen weiterhin erlaubt, deutlich höhere Kosten zu verlangen. Was einige unter ihnen ermuntert, überzogene Verzugskosten aufzuruhen. Die Beratungsstelle unterstützte, um diese auf das zulässige Maß zu deckeln.

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.

SCHULE GEMACHT

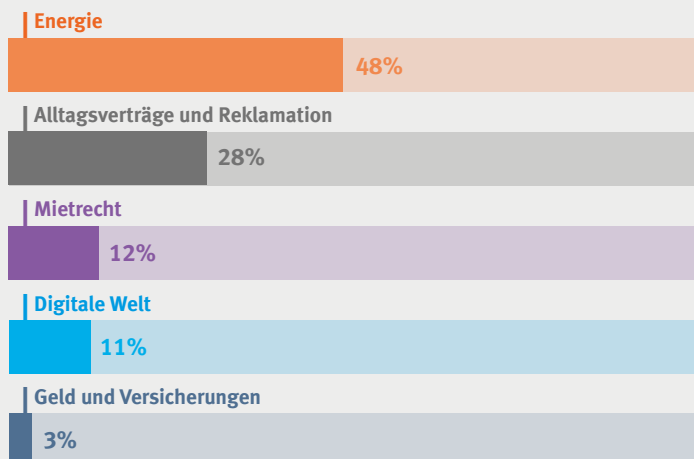
Ob Wissenswertes rund um die erste eigene Wohnung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in vielen Lerneinheiten und Trainings hat die Verbraucherzentrale Schule gemacht. Dabei wurde Jugendlichen und jungen Erwachsenen nahe gebracht, was beim Versichern und Vorsorgen wichtig ist, wie man beim Datenschutz in sozialen Netzwerken sichergeht oder welche Kostenfallen beim Onlineshopping oder in Apps lauern können. Ebenfalls im Bildungspaket: digitale Workshops an Schulen sowie interaktive Videos und Learning-Snacks, um junge Menschen fit für den Verbraucheralltag zu machen. Und Podcasts, Wissensquizzes oder Online-Lernmaterialien haben sich über die Lerneinheiten hinaus als passende Methoden erwiesen – auch für jene, die bereits einen Schulabschluss haben.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.118
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	660
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	32%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Rhein-Erft-Kreises	1.935
Veranstaltungskontakte in 22 Veranstaltungen	332

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Sehr dankbar waren Verbraucher, die in einem Möbelhaus eine Couchgarnitur bestellt hatten und hier nach Lieferung einige Mängel fanden. Nach mehrfachem Schriftverkehr und einer weiteren mangelhaften Lieferung, konnte der Vertrag schlussendlich storniert werden. Der Kaufpreis in Höhe von 8.280 Euro wurde den Verbrauchern erstattet.

IHR TEAM IN BERGHEIM

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistentin

1,00
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bergheim
Hauptstr. 108 • 50126 Bergheim

Tel.: 02271 45025 01 • Fax: 02271 45025 07
www.verbraucherzentrale.nrw/bergheim