

## BERGISCH GLADBACH UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Brigitte Becker,  
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 Ereignisse sind 2022 vor Ort noch hervorzuheben?

Nach vielen Monaten mit schwerpunktmäßig digitalen Angeboten waren wir zusätzlich wieder mit Aktionsständen und Vor-Ort-Veranstaltungen im Rheinisch-Bergischen Kreis unterwegs. Mit dem guten Mix aus digitalen Formaten und Präsenz-Angeboten konnten wir die Menschen gut erreichen.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Rheinisch-Bergischen 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!

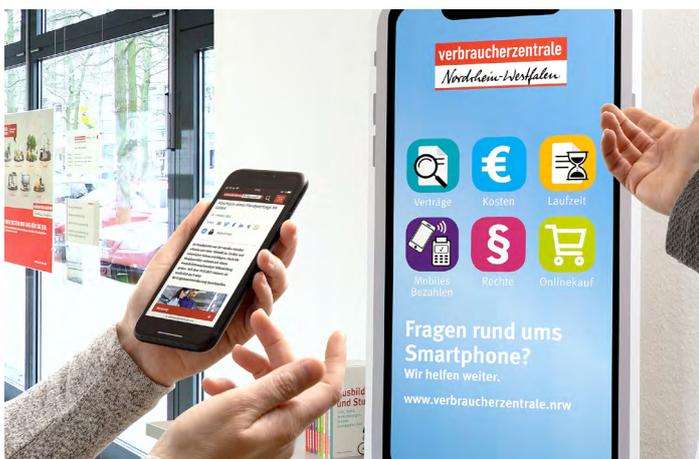
## ENERGIEKRISE

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 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 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.

## 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 widerspruchlos einfach 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? Wem stehen Pflegewohngeld und Sozialhilfe zu? 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?“.

## DATENSARSAM UNTERWEGS IM NETZ

Smartphones, Tablets, Notebooks, Smartwatches und Fitness-Tracker sind aus unserem Alltag kaum mehr wegzudenken. Aber wie viel verraten wir über uns selbst, wenn wir mobile Geräte und digitale Dienste nutzen? Welche Daten können unbemerkt abgegriffen und weitergegeben werden? Die Verbraucherzentrale hat in einer Online-Veranstaltung zum datensparsamen Surfen und zur sicheren Nutzung von Onlinediensten informiert. Einstellungen und Maßnahmen, um die Privatsphäre besser zu schützen, wurden ebenso vorgestellt wie Möglichkeiten, mit Sparsamkeit bei Angaben und Eintragungen den digitalen Fußabdruck im Netz nicht allzu tief werden zu lassen. Wichtige Sicherheitseinstellungen und konkrete Empfehlungen rund um die Nutzung von Laptops, mobilen Endgeräten, Browsern, Suchmaschinen und bei der Erstellung von Nutzerkonten wurden während der Veranstaltung anschaulich erläutert.

## GEKÜNDIGTE SPARVERTRÄGE

In Zeiten niedriger Zinsen versuchten einige Finanzinstitute, ihre Kundschaft aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen – durch Aufhebungsvereinbarungen oder durch Kündigung vor Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit. Neben zahlreichen Bau-sparverträgen waren vor allem Prämien-sparverträge verschiedener Sparkassen betroffen. Diese waren häufig schon in den 1990er-Jahren abgeschlossen worden und sicherten vergleichsweise geringe variable Sparzinsen zu, die mit zunehmender Laufzeit durch fest vereinbarte, steigende Prämien ausgeglichen werden sollten. Der Bundesgerichtshof hatte entschieden, dass die Kündigung jedoch nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen möglich ist. Wurde beispielsweise im Vertrag eine Prämienstafel oder nachweislich eine Laufzeit vereinbart, so sind diese auch einzuhalten und Verträge können nicht vorab gekündigt werden. Bei allen Verträgen steht zudem die Zinsnachberechnung im Raum. Die Beratungsstelle unterstützte bei der rechtlichen Bewertung von Sparverträgen und zeigte Möglichkeiten zur Nachberechnung von Zinsforderungen und beim Widerspruch gegen unrechtmäßige Kündigungen auf.

## WÄRMEPUMPEN FÜR DIE ZUKUNFT?



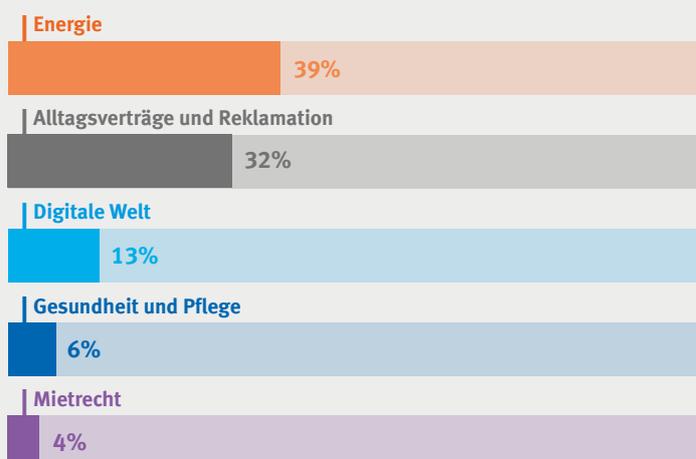
Ob im Neubau oder in bestehenden Gebäuden: Der Einbau einer Wärmepumpe ist eine zukunftssichere Haustechnik. Denn sie macht unabhängiger von teurem Öl und Gas, hilft das Klima zu schonen und Kosten zu sparen. Die richtige Planung, Auswahl und Installation ist dafür jedoch das A und O. Damit das Pumpen 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. In Zusammenarbeit mit einem örtlichen Grundversorger und den Kommunen im Einzugsbereich legte die Beratungsstelle mit Leiterin Brigitte Becker (hinten, 2.v.l.) zusätzlich ein umfangreiches Beratungs- und Informationsangebot für die Menschen im Rheinisch-Bergischen Kreis zur Bewältigung der Energiekrise auf.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.920
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.059
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	21%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Rheinisch-Bergischen Kreises	834
Veranstaltungskontakte in 65 Veranstaltungen	1.938

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Trotz eingeschränkter Preisgarantie erhöhte ein Stromanbieter den Preis und somit auch die Abschläge. Erst nach Einschaltung der Beratungsstelle wurden statt 4.029,30 Euro für drei Monate 269,35 Euro berechnet. Zusätzlich erfolgte mit Vertragsbeendigung eine Erstattung in Höhe von 624,23 Euro.

## IHR TEAM IN BERGISCH GLADBACH

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bergisch Gladbach**  
Am Alten Pastorat 32 · 51465 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202 92631 01 · Fax: 02202 92631 07  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bergisch-gladbach](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bergisch-gladbach)