



## BIELEFELD UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Ingrid Deutmeyer,  
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?

Nachdem pandemiebedingt viele Veranstaltungen ausgefallen waren, standen 2022 wieder zwei Immobilitage im Foyer des technischen Rathauses auf dem Programm. In Zusammenarbeit mit der Stadt und anderen Kooperationspartnern haben wir dort über lohnende Sanierungsmaßnahmen informiert. Viele Interessierte zeigten sich erstaunt über die großen Einsparmöglichkeiten an ihren Immobilien.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Bielefeld 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 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.

## WENIGER TIER – MEHR PFLANZE

Was unter anderem mit Fleischersatz beim Veggie-Trend gestartet ist, hat sich längst zum boomenden Markt mit veganen und vegetarischen Milch-, Eier-, Käse-, Wurst- oder Speiseeis-Alternativen entwickelt. Ob Neugierde, Unverträglichkeiten, Tier- oder Klimaschutz – so vielfältig die Kaufmotive, so umfangreich die pflanzenbasierte Produktpalette. Den Trend zu „Weniger Tier – mehr Pflanze“ hat die Umweltberatung zum Aktions-Motto gemacht: Bei betrieblichen Gesundheitstagen sowie bei der Nachhaltigkeitswoche in der Uni Bielefeld wurde über Zusammensetzung, Nährwerte, Nachhaltigkeit sowie Herkunft und Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Ersatzprodukten informiert. Besonders im Fokus: Pflanzendrinks und ihre jeweiligen Ersatzrohstoffe wie Hafer, Soja, Kokos & Co. So war zu erfahren, dass Pflanzendrinks das Klima – abhängig von der jeweiligen Ersatzbasis – deutlich weniger als Kuhmilch belasten oder Drinks mit Hinweisen wie „Natural“ oder „Naturell“ dennoch Aroma oder zugesetzten Zucker enthalten können. Ein „immerwährender“ Wandkalender mit zwölf leckeren Rezepten für Pflanzendrinks sowie mit Obst und Gemüse der Saison war ein gefragter Jahresplaner, damit weniger Tier auf dem Speiseplan steht.

## PROBELAUF FÜR MEHRWEG



Foto: Thomas Starke/Westfalenblatt

Seit Anfang 2023 ist gesetzlich vorgeschrieben, dass Restaurants, Lieferdienste und Caterer alternativ auch Mehrwegbehälter für Essen und Getränke zum Mitnehmen anbieten müssen. Um frühzeitig sowohl die Kundschaft als auch die gastronomischen Betriebe auf die kommenden Mehrweg-Regelungen einzustimmen, hatte die Umweltberatung schon im Frühjahr 2022 zum Praxistest eingeladen: Zehn Freiwillige waren zwei Wochen lang mit unterschiedlichen Mehrweggefäßen unterwegs, um sich Gerichte bei ihrem Lieblingsimbiss darin abfüllen zu lassen. Fazit: Durchweg positiv, auch wenn der neue Weg auf beiden Seiten anfangs kleine Umstellungen erforderte. Bei einer gemeinsamen Informationsveranstaltung im Harmsmarkt – vorbereitet vom Arbeitskreis zum Thema Mehrweg, in dem auch die Stadt Bielefeld, die DEHOGA und der VDI vertreten war – zeigten Umweltberaterin Bettina Willner (l.) und Sabine Schnichels, Umweltamt Bielefeld, dann kreative Lösungen, aktuelle Entwicklungen und Best-practice-Bei-

spiele für Mehrwegalternativen in der Gastronomie. Zudem gab es Informationen über Mehrwegmaterialien, so etwa zu deren Ökobilanz, sowie über Fördermöglichkeiten.

## KLEIDUNG UND SCHUHE NACHHALTIG NUTZEN

Etwa 60 Kleidungsstücke werden hierzulande pro Kopf und Jahr gekauft. Und im Schnitt ganze vier Mal getragen, bevor sie schon wieder aussortiert werden. Mit Massenproduktion und Fashion-Boom beladen Bekleidung und Schuhe unseren ökologischen Rucksack. Rund zehn Prozent des weltweiten CO<sub>2</sub>-Ausstoßes, immenser Wasserverbrauch und Pestizideinsatz, vielfach menschenunwürdige Arbeitsbedingungen – so die wenig nachhaltige Bilanz. „Kleidung nachhaltig nutzen“ lautete daher das Motto, mit dem die Umweltberatung zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung zum Abschied von Fast Fashion aufrief. Secondhand zu kaufen und T-Shirt, Schuhe & Co. möglichst lange zu tragen stand dabei im Design fürs umweltschonende Outfit. Daneben gab es eine kleine Siegelkunde, um die Umwelt- und Sozialstandards von Textillabeln richtig zu lesen.

## ERFOLGREICHER AUSTAUSCH



Foto: Stadt Bielefeld

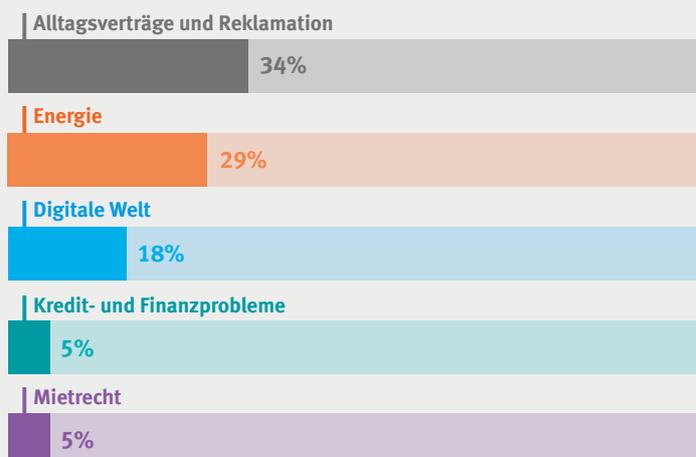
Mit dem „Runden Tisch Energiearmut“, den die Stadt Bielefeld schon im April ins Leben gerufen hatte und an dem die Beratungsstelle aktiv teilnahm, konnte vor Ort frühzeitig ein Netzwerk zum Austausch über Handlungsmöglichkeiten rund um die Auswirkungen der Energiekrise geknüpft werden. Hierbei wurde verabredet, dass die Beratungsstellen-Mitarbeiterinnen ihr Know-how auch in Multiplikatorenschulungen weitergeben. Sowohl bei ehrenamtlichen Einrichtungen, aber auch beispielsweise in einer Arbeitsbesprechung von Mitarbeitenden des Sozialamts, wurden energierechtliche Fragen erörtert. Nicht zuletzt wurden bei drei Schulungen in Zusammenarbeit mit dem Büro für integrierte Sozialplanung und den Stadtwerken Bielefeld etwa Stadtteilmütter fit gemacht, um bei drohender Energiearmut an die richtigen Stellen zu verweisen. Nina Vogel vom Sozialamt der Stadt Bielefeld (l.) freute sich als Organisatorin mit den Teilnehmenden über den Einsatz des Beratungsteams.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.022
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.539
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	37%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bielefelder Bürger:innen	350
Veranstaltungskontakte in 152 Veranstaltungen	3.566

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Die Prüfung einer unerklärlich hohen Nachzahlung in Höhe von 1.560,15 Euro für eine Gaslieferung ergab, dass der Anbieter bereits mehrfach unberechtigt die Preise erhöht hatte. Durch die Hilfe der Beratungsstelle wurden die Rechnungen korrigiert und die Bielefelderin erhielt insgesamt eine Erstattung in Höhe von 3.164,37 Euro: „Ich kann es gar nicht glauben – das ist Ihr Erfolg, ich bedanke mich sehr herzlich!“.

## IHR TEAM IN BIELEFELD

Leitung und Verbraucherberatung	3,25	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Bielefeld weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	1,25	
Büroassistenz	0,50	

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bielefeld**  
August-Bebel-Str. 88 · 33602 Bielefeld

Tel.: 0521 987876 01 · Fax: 0521 987876 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld)