



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **BOCHUM** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022**



Foto: Michael Grosler

**Im Interview mit Andrea Thume,  
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 vor Ort sind 2022 noch hervorzuheben?**

Trotz der pandemiebedingten Schließung von Fitnessstudios wurden Mitgliedsbeiträge kassiert und Verträge sollten sich einseitig um die Zeitdauer verlängern, in der das Studio geschlossen war. Gegen diese und andere kundenunfreundlichen Regelungen der Fitnessbranche haben sich viele Betroffene mit Hilfe der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale wehren können.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Bochum 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.

## 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 Bausparverträgen waren vor allem Prämiensparverträge 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 Prämienstaffel 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.

## 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.

## 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 in Bochum 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. Bei einer Kleidertauschbörse bot die Umweltberatung in Kooperation mit der USB Bochum GmbH die Gelegenheit, ausgemusterten Stücken die Chance zum Weitertragen zu geben. Bei dieser Gelegenheit feierte die Umweltberatung der Verbraucherzentrale ihr 30-jähriges Bestehen. Es freuten sich (v.l.): Friederike Farsen, Verbraucherzentrale NRW, Bochums Beratungsstellenleiterin Andrea Thume, Umweltberaterin Manuela Weber und Barbara Winklmeier, Leiterin der Unternehmenskommunikation, USB Bochum GmbH. Und in einer kleinen Ausstellung beim Fest „700 Jahre Bochum“ zeigte die Beratungsstelle, dass Alltagsgegenstände kostbare Rohstoffe enthalten: Rund 60 verschiedene Materialien wie Kupfer, Gold, Silber oder Lithium stecken beispielsweise in einem Mobiltelefon. Wertvolle Rohstoffe, die vielfach in den ausgerichteten Smartphones in Schublade schlummern.

## ESSEN IN MEHRWEG



Im Mai führte die Umweltberatung im Rahmen der bundesweiten Aktionstage „Essen in Mehrweg“ einen Verbrauchertest durch. 14 Tage lang testeten Bochumer – mit einem Mehrwegbehältnis ausgestattet – wie der praktische Einsatz am Imbiss, in der Pizzeria oder in einem anderen Betrieb der Außer-Haus-Gastronomie funktioniert. Bei einem Infostand auf dem Wochenmarkt verteilten Marina Grenz, Stabsstelle Klimaschutz und Nachhaltigkeit der Stadt Bochum (r.), und Umweltberaterin Manuela Weber dazu passende Gefäße.

## SONNENKLAR: WIE SOLARSTROM PASST

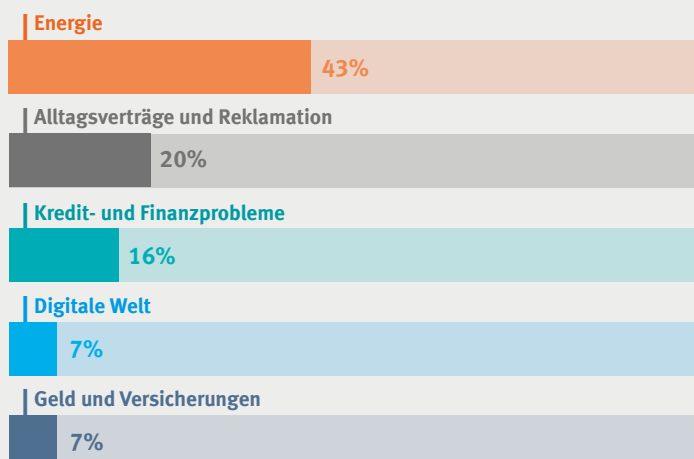
Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Klar, dass das nur funktioniert, wenn Anlagen, Module, Stecker oder Speicher und eigene Möglichkeiten und Wünsche auch übereinstimmen. Unter dem Motto „Sonnenklar. Solarstrom nutzen, wie es für dich passt“ hat die Verbraucherzentrale in Onlineseminaren die verschiedenen Möglichkeiten beleuchtet: Was ist bei der Planung einer Photovoltaik-Anlage wichtig? 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. Im Rahmen der Photovoltaik-Förderung der Stadt Bochum hat die Energieberatung allein im April und Mai 2022 mehr als 150 Videoberatungen durchgeführt. Die Beratung zu Anlagengröße und Eigenstromnutzung war eine der wenigen Fördervoraussetzungen.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	6.903
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.066
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	38%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bochumer Bürger:innen	605
Veranstaltungskontakte in 226 Veranstaltungen	4.432

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Im Rahmen eines unangemeldeten Hausbesuchs hatte sich eine Verbraucherin verpflichtet für 24 Monate monatlich im Durchschnitt 48,99 Euro für Telefonie, Internet und Mobilfunk zu bezahlen. Sie bereute den Abschluss zeitnah. Die Beratungsstelle half ihr aus den Verträgen: „Ich kann es kaum glauben, was ich da lese! Was Sie bewirkt haben, ist einfach großartig! Das alles bedeutet für mich eine riesige Erleichterung.“

## IHR TEAM IN BOCHUM

Leitung und Verbraucherberatung	3,00
Energieberatung	0,80
Umweltberatung	1,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	1,38
Beratung Energiearmut	0,50
Büroassistenz	0,50

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bochum**  
Große Beckstr. 15 · 44787 Bochum

Tel.: 0234 974737 01 · Fax: 0234 974737 14  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bochum](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bochum)