

CASTROP-RAUXEL UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Rosemarie Sommer,
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?

Sehr gefreut haben wir uns über die Feierlichkeiten zum Jubiläum „60 Jahre Europastadt Castrop-Rauxel“. Auf dem Europafest erreichten wir viele Bürgerinnen und Bürger und machten unsere Beratungs- und Informationsgebote für ein breites, teilweise auch überregionales, Publikum zugänglich. Für Verbrauchertemen sensibilisieren konnten wir auch andere teilnehmende lokale und überregionale Vereine, Organisationen und Initiativen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Castrop-Rauxel 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. Beratungsstellenleiterin Rosemarie Sommer informierte über Kosten- und Vertragsfallen und gab in der Rechtsberatung Hilfestellungen, um aus untergeschobenen Verträgen auszusteigen.

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.

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 Online-seminaren 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. Auf dem KliMarkt im September konnten die Verbraucher hierzu direkt mit Energieberaterin Petra Kerstan ins Gespräch kommen.

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 Fitness-

studio-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.

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 verschiedenen Kooperations-Veranstaltungen mit der Volkshochschule 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 in den Veranstaltungen anschaulich erläutert.

EUROPAFEST: FÜR PLASTIKFREIEN EINKAUF



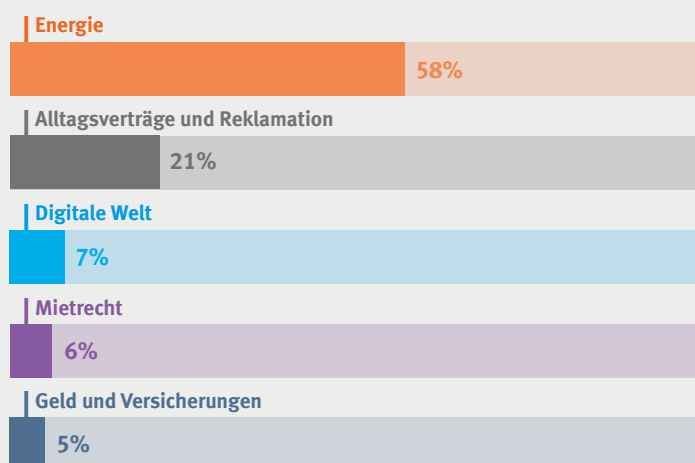
Die Verpackungsberge steigen an – Deutschland gehört in Europa zur Spitzengruppe der Erzeuger von Verpackungsmüll. Am Infostand beim Europafest regte die Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher (OAGV) zum Einkauf ohne Plastikmüll an. Am Stand gab es Stoffbeutel, die sich für den Gemüse- und Broteinkauf eignen. Allein beim Erwerb von Sonntagsbrötchen können so übers Jahr pro Haushalt bis zu 50 Papiertüten eingespart werden. Am Stand informierten der Vorsitzende der OAGV, Udo Behrenspöhler, und Ludmilla Block, Mitglied in der OAGV, zum umweltfreundlichen Einkauf.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.238
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.127
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	22%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreises Recklinghausen	955
Veranstaltungskontakte in 21 Veranstaltungen	579

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Ein Verbraucher aus Castrop-Rauxel wurden von einem unseriösen Energieversorger mit Strom und Gas beliefert. Er erhielt eine fehlerhafte Schlussrechnung mit überhöhten Preisen. Erst nach Einschaltung der Beratungsstelle wurden über 1.700 Euro Guthaben erstattet. In einem weiteren, vergleichbaren Fall konnten sich die Verbraucher über ca. 1.200 Euro Erstattung freuen.

IHR TEAM IN CASTROP-RAUXEL

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Castrop-Rauxel
Mühlengasse 4 · 44575 Castrop-Rauxel

Tel.: 02305 69879 01 · Fax: 02305 69879 08
www.verbraucherzentrale.nrw/castrop-rauxel