



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **DETMOLD** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022**



Foto: Alex Wadtke

**Im Interview mit Brigitte Dörhöfer,  
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?**

Mit dem „Netzwerk Runder Tisch Energiekrise“ wurde eine Plattform geschaffen, um die Anliegen der Ratsuchenden angesichts der Herausforderungen der Energiepreiskrise schneller lösen zu können. Die gute und enge Zusammenarbeit verschiedener Akteure in der Stadt und dem Kreis kommt damit direkt den Betroffenen zugute und ist ein wichtiger Baustein zur Vermeidung von existenziellen Notlagen.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen in Detmold und im Kreis Lippe 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.

## REISEN: LOTSE ZUM RECHT

Waldbrände wüteten in Urlaubsgebieten. Verpasste Flieger wegen stundenlanger Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle. Flug-

annullierungen, -verspätungen und -verlegungen, weil Personal streikte oder fehlte. Und Koffer, die bisweilen erst ankamen, wenn Reisende schon längst wieder zu Hause waren. Nicht zuletzt trübten auch die vielfach komplizierten Corona-Regeln mit Testpflicht, Quarantäne und Vorgaben bei der Einreise nach Deutschland aus Risikogebieten das Urlaubsvergnügen. Oder Reisen in solche Gegenden wurden mit Hinweis auf die pandemische Lage abgesagt, an andere Ziele verlegt, nur mit eingeschränktem Programm oder zu anderen Zeiten durchgeführt. Die Beratungsstelle hat auch 2022 die Route zum Recht gezeigt: Mit Beratung zu Erstattungen und Entschädigungen, zu Stornierungsmodalitäten oder alternativen Möglichkeiten, um Pauschalreisen an andere zu übertragen. Aber auch Wissenswertes, wann Reiserücktrittskostenversicherungen sinnvoll sind und auch einen Reiserücktritt wegen Corona einschließen, hatten die Beratungskräfte „im Gepäck“.

## 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?“.

## 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 Beratungsstelle zum Aktions-Motto gemacht, und so informierte Beratungsstellenleiterin Brigitte Dörhöfer beim Umwelttag der Heerser Mühle in Bad Salzuflen über Zusammensetzung, Nährwerte, Nachhaltigkeit sowie Herkunft und Kennzeichnung von vegetarischen und veganen Ersatzprodukten. 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 sowie mit Obst und Gemüse der Saison war ein gefragter Jahresplaner, damit weniger Tier auf dem Speiseplan steht. Und bei einem Quiz konnten Interessierte ihr Wissen zu den pflanzlichen Ersatzprodukten direkt auf die Probe stellen.

## SONNENKLAR: WIE SOLARSTROM PASST

Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Sonnenklar, 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? Ist das Mieten einer Anlage eine Alternative zum Kauf? 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 Mög-

lichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden. An einem Infostand in Detmold, beim „Tag des Klimaschutzes“ Kreis Lippe, hat der Energieberater an einem Solarbike präsentiert, wie Solarstrom passgenau zum Einsatz kommen kann. Denn die dort angebrachten Solarpaneele lieferten die Energie für die Tablets, mit deren Hilfe die Fachleute anschaulich aufzeigten, was in Solarstrom at home steckt.

## AUSSTELLUNG „EINFACH MACHEN“



Dank der finanziellen Unterstützung durch die Stadt Detmold konnte die Ausstellung „Einfach machen – Ideen für nachhaltigen Konsum“ im Detmolder Rathaus gezeigt werden. Mit Hilfe verschiedener Ausstellungsobjekte und Mitmachelemente wurde an verschiedenen Stationen gezeigt, wie nachhaltige – also umweltfreundliche und sozialverträgliche – Konsumentscheidungen aussehen können. Die Ausstellung stieß sowohl bei den Bürger:innen aus dem Kreis Lippe, als auch bei den ortsansässigen Schulen auf großes Interesse. Das Angebot wurde durch Führungen für Gruppen und Schulklassen abgerundet.

## AUSTAUSCH MIT POLITIK



Foto: Jens Dünhöfer

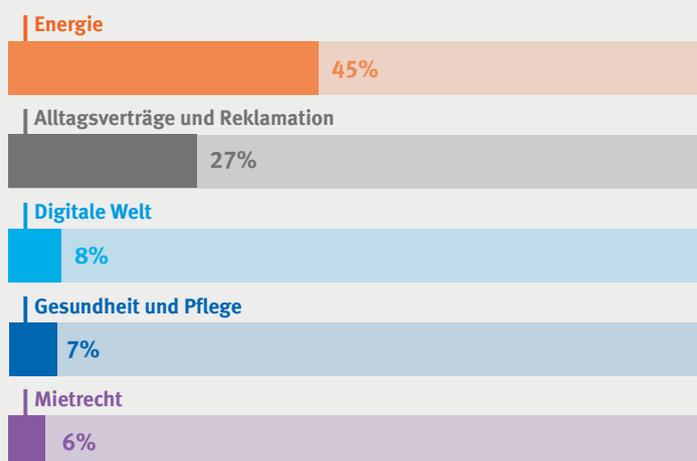
Über das umfangreiche Angebot der Verbraucherberatung sprach Dennis Mälzer (Mitte), Landtagsabgeordneter der SPD, gemeinsam mit Wolfgang Schuldzinski (l.), Vorstand der Verbraucherzentrale, und dem Team der Beratungsstelle. Die stetige Ausweitung und Anpassung des Rechtsberatungsangebotes, gerade vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftlicher Veränderungen und der Energiepreiskrise, wurde einmal mehr als Erfolg der Verbraucherberatung bewertet.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.361
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.298
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	26%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Detmolder Bürger:innen	520
Veranstaltungskontakte in 98 Veranstaltungen	2.492

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Ein großes Dankeschön eines Bürgers aus dem Kreis Lippe erreichte die Beratungsstelle nach der Beratung. 2.800 Euro konnte er einsparen. Zwei untergeschobene Mobilfunkverträge und ein rechtswidrig zustande gekommener Stromliefervertrag bei ein und demselben Anbieter wurden storniert.

## IHR TEAM IN DETMOLD

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Detmold**  
Lemgoer Straße 5 · 32756 Detmold

Tel.: 05231 70159 01 · Fax: 05231 70159 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/detmold](http://www.verbraucherzentrale.nrw/detmold)