



DORTMUND UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Foto: Katharina Artes

Im Interview mit Alexandra Kopetzki,
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?

Das Jahr endete mit einer mehr als positiven Nachricht, die gleichzeitig eine hohe Wertschätzung unserer Arbeit darstellt: Ein einstimmiger Ratsbeschluss der Politik und die Initiative der Dortmunder Stadtverwaltung zur weiteren Finanzierung der Beratungsstelle bestärken unsere örtliche Verbraucherarbeit und sichern den lokalen Verbraucherschutz in schwierigen Zeiten für weitere fünf Jahre.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Dortmund 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 unter anderem im Rahmen eines Pressegesprächs bei Radio 91.2 über Kosten- und Vertragsfallen. In der Rechtsberatung gab es dazu Hilfestellungen, um aus untergeschobenen Verträgen auszusteigen.

REISEN: LOTSE ZUM RECHT

Waldbrände wüteten in Urlaubsgebieten. Verpasste Flieger wegen stundenlanger Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle. Flugannullierungen, -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“.

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 CO₂-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. Bei einer Kleidertauschbörse bot die Umweltberatung gemeinsam mit der EDG Entsorgung Dortmund GmbH, dem Informationszentrum Eine Welt e.V. und dem Unverpackt-Ort „Frau Lose e.V.“ Gelegenheit, ausgemusterten Stücken die Chance zum Weitertragen zu geben.

AB INS WASSER



Wie funktioniert unser Wasserkreislauf? Wie arbeitet eine Kläranlage? Und was verursachen Essensreste, die ins Abwasser gelangen? Diese und andere Fragen werden in dem neuen Verbraucherzentralen-Wimmelbuch „Ab ins Wasser“ auf kindgerechte Weise erklärt: Darin will ein Fisch herausfinden, warum der See so trüb und farblos geworden ist. Dafür bereist er Orte, an denen Wasser in unterschiedlicher Art und Weise genutzt und verbraucht wird. Umweltberaterin Kerstin Ramsauer (Mitte) übergab gemeinsam mit Sebastian Guth, Vertreter der EDG Entsorgung Dortmund GmbH (r.), das Wimmelbuch an Ansgar Kleff, Geschäftsbereichsleiter der städtischen Tageseinrichtungen für Kinder (FABIDO). Insgesamt über 100 FABIDO-Kindertagesstätten wurden mit dem Bilderbuch ausgerüstet.

AKTUELLE VERBRAUCHERPROBLEME IM BLICK



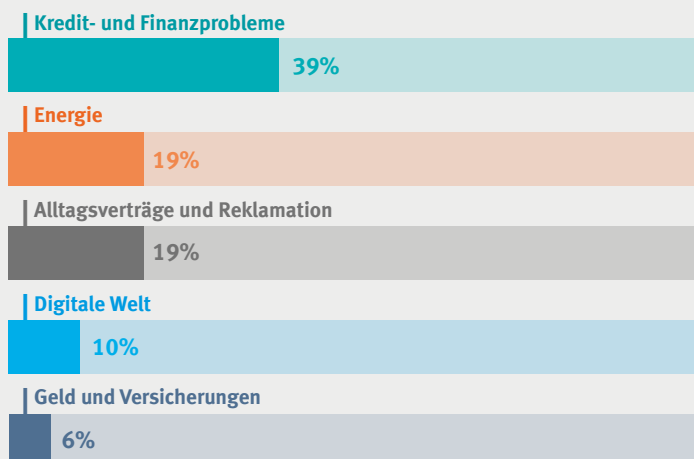
Beim Besuch der Dortmunder SPD-Landtagsabgeordneten Anja Butschkau, Volkan Baran, Nadja Lüdders (v.r.) und Ralf Stolze (2.v.l.) informierte die Beratungsstelle gemeinsam mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (4.v.l.) über aktuelle Anfragen und Schwerpunkte der Arbeit. Besonders im Fokus: Die hohen Energiepreise, die in immer mehr Haushalten für Probleme sorgen. Aufgezeigt wurde, welche Hilfestellungen die Beratungsstelle hier geben kann. Auch die neue Leiterin der Beratungsstelle stellte sich vor: Alexandra Kopetzki (3.v.l.) übernahm die Stelle von Rafael Lech (l.), der nach zwei Jahren engagierten Einsatzes für Dortmunder Ratsuchende jetzt als Regionalleiter tätig ist. Alexandra Kopetzki kennt die Region rund um Dortmund gut, da sie zuvor sieben Jahre die Beratungsstelle Witten geleitet hat.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	10.406
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.135
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	51%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Dortmunder Bürger:innen	981
Veranstaltungskontakte in 155 Veranstaltungen	6.715

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

„Vielen lieben Dank für die schnelle und unkomplizierte Hilfe! Ich habe bisher mit der Verbraucherzentrale immer sehr gute Erfahrungen gesammelt und auch diesmal wurde dies bestätigt!“ – Die Rückmeldung einer Verbraucherin, die sich mit Fragen zu AGB-Änderungen ihrer Sparkasse an die Beratungsstelle gewandt hatte.

IHR TEAM IN DORTMUND

Leitung und Verbraucherberatung	3,50	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Dortmund weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	2,67	
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Dortmund
Reinoldstr. 7–9 · 44135 Dortmund

Tel.: 0231 720917 01 · Fax: 0231 720917 09
www.verbraucherzentrale.nrw/dortmund