



## DÜLMEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit **Susanne Terwey,**  
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?

Der Vertrag zwischen der Stadt Dülmen, dem Kreis Coesfeld und der Verbraucherzentrale wurde für weitere fünf Jahre verlängert. Wir freuen uns sehr über die Wertschätzung unserer Arbeit. Mit unseren Angeboten werden wir auch in Zukunft eine niedrigschwellige Anlaufstelle und Teil der kommunalen Netzwerke sein. Und wir denken bereits in die Zukunft: mit mehr digitalen Angeboten und verbesserter Erreichbarkeit.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Dülmen und im Kreis Coesfeld 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!

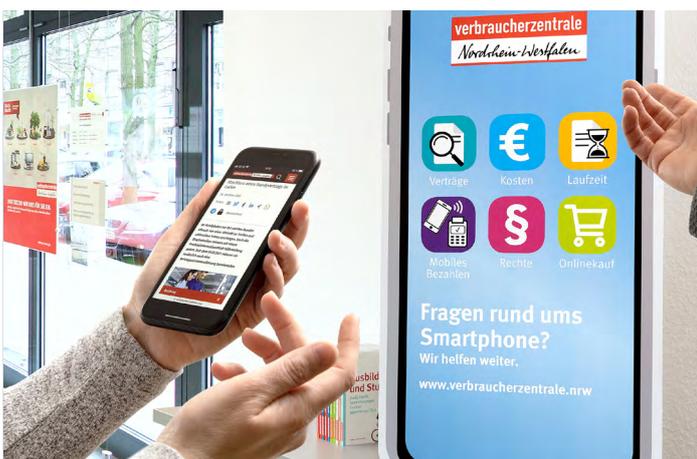
## ENERGIEKRISE

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 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.

## FRUSTSACHE: VERZÖGERTE LIEFERUNGEN

Ob Fahrrad, Möbel oder elektronische Geräte: Geduld war beim Bestellen vieler Produkte angesichts gestörter Lieferketten gefragt. Wenn der versprochene Liefertermin dann aber auch nicht eingehalten wurde, mündete anfängliche Ungeduld häufig in großem Frust. Bis zu neun Monate auf einen Backofen zu warten oder das E-Bike erst im nächsten Jahr auf Touren bringen zu können, sorgte insbesondere dann für Verdross, wenn Bestelltes bereits bezahlt worden war. Die Beratungsstelle lieferte einen

Kompass rund um Kaufverträge. Oft wird darin kein konkreter Termin genannt, sondern bloß eine ungefähre Angabe wie „in etwa drei Wochen“ gemacht. Dann muss der Händler durch eine Mahnung in Verzug gesetzt werden. Nur wenn ein konkreter Liefertermin vereinbart ist, passiert das automatisch. Wie angemessene Nachlieferungsfristen gesetzt werden, wann man vom Vertrag zurücktreten oder auch Schadenersatz verlangen kann, war in der Rechtsberatung zu erfahren. Außerdem ebnete sie den Weg, um das über Bezahlendienste, SEPA-Lastschrift oder per Kreditkartenzahlung überwiesene Geld gegebenenfalls zurückzuholen.

## TELEFONWERBUNG: SMARTER PFLEGESERVICE?

Seit Mai häuften sich die Beschwerden: Der „Pflegeservice Smart“ hatte vielen pflegebedürftigen älteren Menschen unaufgefordert am Telefon ein Angebot zur Pflegeberatung unterbreitet. Gegen eine Gebühr von 199 Euro waren ihnen hierbei zu erwartende Pflegeleistungen von bis zu 6.280 Euro versprochen worden. In einem anschließenden Schreiben der Firma „United Swiss Marketing“ aus der Schweiz wurde Empfängern dann ein vermeintlich sicherer gesetzlicher Leistungsanspruch avisiert. Von der unzulässigen Telefonwerbung überrumpelt und durch die Post des Unternehmens zusätzlich unter Druck gesetzt, baten Ratsuchende bei der Verbraucherzentrale um rechtliche Einschätzung. Dabei wurde darauf hingewiesen, dass es in der gesetzlichen Pflegeversicherung einen Anspruch auf kostenfreie und individuelle Pflegeberatung bereits bei erkennbarem Hilfebedarf gibt. Und dass Leistungen vom Pflegegeld bis zum Entlastungsbetrag vom Pflegegrad und der individuellen Situation abhängen – und Ansprüche somit niedriger, aber auch höher als in der fragwürdigen Offerte versprochen ausfallen können. Wegen des unseriösen Geschäftsgebarens wurde der Anbieter abgemahnt und hat sein unlauteres Angebot zur Pflegeberatung inzwischen offenbar eingestellt.

## 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“ lautet daher die Empfehlung der Verbraucherzentrale, die zum Abschied von Fast Fashion aufruft. Gemeinsam mit dem Eine Welt Laden Dülmen informierte die Beratungsstelle auf dem Wochenmarkt rund um die nachhaltige Nutzung und den Erwerb von fair produzierter Kleidung. Die erstellte Übersicht von Geschäften, die fair produzierte Bekleidung im Sortiment führen, beantwortete dann auch die Frage, wo denn diese Textilien gekauft werden können.

## 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 „Sonnen-

klar. 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 Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

## 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 Onlineseminaren 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.

## POLITIK ZU GAST

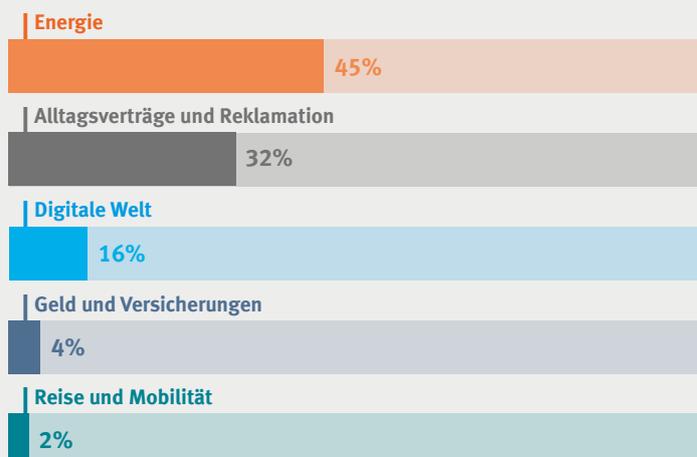
Die Verbraucherzentrale ist ein wichtiger Sensor für die Sorgen und Nöte von Verbraucher:innen. Durch Besuche von Politiker:innen gelangen die Anliegen der Ratsuchenden vor Ort an die entscheidenden Stellen. Diese Gelegenheit ergab sich 2022 mehrfach: Im März besuchte Henning Höne, FDP-Mitglied des Landtages, die Beratungsstelle. Im September verschaffte sich Wilhelm Korth, CDU-Mitglied des Landtages, einen Überblick über die Arbeit vor Ort und Mitglieder der SPD-Kreistagsfraktion erhielten anhand von praktischen Fallbeispielen Einblick in aktuelle und „brennende“ Verbrauchertemen.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.638
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.702
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	26%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Dülmener Bürger:innen	567
Veranstaltungskontakte in 29 Veranstaltungen	1.298

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Über das Smartphone der Mutter hat ein 9-jähriger sich immer wieder Spielsteine für eine Spiele-App bestellt. Dass hierdurch Kosten von über 800 Euro entstanden sind, war dem Jungen natürlich nicht bewusst, und die Mutter hat die vielen kleinen Forderungen erst weit nach der Einspruchsfrist entdeckt. Erst durch die Rechtsvertretung der Beratungsstelle Dülmen wurden die Beträge erstattet.

## IHR TEAM IN DÜLMEN

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Dülmen**  
Oberbergplatz 3 · 48249 Dülmen

Tel.: 02594 84068 01 · Fax: 02594 84068 07  
[www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/duelmen)