



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

GELSENKIRCHEN **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022**



Photo: Joyce Karanfilyan

**Im Interview mit Sigrun Widmann,
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?

In einem neu gegründeten Arbeitskreis – gemeinsam mit Sozialamt, Jobcenter, Emscher-Lippe-Energie, Caritas und Evangelischem Kirchenkreis – können komplexe Fälle aus der Energiearmutsberatung in direktem Austausch besprochen und nun schneller gelöst werden. Die gute Vernetzung verschiedener Akteure in der Stadt kommt direkt den Menschen zugute und ist ein wichtiger Baustein zur Vermeidung von Energiesperren.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Gelsenkirchen 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!

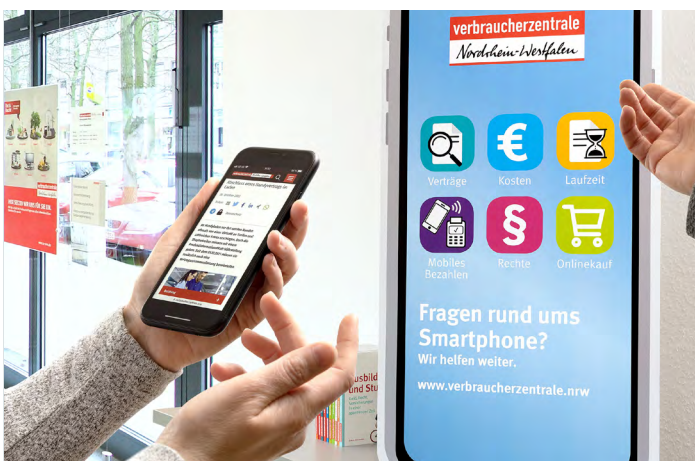
ENERGIEKRISE

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.

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 Fitnessstudio-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 nach-

trägliche Preiserhöhungen vorzubehalten. Oder Preisänderungen in bestehenden Verträgen sollten widerspruchsfrei einfach hingenommen werden. Die Beratungsstelle lotste Ratsuchende durch den Vertragsdschungel und machte fit, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

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.

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 Pflegegeld 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?“.

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 Kom-

bination 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.

JUBILÄUM: 60 JAHRE



1962 öffnete die Beratungsstelle in Gelsenkirchen ihre Türen: 922.774 Ratsuchende haben sich seither beraten lassen. Gestartet mit Informationen zu wirtschaftlichem Haushalten reicht das Beratungsspektrum heute von energierechtlichen Fragen über Probleme mit Handwerkern bis hin zu Reiserechtsansprüchen. Ermöglicht wird die Arbeit der Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen nicht nur mit Finanzmitteln des Landes, sondern auch mit Hilfe der großzügigen Finanzierung durch die Stadt. Vorstand Wolfgang Schuldzinski und Beraterin Heike Higgen dankten Bürgermeisterin Martina Rudowitz (Mitte) am Jubiläumstag ausdrücklich für die sehr gute Zusammenarbeit mit der Kommune.

DAUERBRENNER MIETRECHT

Die Energiekrise ließ die Beschwerden zu undurchsichtigen Betriebskostenabrechnungen und Mieterhöhungen anschwellen. Hier bewährte sich einmal mehr die Mietrechtsberatung in Zusammenarbeit mit dem örtlichen Mieterverein. Eine erste Einschätzung der Problematiken und Erläuterung der Rechte als Mieter unterstützte die Ratsuchenden, Probleme mit Vermietern selbst anzugehen.

SCHULE GEMACHT

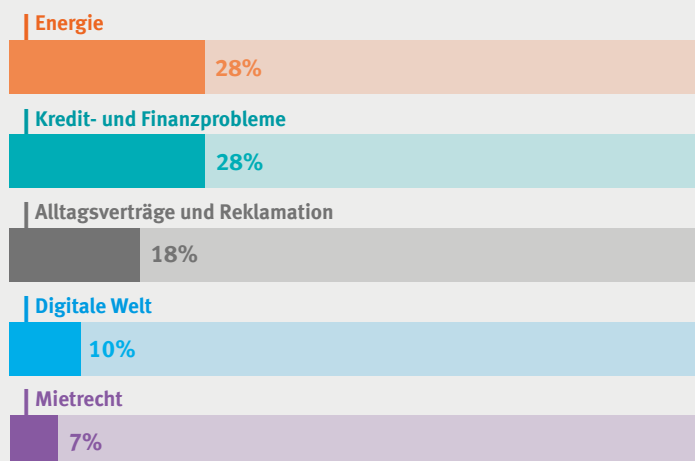
Ob Wissenswertes rund um die erste eigene Wohnung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in vielen Lerneinheiten und Trainings hat die Verbraucherzentrale Schule gemacht. Dabei wurde Jugendlichen und jungen Erwachsenen nahe gebracht, was beim Versichern und Vorsorgen wichtig ist, wie man beim Datenschutz in sozialen Netzwerken sichergeht oder welche Kostenfallen beim Onlineshopping oder in Apps lauern können. Ebenfalls im Bildungspaket: digitale Workshops an Schulen sowie interaktive Videos und Learning-Snacks, um junge Menschen fit für den Verbraucheralltag zu machen.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	6.979
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.559
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	50%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Gelsenkirchener Bürger:innen	329
Veranstaltungskontakte in 97 Veranstaltungen	2.034

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Eine Verbraucherin legte in der Beratung eine Inkassoforderung über 6.000 Euro vor. Die Firma, die das Geld verlangte, war ihr völlig unbekannt. Das Inkassounternehmen drohte bereits mit gerichtlichen Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, sollte die Verbraucherin nicht zahlen. Nachdem die Beratungsstelle das Inkassounternehmen angeschrieben hatte, wurde die gesamte Forderung ausgebucht.

IHR TEAM IN GELSENKIRCHEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,50
Energieberatung	1,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	1,50
Beratung Schuldenprävention	1,00
Büroassistenz	0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Gelsenkirchen
Robert-Koch-Straße 4 · 45879 Gelsenkirchen

Tel.: 0209 157603 01 · Fax: 0209 157603 10
www.verbraucherzentrale.nrw/gelsenkirchen