



GÜTERSLOH UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Julian Lambracht,
Leiter 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 Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Jutta Hülsmann verabschiedete sich Ende September in den Ruhestand. Sie hat die Beratungsstelle 1988 eröffnet und mehr als 30 Jahre lang kontinuierlich weiterentwickelt. Im Rahmen einer Staffelübergabe hat sie die Leitung der Beratungsstelle an mich übergeben. Wir wollen – wie gewohnt – weiterhin die erste Anlaufstelle bei Veranstaltungen, Fragen und Problemen rund um den Verbraucheralltag sein.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Gütersloh 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 Vertragszusam-

menfassung 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.

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.

DINGE LÄNGER NUTZEN

Smartphones, Kleidungsstücke, elektrische Geräte – in Schränken, Schubladen und Regalen sammeln sich über die Jahre viele Schätzchen an. Ob unnützlich, kaputt, unmodern oder technisch überholt: Für deren Herstellung wurden Rohstoffe und Energie eingesetzt – sodass eine lange Nutzung ratsam ist, um möglichst nachhaltig mit Ressourcen umzugehen. „Vergessene Schätze finden – Dinge länger nutzen, teilen und verschenken!“ war daher auch das Motto bei der Verbraucherzentrale, um Umwelt und Klima wirkungsvoll zu schonen. Dass selten gebrauchte Geräte wie Häcksler oder Akkuschauber auch geliehen, gemietet oder als gemeinsame Anschaffung von mehreren geteilt werden können, wurde ebenso vorgestellt wie das Tauschen von Kleidung, Büchern oder Spielzeug. Leihläden, Tauschringe oder Kleiderbörsen sind dabei Adressen, um den Schätzchen mehr Reichweite zu verschaffen. Repair-Cafés oder offene Fahrradwerkstätten liegen an der Route fürs Reparieren defekter Produkte. Mit Hinweisen zu lokalen Anlaufstellen lotste die Beratungsstelle zu Initiativen vor Ort, die den Weg zum Teilen, Tauschen und Reparieren ebnen. Mit einer kleinen Ausstellung auf dem Umweltmarkt in Steinhagen zeigte die Beratungsstelle, dass Alltagsgegenstände kostbare Rohstoffe enthalten: Rund 60 verschiedene Materialien wie Kupfer, Gold, Silber oder Lithium stecken beispielsweise in einem Mobiltelefon. Wertvolle Rohstoffe, die vielfach in den ausrangierten Smartphones in Schubladen schlummern.

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 Online-Seminaren 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 Veran-



staltungen wurde Wissenwertes an die Hand gegeben, um die individuell passenden Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

An einem Infostand im Rahmen der Gütersloher Klimawoche hat das Team mit Energieberater Ulrich Honigmund (l.) 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.

POLITIK IM GESPRÄCH



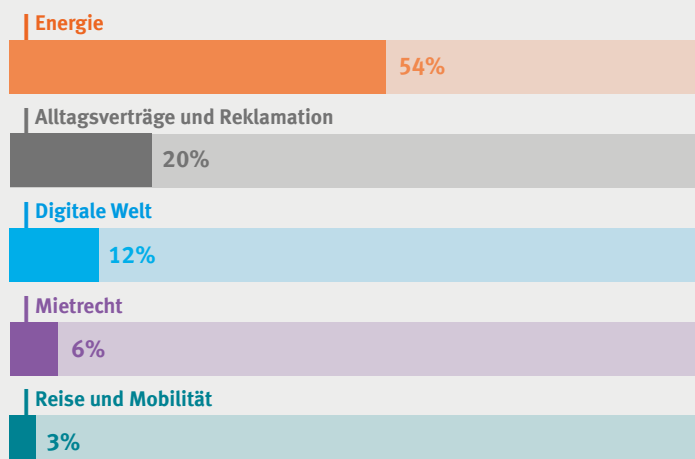
Angesichts der täglichen Herausforderungen im Verbraucheralltag ist es nicht nur hilfreich, im Einzelfall nach Lösungen zu suchen. Genauso wichtig ist es, verbraucherpolitisch auf Gesetzeslücken oder Missstände hinzuweisen. Deshalb ist der Austausch mit der Politik ein wichtiges Instrument für die Stärkung von Verbraucherrechten. Im Gespräch mit dem CDU-Bundestagsabgeordneten Ralph Brinkhaus (2.v.l.) wurden aktuelle Fragen zur Energiekrise, Verbraucherbildung, Telekommunikationsverträgen, Baufinanzierungen und Altersvorsorge erörtert. Dabei waren (v.l.): Beratungsstellenleiter Julian Lambracht, Stephanie Heise, Bereichsleiterin Verbraucherfinanzen, und Regionalleiter Rafael Lech. Es zeigte sich, dass die Beratungsstelle eine wichtige Sensorfunktion hat, um Verbraucherprobleme an die Politik heranzutragen.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.056
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.801
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	30%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Gütersloher Bürger:innen	550
Veranstaltungskontakte in 51 Veranstaltungen	1.244

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

75 Euro pro Kontopfändung buchte die Bank von dem Pfändungsschutzkonto eines Kunden ab. Die Verbraucherzentrale unterstützte den Verbraucher bei der Rückforderung der zu Unrecht gebuchten Kosten und mahnte das Verhalten der Bank ab. Die Bank unterlässt zukünftig die Erhebung solcher Gebühren.

IHR TEAM IN GÜTERSLOH

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Gütersloh
Blessenstätte 1 · 33330 Gütersloh

Tel.: 05241 74266 01 · Fax: 05241 74266 07
www.verbraucherzentrale.nrw/guetersloh