



HERNE UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Veronika Hensing,
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 Besonderheiten sind 2022 vor Ort noch hervorzuheben?

Während der pandemiebedingten Schließungen von Fitnessstudios wurden weiterhin Mitgliedsbeiträge kassiert. Einmal mehr zeigte sich eine Reihe von Anbietern rechtlich nur wenig trainiert, wenn es um Vertragsgestaltungen ging. Die Beratungsstelle lotste Ratsuchende erfolgreich durch den Vertragsdschungel und setzte die Rückerstattung erfolgreich durch.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Herne 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!

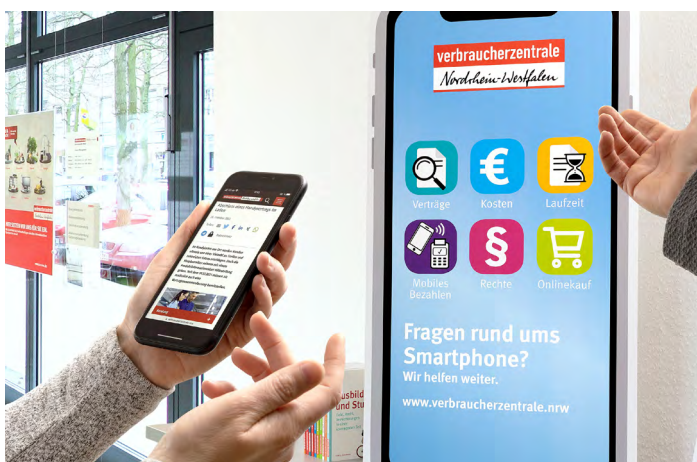
ENERGIEKRISE

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. Denn anders als im Internet können im Handyshop abgeschlossene Verträge in der Regel nicht im Nachhinein widerrufen werden. Mögliche Ausnahme: Wenn mit dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags etwa zusätzlich ein vergünstigtes Handy oder Tablet erworben wird.

GEKÜNDIGTE SPARVERTRÄGE

In Zeiten niedriger Zinsen versuchten einige Finanzinstitute, ihre Kundschaft aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen – durch Aufhebungsvereinbarungen oder durch Kündigung vor Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit. Neben zahlreichen Bausparverträgen waren vor allem Prämiensparverträge verschiedener Sparkassen betroffen. Diese waren häufig schon in den 1990er-Jahren abgeschlossen worden und sicherten vergleichsweise geringe variable Sparzinsen zu, die mit zunehmender Laufzeit durch fest vereinbarte, steigende Prämien ausgeglichen werden sollten. Der Bundesgerichtshof hatte entschieden, dass die Kündigung jedoch nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen möglich ist. Wurde beispielsweise im Vertrag eine Prämienstafel oder nachweislich eine Laufzeit vereinbart, so sind diese auch einzuhalten und Verträge können nicht vorab gekündigt werden. Bei allen Verträgen steht zudem die Zinsnachberechnung im Raum. Die Beratungsstelle unterstützte bei der rechtlichen Bewertung von Sparverträgen und zeigte Möglichkeiten zur Nachberechnung von Zinsforderungen und beim Widerspruch gegen unrechtmäßige Kündigungen auf.

VORTRAG BEIM ROLLATORTAG



Zum „Rollatortag“ am Buschmannshof und im City Center Herne informierten Polizei, das Kontaktbüro Pflegeselbsthilfe der Stadt Herne und die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam ältere Menschen. Dabei konnte nicht nur der richtige Umgang mit dem Rollator geübt werden, um Bordsteine, Straßenbahnschienen und Bustrüben zu überwinden. Sondern auf dem Programm stand auch ein Vortrag der Verbraucherzentrale für pflegende Angehörige, welche Angebote bei der Pflege zu Hause unterstützen können. Denn immer noch sind viele Leistungen bislang unbekannt – oder werden viel zu wenig genutzt. Auch unter welchen Voraussetzungen ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten beschäftigt werden können und welche Fallstricke dabei lauern, wurde in dem Vortrag anschaulich erläutert.

PLASTIKMÜLL IM BAD VERMEIDEN

Ob Haarshampoo, Duschgel oder Deo: In fester Form haben die Pflegeprodukte längst einen festen Platz in den Regalen von Dro-

geriemärkten gefunden. In Pappschachteln, Papier oder unverpackt erzielen sie blitzsaubere Ergebnisse im Vergleich zu den flüssigen Alternativen in Plastik- oder Aluflaschen. Denn sie punkten nicht nur mit weniger Müll im Bad, sondern enthalten auch weniger Konservierungs-, Farb- und Duftstoffe. Und waschen und pflegen Haare und Körper ebenso gut. Mit der Aktion „Fest statt flüssig – Plastikmüll im Bad vermeiden“ hat die Umweltberatung die Vorteile von festen Pflegeprodukten aufgezeigt. So kann ein konzentrierter, weitgehend wasserfreier Shampoo zwei bis drei Shampooflaschen ersetzen. Mit Hinweisen zur pfleglichen Verwendung und hygienischen Aufbewahrung hat sie starke Argumente für deren Einzug in Dusche und Bad gegeben. Gemeinsam mit der Damenbasketballmannschaft des Herner-Turn-Clubs 1880 e.V. und einem Dutzend weiterer Interessierter hat die Umweltberatung außerdem feste Shampoos zwei Wochen lang in der Praxis getestet: Dabei punktete sie nicht nur mit der nachhaltigen Anregung, bei der Haarwäsche nach dem Training Müll zu vermeiden. Sondern die Basketballerinnen zeigten sich auch zufrieden mit der zielführenden Taktik rund um Nutzung und Aufbewahrung.

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 passende Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

FAKESHOPS: BOOM MIT SAISONGESCHÄFT

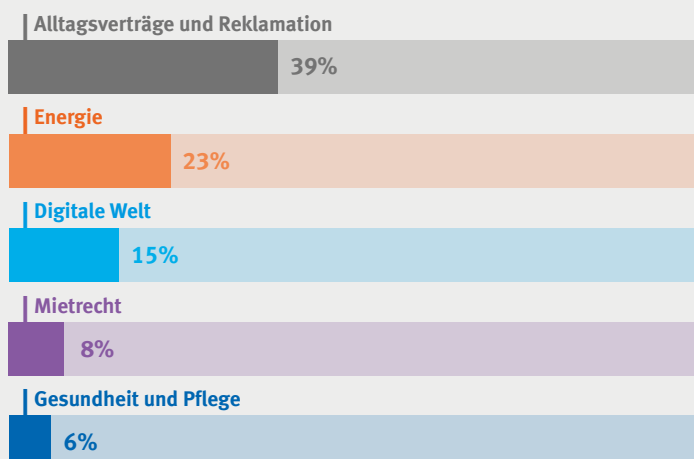
Ging der boomende Onlinehandel in den Lockdowns bereits mit einer Welle betrügerischer Internetseiten einher, orientierten sich die Aktivitäten vieler Fakeshop-Betreiber nun aufs „Saisongeschäft“: Trikots zur Fußball-WM, Spielzeug und Gaming-Zubehör in der Vorweihnachtszeit, Solaranlagen oder Brennholz in der Energiekrise. In den täuschend echt aussehenden Internetshops offerierten sie Waren zu unschlagbaren Preisen. Zudem lockten die Fakeshops vielfach zum Kauf von aktuell gefragten Produkten, die andernorts ausverkauft oder angesichts ungewisser Lieferzeiten erst nach monatelangem Warten zu bekommen waren. Nicht selten kamen dann allerdings nur minderwertige Produkte an – oder es wurde erst gar nicht geliefert. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nicht wieder. Die Beratungsstelle riet dann, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Der neue Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale hilft zudem mit einem Onlinetool, Shops und deren URLs vorab zu prüfen und zeigt an, wo von einem Einkauf besser abgesehen werden soll.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.125
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.400
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	32%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Herner Bürger:innen	172
Veranstaltungskontakte in 43 Veranstaltungen	1.740

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Bei einem Verkaufsgespräch an der Haustür wurden einer offensichtlich gehandicapten Frau – anstatt der gewünschten und versprochenen zusätzlichen TV-Sender – vier Mobilfunkverträge, die mit Kosten in Höhe von 2.400 Euro und einer Laufzeit von zwei Jahren verbunden waren, untergeschoben. Durch unsere Rechtsbesorgung wurden alle vier Verträge sofort storniert.

IHR TEAM IN HERNE

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Herne
Freiligrathstraße 12 · 44623 Herne

Tel.: 02323 960425 0 · Fax: 02323 960425 7
www.verbraucherzentrale.nrw/herne