



© Stadt Langenfeld Rhld.

## LANGENFELD UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

# verbraucherzentrale

## Nordrhein-Westfalen



Foto: Studio 86 Langenfeld

Im Interview mit Andreas Nawe,  
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 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?

Im Vorfeld der Landtagswahl wie auch beim 20. Geburtstag der Beratungsstelle gab es Gelegenheit zum Austausch mit der Politik über aktuelle Verbraucherprobleme. Beim Gespräch mit der Landtagsabgeordneten Ina Besche-Krastl von der Fraktion der Grünen wurde insbesondere die zukünftige Ausrichtung der örtlichen Verbraucherarbeit diskutiert.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Langenfeld und im Kreis Mettmann 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.

## MEHR GRÜN AM HAUS

„Mehr Grün am Haus – Spür das bessere Klima!“ – dieses Projekt der Verbraucherzentrale hatte auch die Menschen in unserem Kreis eingeladen, den grünen Daumen zu beweisen. Ob Vorgarten,



Carport- oder Garagendach, Hausfassade oder Innenhof: Begrünte Flächen bereiten nicht nur Umwelt-, Klima- und Artenschutz einen guten Boden, sondern können auch Wasser speichern und so vor den Folgen von Starkregen schützen. Nicht zuletzt: Sie verbessern die Luft, dämpfen Lärm und das Stück Natur am Haus hebt die Lebensqualität. In Onlineseminaren wurde etwa das Handwerkszeug für die Dachbegrünung vorgestellt. Neben Tipps zur Pflanzenauswahl und Pflege wurde auch über rechtliche Aspekte und Kosten informiert. Auch die Kombination mit Photovoltaik-Modulen kann möglich sein. Gut zu wissen: Wer Spürsinn für das bessere Klima entwickelt, wird mit Fördergeldern für mehr Grün am Haus belohnt. Das Projekt begleitete Energieberater Florian Bublies (r.) gemeinsam mit dem Klimaschutzbeauftragten der Stadt Langenfeld, Jens Hecker.

## 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 Prämienstaffel 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.

## 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“ lautete daher das Motto, mit dem die Umweltberatung 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 Kleider-tauschbörse mit dem Jugendrat der Stadt Langenfeld bot die Umweltberatung in der Stadtbibliothek Gelegenheit, ausgemusterten Stücken die Chance zum Weitertragen zu geben.

## 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 zukunfts-fähigen Dienste versieht.

## 20-JÄHRIGES GEFEIERT



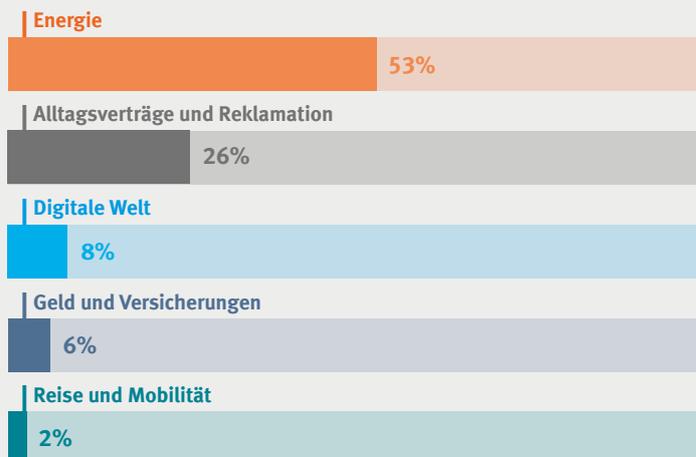
Zwei Jahrzehnte Verbraucherzentrale in Langenfeld – zum Geburtstag hatte sich eine große Gästeschar eingefunden. Doch nicht nur um zu gratulieren, sondern auch, um auf die erfolgreiche Arbeit zurückzublicken. Über 162.000 Verbraucheranfragen in den zurückliegenden 20 Jahren sind ein deutlicher Hinweis, dass Ratsuchende in Langenfeld auf diese Anlaufstelle zählen. Gemeinsam mit Beratungsstellenleiter Andreas Nawe (vorne l.) und dessen Team freuten sich Landrat Thomas Hendele (hinten, 2.v.l.), Bürgermeister Frank Schneider (hinten l.) und Erwin Knebel, Vorsitzender des Verwaltungsrats der Verbraucherzentrale NRW (hinten, 3.v.l.), auf viele weitere Jahre im Einsatz für die Verbraucherinteressen vor Ort. Bei einer Aktionswoche gab es davon eine Kostprobe mit Onlineseminaren und Aktionsständen zu Themen wie Hausbegrünung oder Fakeshops.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

|  |       |
|--|-------|
| Verbraucheranliegen  | 4.971 |
| davon Rechtsberatungen und -vertretungen   | 1.030 |
| Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung) | 22%   |
| Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreises Mettmann   | 1.384 |
| Veranstaltungskontakte in 72 Veranstaltungen   | 2.228 |

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Wegen einer angeblichen Darlehensschuld aus dem Jahr 2008 erhielt eine Verbraucherin aus Langenfeld mehrere Inkassoschreiben. Durch fortlaufende Zinsberechnung und überhöhte Inkassokosten belief sich die Gesamtforderung auf annähernd 12.000 Euro. Die Beratungsstelle bestritt die Forderung und wehrte sich erfolgreich gegen unberechtigte, überzogene und verjährte Kostentreiber.

## IHR TEAM IN LANGENFELD

|                                 |      |   |
|---------------------------------|------|---|
| Leitung und Verbraucherberatung | 2,00 | Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Langenfeld weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen. |
| Energieberatung                 | 0,40 |   |
| Umweltberatung                  | 1,00 |   |
| Büroassistenz                   | 0,50 |   |

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Langenfeld**  
Konrad-Adenauer-Platz 1 · 40764 Langenfeld

Tel.: 02173 849250 1 · Fax: 02173 849250 8  
[www.verbraucherzentrale.nrw/langenfeld](http://www.verbraucherzentrale.nrw/langenfeld)