

LÜDENSCHIED UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Viola Link,
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 der letzten Sitzung des Jahres hat die Politik im Sozialausschuss einstimmig für den Ausbau der Beratungskapazitäten in der allgemeinen Verbraucherberatung votiert. Eine solche Wertschätzung unserer Arbeit hat uns sehr gefreut und gab Rückenwind, mit viel Schwung ins neue Jahr zu starten und in den folgenden Wochen neben dem Beratungsalltag eine konkrete Umsetzung gemeinsam mit der Verwaltung abzustimmen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Lüdenschied 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 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 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.

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.

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

NACHHALTIGKEITZIELE: VOR ORT



Die 2015 von der UN beschlossenen 17 Nachhaltigkeitsziele sollen bis 2030 erreicht werden. Dies kann nur gelingen, wenn alle Menschen diese Ziele auch in ihrem Alltag umsetzen. Aber was haben weltweite Ziele mit dem Leben eines Einzelnen vor Ort zu tun? Ein Glücksrad mit dazu passenden Fragen wurde von Umweltberater Michael Lücker unter anderem auf einem Sommerfest in Schalksmühle eingesetzt. Den Verbraucher:innen wurde damit der Zusammenhang zwischen globalen Nachhaltigkeitszielen und dem eigenen alltäglichen Verhalten aufgezeigt. Viele Verbraucher:innen zeigten sich bereit, ihren Beitrag zu leisten, die Entwicklungsziele für eine gerechte, nachhaltige und gesunde Welt zu erfüllen.

PLASTIKMÜLL IM BAD VERMEIDEN

Ob Haarshampoo, Duschgel oder Deo: In fester Form haben die Pflegeprodukte längst einen festen Platz in den Regalen von Drogeriemärkten 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 festgemacht. So kann ein konzentrierter, weitgehend wasserfreier Shampoo zwei bis drei Shampooflaschen ersetzen. Mit Hinweisen zur pfleglichen Verwendung und hygienischen Aufbewahrung hat sie feste Argumente für deren Einzug in Dusche und Bad gegeben. Gemeinsam mit dem Sportverein Turbo-Schnecken Lüdenscheid e.V. hat die Umweltberatung 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 Sportler:innen zeigten sich auch zufrieden mit der zielführenden Taktik rund um Nutzung und Aufbewahrung.

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, welche Fördermittel es gibt und wie eine Wärmepumpe kostengünstig ihre zukunftsfähigen Dienste versieht. Antworten auf viele offene Verbraucherfragen gab Energieberater Helge Pfingst auch an einem Infostand auf dem Sternplatz in Lüdenscheid.

ENERGIELECKS AUF DER SPUR

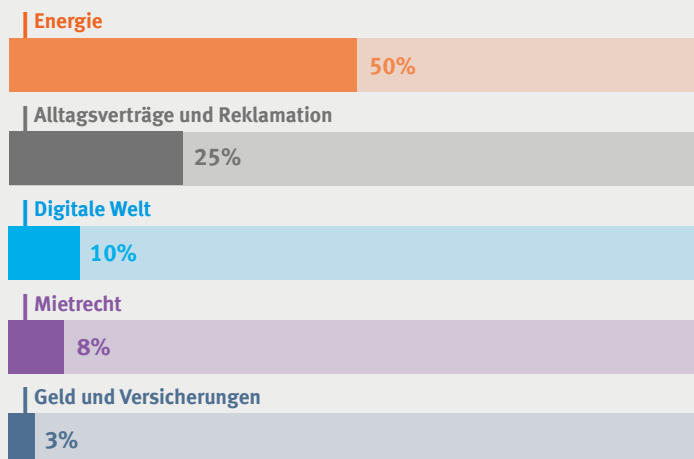
Wie es um den Wärmeschutz einer Fassade beschaffen ist, kann man mit bloßem Auge in der Regel nicht erkennen. Genauso wenig sieht man, ob ein Fenster oder eine Tür „wärmebrückenarm“ eingebaut wurde. Das ist jedoch wichtig, wenn es um den Energieverlust eines Hauses geht. Energielecks aufzuspüren, war das Thema bei zahlreichen Energie-Spa(r)ziergängen in Lüdenscheid, Plettenberg und Neuenrade. Teilnehmer:innen hat die Verbraucherzentrale mit Hilfe einer Thermografiekamera genau gezeigt, wo die Wärme ungehindert das Haus verlässt.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.018
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.044
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	20%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Märkischen Kreises	846
Veranstaltungskontakte in 73 Veranstaltungen	2.523

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Im Beratungsgespräch mit einer Verbraucherin stellte sich heraus, dass aufgrund von Telefonaten, SMS und E-Mails vier verschiedene Stromanbieter Verträge mit ihr abgeschlossen hatten, die teilweise bis ins Jahr 2027 liefen. Durch die rechtliche Vertretung der Beratungsstelle konnten alle Verträge storniert und Schadenersatzforderungen in Höhe von 692 Euro abgewendet werden.

IHR TEAM IN LÜDENSCHIED

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Lüdenscheid
Altenaer Straße 5 · 58507 Lüdenscheid

Tel.: 02351 37950 01 · Fax: 02351 37950 08
www.verbraucherzentrale.nrw/luedenscheid