

# MÖNCHENGLADBACH

## UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Nazime Kirici,  
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.

### Welches Ereignis hatte 2022 besondere Bedeutung?

Wir freuen uns sehr, dass die Finanzierung der Beratungsstelle einstimmig durch den Rat der Stadt Mönchengladbach für weitere drei Jahre gesichert ist und gleichzeitig die Beratungskapazitäten mit einer Stellenerweiterung um 0,17 aufgestockt wurden. Ab sofort können wir so die gestiegenen Verbraucheranfragen zu aktuellen Themen besser bewältigen.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Mönchengladbach 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



Foto: Ulrike Mootz / Extra Tipp

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. Im Pressegespräch zeigten Nazime Kirici, Leiterin der Beratungsstelle (l.), und Beraterin Edda Nowak beispielhaft eine Vertragszusammenfassung.

## 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.

## 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.

## AKTIONSWOCHE: LEBENSMITTEL RETTEN

„Deutschland rettet Lebensmittel“ – so lautete Ende September der Aufruf bei der bundesweiten Woche gegen Lebensmittelverschwendung. Auch die Verbraucherzentrale hat mit einer Reihe von Aktivitäten gezeigt, wie bei Einkauf, Zubereitung und Lagerung ein Gutteil der jährlich rund elf Millionen Tonnen Lebensmittelabfälle vermieden werden kann. Das Mindesthaltbar-

keitsdatum richtig lesen, im Kühlschrank Mut zur Lücke zeigen, Vorräte und Portionen richtig bemessen – mit ganz alltäglichen Handgriffen lässt sich Lebensmittelverschwendung schon wirkungsvoll eindämmen. Wer Brot vom Vortag isst, ist keineswegs von gestern. Und wer zu krummen Möhren und kleinwüchsigen Tomaten greift beweist, dass ugly food einfach zu gut für die Tonne ist. Nicht zuletzt: Mithilfe eines Online-Tagebuchs konnten Lebensmittelabfälle im eigenen Haushalt protokolliert und Sparpotenziale ausgelotet werden. Für kreative Resteverwertung gab die Verbraucherzentrale auch manches Rezept an die Hand. Zum Thema Nachhaltigkeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung fanden gemeinsam mit dem Ernährungsrat Mönchengladbach sowie dem Projekt MehrWert21 der Verbraucherzentrale NRW Workshops statt.

## 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 an 13 Mönchengladbacher Schulen insgesamt 302 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. Und Podcasts, Wissensquizze oder Online-Lernmaterialien haben sich über die Lerneinheiten hinaus als passende Methoden erwiesen – auch für jene, die bereits einen Schulabschluss haben.

## AKTUELLE VERBRAUCHERPROBLEME IM BLICK



Foto: Büro Günter Krings

Bei einem Fachgespräch informierte sich der Bundestagsabgeordnete Günter Krings (L.) über die aktuellen Schwerpunkte der Arbeit. Hierbei ging es insbesondere um die Auswirkungen der Energiekrise. Aufgezeigt wurde, welche Hilfestellungen die Beratungsstelle hier geben kann. Gesprächspartner auf Seiten der Verbraucherzentrale waren Regionalleiterin Sigrun Krümmel, Mönchengladbachs Beratungsstellenleiterin Nazime Kirici und der damalige Bereichsleiter Udo Sieverding (v.l.).

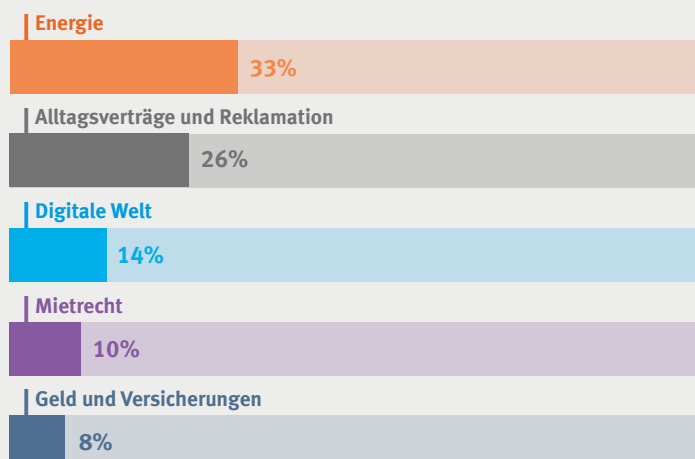


# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.898
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.505
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	38%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Mönchengladbacher Bürger:innen	606
Veranstaltungskontakte in 33 Veranstaltungen	1.962

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

91,5 % der Rechtsvertretungen der Beratungsstelle Mönchengladbach konnten mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden. Durch die Abwehr von Forderungen oder Rückzahlungen von Anbietern konnten Ratsuchende damit über 170.000 Euro einsparen.

## IHR TEAM IN MÖNCHEGLADBACH

Leitung und Verbraucherberatung	2,33	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Mönchengladbach weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Büroassistenz	0,50	

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Mönchengladbach**  
Bahnhofstr. 21 · 41236 Mönchengladbach

Tel.: 02166 39841 01 · Fax: 02166 39841 08  
[www.verbraucherzentrale.nrw/moenchengladbach](http://www.verbraucherzentrale.nrw/moenchengladbach)