



MÜLHEIM UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Christiane Lersch,
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 Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Wir werden den Zugang zu unseren Beratungs- und Informationsangeboten noch kundenfreundlicher gestalten: Ratsuchende nutzen vermehrt digitale und telefonische Wege, um sich mit ihrem Anliegen bei uns zu melden, gleichzeitig ist der Bedarf an persönlicher Beratung anhaltend hoch. Beiden Anforderungen gerecht zu werden – dieser Herausforderung wollen wir uns stellen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Mülheim 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.

REISEN: LOTSE ZUM RECHT

Waldbrände wüteten in Urlaubsgebieten. Verpasste Flieger wegen stundenlanger Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle. Flugannullierungen, -verspätungen und -verlegungen, weil Personal streikte oder fehlte. Und Koffer, die bisweilen erst ankamen, wenn Reisende schon längst wieder zu Hause waren. Nicht zuletzt trübten auch die vielfach komplizierten Corona-Regeln mit Testpflicht, Quarantäne und Vorgaben bei der Einreise nach Deutschland aus Risikogebieten das Urlaubsvergnügen. Oder Reisen in solche Gegenden wurden mit Hinweis auf die pandemische Lage abgesagt, an andere Ziele verlegt, nur mit eingeschränktem Programm oder

zu anderen Zeiten durchgeführt. Die Beratungsstelle hat auch 2022 die Route zum Recht gezeigt: Mit Beratung zu Erstattungen und Entschädigungen, zu Stornierungsmodalitäten oder alternativen Möglichkeiten, um Pauschalreisen an andere zu übertragen. Aber auch Wissenswertes, wann Reiserücktrittskostenversicherungen sinnvoll sind und auch einen Reiserücktritt wegen Corona einschließen, hatten die Beratungskräfte „im Gepäck“.

INKASSOSCHRECK GEDECKELT

Einmal mehr sorgten massenhaft falsche Inkassoschreiben für Verunsicherung: So verschickte die KS Anwaltssozietät aus München etwa Briefe, in denen sie rund 290 Euro für ein angebliches Glücksspiel-Abo forderte. Angesichts vermeintlich drohender Mahnbescheide, Zwangsvollstreckungen sowie Pfändungen fühlten sich viele Ratsuchende gedrängt, die verlangte Summe ungeprüft zu zahlen. Ob Inkassodienste als Bundes Inkasso Management, Euro Collect AG, als vermeintliche Anwaltskanzleien oder Behörden auftraten: Die Beratungsstelle empfahl, die Post sorgfältig auf betrügerische Absichten zu prüfen. Und nicht vorschnell Beträge zu überweisen und den Forderungen zu widersprechen. Für den Fall, dass man mit Zahlungen tatsächlich in Verzug geraten war, galt es, die Kosten hierfür genau unter die Lupe zu nehmen. Denn vielfach stellen Inkassounternehmen viel zu hohe Verzugskosten in Rechnung: Mit der Reform des Inkassorechts im Oktober 2021 wurden diese für Sofortzahler zwar auf 18 Euro gedeckelt und für alle anderen auf 32,40 Euro begrenzt. In „schwierigen Fällen“, also insbesondere, wenn die Gesamtforderung nicht umgehend gezahlt werden konnte, ist es Inkassounternehmen weiterhin erlaubt, deutlich höhere Kosten zu verlangen. Was einige unter ihnen ermuntert, überzogene Verzugskosten aufzurufen. Die Beratungsstelle unterstützte, um diese auf das zulässige Maß zu deckeln.

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 widerspruchlos einfach hingenommen werden. Die Beratungsstelle lotste Ratsuchende durch den Vertragsdschungel und machte fit, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

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 zahl-

reichen Bausparverträgen waren vor allem Prämienparverträge 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.

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 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, Wissensquizzes oder Online-Lernmaterialien haben sich über die Lerneinheiten hinaus als passende Methoden erwiesen – auch für jene, die bereits einen Schulabschluss haben.

AUSTAUSCH MIT POLITIK



Foto: FUNKE Foto Services / Martin Möller

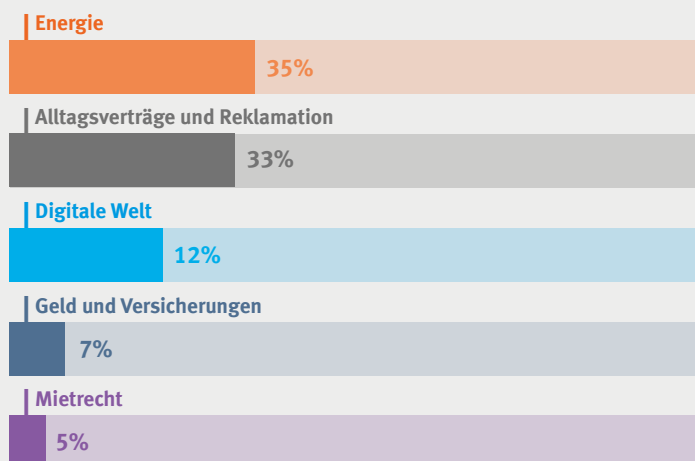
Oberbürgermeister Marc Buchholz informierte sich in der Mülheimer Verbraucherzentrale über die Herausforderungen der Arbeit in Zeiten steigender Verbraucherpreise und der Energiekrise. Gemeinsam mit Regionalleiterin Beate Hollands-Lohölter (l.) schilderte Christiane Lersch, Leiterin der Beratungsstelle, aktuelle Fälle aus dem Beratungsalltag und vermittelte so einen Einblick in die Situation der Verbraucherhaushalte vor Ort. Die Beratungsstelle konnte hier mit niedrigschwelligen Beratungsangeboten und tagesaktuellen Informationen punkten und so die Not vieler Bürgerinnen und Bürger lindern.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.101
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.833
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	36%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Mülheimer Bürger:innen	315
Veranstaltungskontakte in 44 Veranstaltungen	1.374

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

„Da bin ich sehr erleichtert und froh, dass die Angelegenheit so schnell durch Sie geklärt wurde. Ich bin Ihnen sehr dankbar!“
So die Worte einer Mülheimer Verbraucherin, nachdem ihr zunächst ein Mobilfunkvertrag untergeschoben worden war, zwei weitere Verträge nach ihrer Beschwerde ohne Rechtsgrund gekündigt und über 1.000 Euro Schadenersatz gefordert wurden.

IHR TEAM IN MÜLHEIM

Leitung und Verbraucherberatung	1,75	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Mülheim weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Mülheim
Leineweberstr. 54 · 45468 Mülheim

Tel.: 0208 696053 01 · Fax: 0208 696053 07
www.verbraucherzentrale.nrw/muelheim