



## MÜNSTER UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Mechthild Schneider,  
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 Ereignisse sind 2022 vor Ort noch hervorzuheben?

Nach der langen Corona-Pause war die Beratungsstelle wieder vor Ort aktiv, nah bei den Menschen. Bei Gruppen- und Informationsveranstaltungen für alle Zielgruppen und an vielen Orten, zum Beispiel bei Senioren- und Nachbarschaftstreffen, in der Polizeischule, bei Veranstaltungen für Geflüchtete, im Zoo: Das Team informierte niederschwellig über zahlreiche Verbrauchertemen.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Münster 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.

## 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 vorschnell keine 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 aufzuruhen. Die Beratungsstelle unterstützte, um diese auf das zulässige Maß zu deckeln.

## LAHMES INTERNET: SCHNELL ZUM RECHT

Internetanbieter werben für ihre Tarife gern mit beeindruckenden High-Speed-Daten. Doch tatsächlich wird dann häufig nicht die vertraglich vereinbarte Leistung, sondern nur ein Bruchteil der Übertragungsgeschwindigkeit ins Haus geliefert. Seit dem 1. Dezember 2021 können Betroffene ihre Zahlungen an den Telekommunikationsanbieter kürzen, wenn ihnen nachweislich eine deutlich geringere Internetleistung zur Verfügung steht. Das Telekommunikationsgesetz sieht vor, dass dann in dem Verhältnis gekürzt werden kann, in dem die tatsächliche von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Diese Minderungen jedoch durchzusetzen erwies sich – so zeigten die Beschwerden 2022 – zumeist als schwierig. Obwohl die Geschwindigkeit der Datenübertragung mit offiziellen Messprotokollen geprüft worden war, bügelten Anbieter Minderungsansprüche entweder ab oder setzten den Erstattungsbetrag vielfach zu niedrig an. In der Rechtsberatung wurde über Kundenrechte bei schlechter Leistung oder Totalausfall informiert und Ratsuchenden Wege aufgezeigt, die vertraglich versprochenen Leistungen einzufordern. Und mit Hilfe des neuen Onlinerechners der Verbraucherzentrale wurde der zustehende Minderungsbetrag überprüft.

## TELEFONWERBUNG: SMARTER PFLEGESERVICE?

Seit Mai häuften sich die Beschwerden: Der „Pflegeservice Smart“ hatte vielen pflegebedürftigen älteren Menschen unaufgefordert am Telefon ein Angebot zur Pflegeberatung unterbreitet. Gegen eine Gebühr von 199 Euro waren ihnen hierbei zu erwartende Pflegeleistungen von bis zu 6.280 Euro versprochen worden. In einem anschließenden Schreiben der Firma „United Swiss Marketing“ aus der Schweiz wurde Empfängern dann ein vermeintlich sicherer gesetzlicher Leistungsanspruch avisiert. Von der unzulässigen Telefonwerbung überrumpelt und durch die Post des Unternehmens zusätzlich unter Druck gesetzt, baten Ratsuchende bei der Verbraucherzentrale um rechtliche Einschätzung. Dabei wurde darauf hingewiesen, dass es in der gesetzlichen Pflegeversicherung einen Anspruch auf kostenfreie und individuelle Pflegeberatung bereits bei erkennbarem Hilfebedarf gibt. Und dass Leistungen vom Pflegegeld bis zum Entlastungsbetrag vom Pflegegrad und der individuellen Situation abhängen – und Ansprüche somit niedriger, aber auch höher als in der fragwürdigen Offerte versprochen ausfallen können. Wegen des unseriösen Geschäfts-

gebarens wurde der Anbieter abgemahnt und hat sein unlauteres Angebot zur Pflegeberatung inzwischen offenbar eingestellt.

## AKTIONSWOCHE: PLÖTZLICH ÜBERSCHULDET

Rund zehn Prozent der Menschen in NRW sind überschuldet. Betroffene können dauerhaft ihren finanziellen Verpflichtungen weder aus ihrem Einkommen noch aus Ersparnissen nachkommen. Unerwartete Ereignisse wie Krankheit, Kurzarbeit oder eine hohe Nachzahlung beim Energieversorger sind häufig Auslöser für eine plötzliche Überschuldung. Die Schuldnerberatung informierte gemeinsam mit dem Arbeitskreis Schuldnerberatung Münster an einem Aktionstag mit Vorträgen zu verschiedenen Aspekten des Themas.

## 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 zukunftsfähigen Dienste versieht.

## AKTUELLE VERBRAUCHERPROBLEME IM BLICK



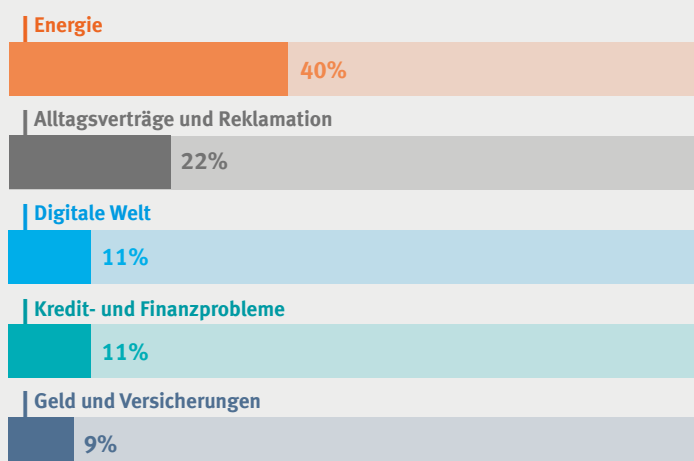
Beim Besuch von Bürgermeisterin Maria Winkel (Mitte) und Ratschherr Thomas Kollmann berichtete das Team um Beratungsstellenleiterin Mechthild Schneider (2.v.r.) über die aktuellen Schwerpunkte der Arbeit. Besonders im Fokus: Verschuldungsprobleme, die insbesondere angesichts von steigenden Inflationsraten und hohen Energiepreisen in immer mehr Haushalten drohen. Ergebnis des Besuchs war die Forderung nach einem „Runden Tisch“ zur Vermeidung von Energiearmut, der inzwischen initiiert wurde.

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	8.972
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.755
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	33%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Münsteraner Bürger:innen	482
Veranstaltungskontakte in 47 Veranstaltungen	1.479

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Erfolgreich verhandelt: Die Insolvenzberatung konnte eine Inkassoforderung in längeren Verhandlungen um rund 62.000 Euro reduzieren. Die erfreute Verbraucherin musste letztendlich nur noch 1.440 Euro in kleinen Raten zahlen. Ein Insolvenzverfahren war nicht mehr notwendig.

## IHR TEAM IN MÜNSTER

Leitung und Verbraucherberatung	3,00
Energieberatung	1,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	0,80
Büroassistenz	0,80*
* davon 0,30 für Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Münster weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Münster**  
Aegidiistraße 46 · 48143 Münster

Tel.: 0251 208653 01 · Fax: 0251 208653 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/muenster](http://www.verbraucherzentrale.nrw/muenster)