



NEUSS UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Dorothea Khairat,
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 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 Neuss 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 Liefersperren wurden zum Brennpunkt-Thema „Energiearmut“. Aber auch Zahlungsschwierigkeiten bei Immobiliendarlehen waren angesichts der hohen Energiekosten ein Thema.



Mit dem „Runden Tisch Energiekrise“ wurde ein Arbeitskreis zum dauerhaften Austausch zwischen Beratungsstelle, Sozialamt, Schuldnerberatungsstellen, dem Mieterverein, aber auch mit Wohnungsbaugesellschaften und den örtlichen Stadtwerken geschaffen. So können Probleme gezielt angesprochen und auf Unterstützungsmöglichkeiten kann passgenau verwiesen werden. Beim gemeinsamen Aktionstag auf dem Neusser Marktplatz am 22. Oktober wurde den Menschen in unserer Stadt die Palette der verschiedenen Hilfsangebote vorgestellt.

HANDYSHOPS: INFORMATIONEN FEHLEN



Unzureichende Verbraucherinformation beim Abschluss eines Handy- oder Internetvertrags hat die Beratungsstelle beim Welt-

verbrauchertag 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 Besteltes 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. Außerdem ebnete sie den Weg, um das über Bezahlendienste, SEPA-Lastschrift oder per Kreditkartenzahlung überwiesene Geld gegebenenfalls zurückzuholen.

AKTUELLE VERBRAUCHERPROBLEME IM BLICK



Beim Besuch des Neusser Bürgermeisters Rainer Breuer informierte Beratungsstellenleiterin Dorothea Khairat über die aktuellen Schwerpunkte der Arbeit und die vielfältigen Angebote, um die Menschen in Neuss mit Aktionen und Informationen fit fürs kleine Einmaleins des Verbraucherrechts zu machen. Besonders im Fokus des Gesprächs: die hohen Energiepreise, die immer mehr Haushalte belasten. Aufgezeigt wurde, welche Hilfestellungen die Beratungsstelle hier geben kann. Rainer Breuer zeigte sich besonders erfreut, dass Beratungen zum Energiesparen in Kooperation mit der Stadt Neuss auch im Sozialamt angeboten werden konnten.

DATENSCHUTZ IM GESPRÄCH



Smartphones, Tablets, Notebooks oder Smartwatches sind aus unserem Alltag kaum mehr wegzudenken. Doch immer wissen viele noch zu wenig darüber, wie beim unbedachten Surfen und Kommunizieren persönliche Daten preisgegeben werden können. Und bisher erst wenige sorgen sich darum, was mit ihren Nutzerkonten für E-Mails, mit Chat-Nachrichten oder mit Fotos in der Cloud nach ihrem Tod geschieht. Weil all diese Daten beim Anbieter bleiben, haben Erben dann keinen Zugang. In mehreren Veranstaltungen hat die Beratungsstelle zum datensparsamen Surfen sowie über Vorsorgemöglichkeiten für den digitalen Nachlass informiert. Erstmals konnte eine offene Veranstaltung in der Volkshochschule am RomaNEum durchgeführt werden. Auch Landtagsabgeordneter Simon Rock betonte bei seinem Besuch in der Beratungsstelle, wie wichtig es sei, dass es Hilfestellungen zu Fragen des digitalen Verbraucheralltags gibt.

GEKÜNDIGTE SPARVERTRÄGE

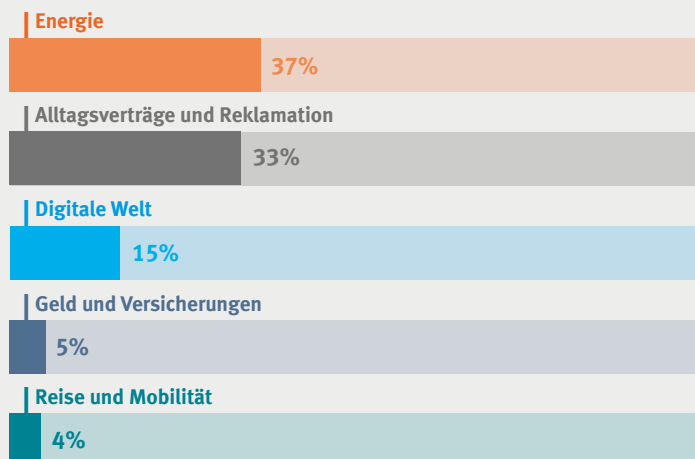
In Zeiten niedriger Zinsen versuchten einige Finanzinstitute, ihre Kundschaft aus langfristigen, gut verzinsten Sparverträgen zu drängen – durch Aufhebungsvereinbarungen oder durch Kündigung vor Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit. Neben zahlreichen Bausparverträgen waren vor allem Prämien Sparverträge 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.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.560
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.712
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	25%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Rhein-Kreis Neuss	1.235
Veranstaltungskontakte in 36 Veranstaltungen	670

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Ein Verbraucher suchte die Beratungsstelle aufgrund einer hohen Stromnachzahlung auf. Sein Energieversorger hatte den Strompreis trotz bestehender Preisgarantie drastisch erhöht. Die Rechtsvertretung der Beratungsstelle führte zu einer Rückabwicklung der Preiserhöhung und zu einer Rechnungskorrektur. Der Verbraucher sparte dadurch 730 Euro.

IHR TEAM IN NEUSS

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Neuss weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Neuss
Meererhof 1a · 41460 Neuss

Tel.: 02131 20256 01 · Fax: 02131 20256 07
www.verbraucherzentrale.nrw/neuss