



PADERBORN **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022**

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



**Im Interview mit Susanne Paleschke,
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?

Seit August 2022 hat Umweltberaterin Christina Krengel durch einen Personalwechsel eine neue Kollegin an ihrer Seite. Die Paderbornerin Jenny Fromme ist Oecotrophologin und nun als tatkräftige Unterstützerin mit im Team der Beratungsstelle in Paderborn. Die Umweltberaterinnen ergänzen sich perfekt und freuen sich auf viele gemeinsame Einsätze im Auftrag des Umweltschutzes.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Paderborn wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, 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.

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 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.

KLEIDUNG UND SCHUHE NACHHALTIG NUTZEN



Foto: Karin Schiermeier, ASP

Etwa 60 Kleidungsstücke werden hierzulande pro Kopf und Jahr gekauft. Und im Schnitt ganze vier Mal getragen, bevor sie schon wieder aussortiert werden. Mit Massenproduktion und Fashion-Boom beladen Bekleidung und Schuhe unseren ökologischen Rucksack. Rund zehn Prozent des weltweiten CO₂-Ausstoßes, immenser Wasserverbrauch und Pestizideinsatz, vielfach menschenunwürdige Arbeitsbedingungen – so die wenig nachhaltige Bilanz. „Kleidung nachhaltig nutzen“ lautete daher das Motto, mit dem die Umweltberatung zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung zum Abschied von Fast Fashion aufrief. Secondhand zu kaufen und T-Shirt, Schuhe & Co. möglichst lange zu tragen stand dabei im Design fürs umweltschonende Outfit. Daneben gab es eine kleine Siegelkunde unter anderem in Form eines Quizes, um die Umwelt- und Sozialstandards von Textillabeln richtig zu lesen.

Bei einer Kleidertauschparty im Herbst 2022 bot die Umweltberatung zusammen mit dem Abfall- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn (ASP) die Gelegenheit, ausgemusterten Stücken die Chance zum Weitertragen zu geben. Tatkräftige Unterstützung gab es von der Studierendenvereinigung der Uni Paderborn Oikos und dem DRK-Sozialkaufhaus Lieblingsstücke. Das Team vom Weltladen La Bohnita sorgte für das leibliche Wohl. Fazit der erfolgreichen Veranstaltung vor der Stadtbibliothek Paderborn: Die Menschen interessieren sich oft für nachhaltige Lebensweise, wissen aber nicht genau, wie sie umzusetzen ist. Bei der Tauschparty klärten die Umweltberatung und ihre Kooperationspartner auf. Über die Anerkennung und den Wunsch nach Wiederholung freuten sich (v.l.): Viola Toews Reimer, Oikos, Olga Guse, DRK – Lieblingsstücke, Jonathan Geldmacher, ASP, Umweltberaterin Jenny Fromme und Petra Holtgreve, La Bohnita.

„SCHULE DER ZUKUNFT“



Gleich neun Schulen aus Ostwestfalen-Lippe durften sich im Oktober über die Auszeichnung „Schule der Zukunft“ freuen. Ausgerichtet wurde die Feier von der Friedrich-Spee-Gesamtschule in Paderborn, die ebenfalls eine Auszeichnung erhielt. Die ausrichtende Gesamtschule bot ein abwechslungsreiches Programm, bei der auch NRW-Umweltminister Oliver Krischer zu Gast war. Die Umweltberaterinnen Christina Kregel (l.) und Jenny Fromme waren mit einem Infostand auf dem Markt der Möglichkeiten vertreten, um über ihre Arbeit sowie die nachhaltigen Bildungsangebote zu informieren.

SONNENKLAR: WIE SOLARSTROM PASST

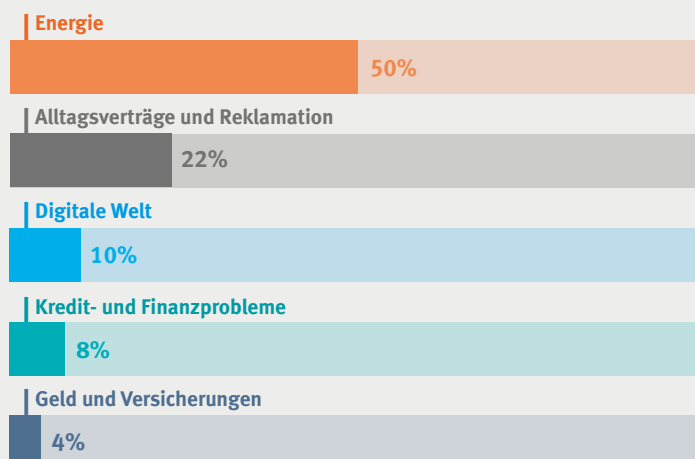
Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Sonnenklar, dass das nur funktioniert, wenn Anlagen, Module, Stecker oder Speicher und eigene Möglichkeiten und Wünsche auch übereinstimmen. Unter dem Motto „Sonnenklar. Solarstrom nutzen, wie es für dich passt“ hat die Verbraucherzentrale in Onlineseminaren die verschiedenen Möglichkeiten beleuchtet: Was ist bei der Planung einer Photovoltaik-Anlage wichtig? Ist das Mieten einer Anlage eine Alternative zum Kauf? Lohnt sich ein Batteriespeicher? Was bringen Stecker-Solargeräte? Wie kann ich mein E-Auto zu Hause aufladen? In den Veranstaltungen wurde Wissenswertes an die Hand gegeben, um die individuell passenden Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.025
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.172
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	24%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Paderborner Bürger:innen	385
Veranstaltungskontakte in 38 Veranstaltungen	1.299

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

„Endlich hat mir jemand die Energierechnung verständlich erklärt!“ „Erst durch die Beratung ist mir klar geworden, dass ich trotz der Energiepreiserhöhung noch rechtliche Möglichkeiten habe. Es kann sich lohnen, etwas am Vertrag zu ändern oder zu wechseln.“ „Alleine wäre ich mit der Prüfung der Stromrechnung überfordert gewesen!“ Das und Ähnliches hörten die Paderborner Beratungskräfte im Jahre 2022 dutzende Male.

IHR TEAM IN PADERBORN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Paderborn weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,75	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Paderborn
Grunigerstraße 2 · 33102 Paderborn

Tel.: 05251 68349 01 · Fax: 05251 68349 08
www.verbraucherzentrale.nrw/paderborn