



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

REMSCHIED **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022**



Foto: Mathias Kehren

**Im Interview mit Lydia Schwertner,
Leiterin der Beratungsstelle (bis Februar 2023)**

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?

Nach der kontaktreduzierten Coronazeit ist der Wunsch nach Präsenzveranstaltungen bei den Verbraucher:innen groß. Für das Jahr 2023 planen wir deswegen Infostände zu verschiedenen Anlässen. Zudem sind Vorträge mit Seniorengruppen vorgesehen. Und da das Jahr wohl weiter im Zeichen der Energiekrise steht, sind auch zu diesem Thema Vorträge – auch online – geplant.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Remscheid 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. Beratungsstellenleiterin Lydia Schwertner informierte über Kosten- und Vertragsfallen, und in der Rechtsberatung gab es 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 Verdruss, 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 Bezahldienste, SEPA-Lastschrift oder per Kreditkartenzahlung überwiesene Geld gegebenenfalls zurückzuholen.

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

30 JAHRE VERBRAUCHERARBEIT



Rund 235.000 Ratsuchende haben seit 1992 auf die Hilfe- und Dienstleistungen der Beratungsstelle gesetzt. Das Ziel, Verbraucher:innen bei Übervorteilung durch Anbieter zu unterstützen, hat bis jetzt nichts von seiner Wichtigkeit eingebüßt. Anlässlich des 30jährigen Jubiläums der Beratungsstelle gab es im Rahmen von Aktionswochen kostenlose Veranstaltungen zu den unterschiedlichsten Verbrauchertemen – sowohl online als auch in Präsenz. Zum Geburtstag gratulierte Oberbürgermeister Burkhardt Mast-Weisz dem Team.

AUSSTELLUNG „EINFACH MACHEN!“



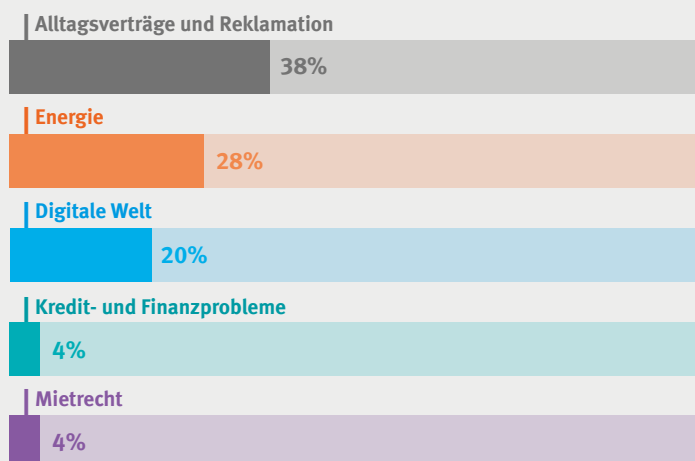
Gemeinsam mit der Beigeordneten Barbara Reul-Nocke (l.) und dem Abteilungsleiter im Umweltamt, Frank Frisch, präsentierte die Verbraucherzentrale im Ämterhaus die interaktive Ausstellung „Einfach machen!“ mit leicht umsetzbaren Ideen für den nachhaltigen Alltag. Die Ausstellung zeigte in sechs Themenwelten, wo Verbraucher:innen ansetzen können, um ihren Alltag umweltfreundlicher zu gestalten - angefangen beim nachhaltigen Büro, über plastikarmen Einkauf bis zur umweltfreundlichen Renovierung. Handys konnten zwecks Recycling in einer Handybox entsorgt werden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	4.297
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	2.285
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	31%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Remscheider Bürger:innen	163
Veranstaltungskontakte in 10 Veranstaltungen	354

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

„Danke, dass Sie es geschafft haben, die hohe Forderung zu reduzieren. Allein sind wir hier nicht weitergekommen“, so eine junge Remscheider Familie. Ihnen flatterte eine hohe Nachzahlung für Strom und Gas ins Haus: 3.700 Euro. Der Beratungsstelle gelang es, die fehlerhafte Abrechnung korrigieren zu lassen, so dass nur noch eine Zahlung von 1.100 Euro zu leisten war.

IHR TEAM IN REMSCHEID

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Remscheid
Alleestraße 32 · 42853 Remscheid

Tel.: 02191 842479 1 · Fax: 02191 842479 7
www.verbraucherzentrale.nrw/remscheid