



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

## **RHEINE** **UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022**



Foto: Steffi Pleimann, Schärfegrad

**Im Interview mit Margret Esters,  
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?**

Der Bundestagsabgeordnete Jürgen Coße und der Rheiner SPD-Fraktionsvorsitzende Dominik Bems wiesen bei einem Besuch auf die Bedeutung persönlicher Beratung und Verbraucherbildung hin, um in Krisenzeiten den Zusammenhalt der Gesellschaft zu sichern. „Wer Verbraucherpolitik stärkt, stärkt die Demokratie“, so Jürgen Coße mit Blick auf sinkende Reallöhne, Lieferprobleme, Inflation und steigende Zinsen.

## **WIR DANKEN**

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Steinfurt 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 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 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.

## FAKESHOPS: BOOM MIT SAISONGESCHÄFT

Ging der boomende Onlinehandel in den Lockdowns bereits mit einer Welle betrügerischer Internetseiten einher, orientierten sich die Aktivitäten vieler Fakeshop-Betreiber nun aufs „Saisongeschäft“: Trikots zur Fußball-WM, Spielzeug und Gaming-Zubehör in der Vorweihnachtszeit, Solaranlagen oder Brennholz in der Energiekrise. In den täuschend echt aussehenden Internetshops offerierten sie Waren zu unschlagbaren Preisen. Zudem lockten die Fakeshops

vielfach zum Kauf von aktuell gefragten Produkten, die andernorts ausverkauft oder angesichts ungewisser Lieferzeiten erst nach monatelangem Warten zu bekommen waren. Nicht selten kamen dann allerdings nur minderwertige Produkte an – oder es wurde erst gar nicht geliefert. Wer im Vertrauen auf die Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nicht wieder. Die Beratungsstelle riet dann, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Der neue Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale hilft zudem mit einem Onlinetool, Shops und deren URLs vorab zu prüfen und zeigt an, wo von einem Einkauf besser abgesehen werden soll.



Unter dem Titel „Pass auf Deine Mäuse auf“ gab es eine Vortragsreihe der Beratungsstelle in Zusammenarbeit mit der VHS Ibbenbüren. Hier machte Margarete Michel-Puckert (l.), Beraterin in der dortigen Außenstelle, auf Fallstricke beim Online-Kauf, bei Vergleichsportalen und In-App-Käufen aufmerksam.

## DINGE LÄNGER NUTZEN

Smartphones, Kleidungsstücke, elektrische Geräte – in Schränken, Schubladen und Regalen sammeln sich über die Jahre viele Schätzchen an. Ob unnütz, kaputt, unmodern oder technisch überholt: Für deren Herstellung wurden Rohstoffe und Energie eingesetzt – sodass eine lange Nutzung ratsam ist, um möglichst nachhaltig mit Ressourcen umzugehen. „Vergessene Schätze finden – Dinge länger nutzen, teilen und verschenken!“ war daher auch das Motto bei der Verbraucherzentrale, um Umwelt und Klima wirkungsvoll zu schonen. Dass selten gebrauchte Geräte wie Häcksler oder Akkuschauber auch geliehen, gemietet oder als gemeinsame Anschaffung von mehreren geteilt werden können, wurde ebenso vorgestellt wie das Tauschen von Kleidung, Büchern oder Spielzeug. Leihläden, Tauschringe oder Kleiderbörsen sind dabei Adressen, um den Schätzchen mehr Reichweite zu verschaffen. Repair-Cafés oder offene Fahrradwerkstätten liegen an der Route fürs Reparieren defekter Produkte. Mit Hinweisen zu lokalen Anlaufstellen lotste die Beratungsstelle zu Initiativen vor Ort, die den Weg zum Teilen, Tauschen und Reparieren ebnen. Auf verborgene Schätze machte Leiterin Margret Esters auch zwei Klassen des Emsland-Gymnasiums aufmerksam, die bei einem nachhaltigen Stadtrundgang – organisiert von der Aktion Humane Welt e.V. – Station bei der Verbraucherzentrale machten.

## FAIRER KONSUM



Ob Kaffee, Schnittblumen, Textilien oder Fußbälle: Produkte aus Fairem Handel finden sich im Weltladen bis hin zum Supermarkt. Die Vielzahl an Siegeln macht den Überblick über das Angebot jedoch schwierig. Die Beratungsstelle unterstützte verantwortungsvollen Konsum durch die Mitarbeit in der Steuerungsgruppe Fairtrade Town Rheine. Bei der Aktion „Sag es mit Kreide“ wurden während der Fairen Woche viele Ratsuchende angesprochen. Kreidesprüche auf dem Boden sensibilisierten für einen sozial-ökologischen Konsum. Bei einem Fairem Frühstück mit vielen Akteuren im Frühjahr auf dem Rheiner Marktplatz informierte sich Landrat Dr. Martin Sommer bei Leiterin Margret Esters über die Kennzeichnung fair gehandelter Produkte.

## WÄRMEPUMPEN FÜR DIE ZUKUNFT?

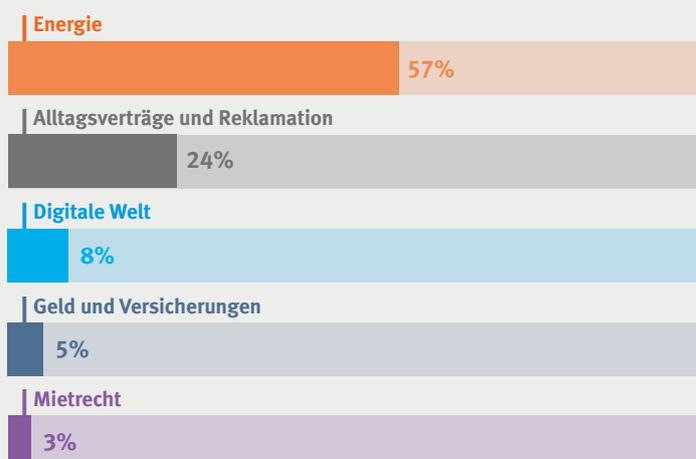
Ob im Neubau oder in bestehenden Gebäuden: Der Einbau einer Wärmepumpe ist eine zukunftssichere Haustechnik. Denn sie macht unabhängiger von teurem Öl und Gas, hilft das Klima zu schonen und Kosten zu sparen. Die richtige Planung, Auswahl und Installation ist dafür jedoch das A und O. Damit das Pumpen 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 zukunfts-fähigen Dienste versieht. 250 Ratsuchende informierten sich am Energie-Infostand zu Photovoltaik und Wärmepumpen im Frühjahr auf dem Stadtfest „Ibbenbüren brummt“. Auch Bürgermeister Dr. Marc Schrameyer ließ sich erklären, wie Solarstrom passgenau zum Einsatz kommen kann.

## VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

### Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.287
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.575
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	11%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Rheiner Bürger:innen	829
Veranstaltungskontakte in 67 Veranstaltungen	2.583

### Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

## EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Aufgrund der hohen Energiekosten kam es bei einer Familie mit zwei Kindern mit Behinderungen zu einem Zahlungsrückstand von 1.100 Euro und einer Sperrandrohung. Als sich die Mutter in großer Sorge an den Versorger wandte, ließ dieser nicht mit sich reden. Erst als sich die Beratungsstelle einschaltete, konnte die Sperre abgewendet und der Rückstand mit Ratenzahlungen ausgeglichen werden.

## IHR TEAM IN RHEINE

Leitung und Verbraucherberatung	3,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Rheine weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Büroassistenz	0,50	

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Rheine**  
Auf dem Thie 34 · 48431 Rheine

Tel.: 05971 86970 01 · Fax: 05971 86970 07  
[www.verbraucherzentrale.nrw/rheine](http://www.verbraucherzentrale.nrw/rheine)