



SOEST UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Holger Okken,
Leiter 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 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 Ereignisse sind 2022 vor Ort noch hervorzuheben?

In Gesprächen mit der Politik haben wir auf aktuelle Probleme im Verbraucheralltag wie zum Beispiel die schwierige Rechtsdurchsetzung bei zu geringer Internetgeschwindigkeit oder untergeschobene Verträge am Telefon aufmerksam gemacht und konkrete Verbesserungen der Verbraucherrechte eingefordert. So informierte sich unter anderem der Bundestagsabgeordnete Hans-Jürgen Thies über die aktuellen Beratungsthemen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen im Kreis Soest 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 ausgehängt, 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.

REISEN: LOTSE ZUM RECHT

Waldbrände wüteten in Urlaubsgebieten. Verpasste Flieger wegen stundenlanger Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle. Flugannullierungen, -verspätungen und -verlegungen, weil Personal streikte oder fehlte. Und Koffer, die bisweilen erst ankamen, wenn Reisende schon längst wieder zu Hause waren. Nicht zuletzt trübten auch die vielfach komplizierten Corona-Regeln mit Testpflicht,

Quarantäne und Vorgaben bei der Einreise nach Deutschland aus Risikogebieten das Urlaubsvergnügen. Oder Reisen in solche Gegenden wurden mit Hinweis auf die pandemische Lage abgesagt, an andere Ziele verlegt, nur mit eingeschränktem Programm oder zu anderen Zeiten durchgeführt. Die Beratungsstelle hat auch 2022 die Route zum Recht gezeigt: Mit Beratung zu Erstattungen und Entschädigungen, zu Stornierungsmodalitäten oder alternativen Möglichkeiten, um Pauschalreisen an andere zu übertragen. Aber auch Wissenswertes, wann Reiserücktrittskostenversicherungen sinnvoll sind und auch einen Reiserücktritt wegen Corona einschließen, hatten die Beratungskräfte „im Gepäck“.

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.

PFLEGEFALL – WAS TUN?

Welche Leistungen der Pflegekasse sind die richtigen? Kann ich ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte legal beschäftigen? Reicht das Geld, um einen Platz im Pflegeheim zu bezahlen? Wem stehen Pflegegeld und Sozialhilfe zu? Im Rahmen einer Aktionswoche im Juni haben die Pflegefachleute der Verbraucherzentrale bei einer Telefonaktion drängende Fragen rund ums Thema Pflege beantwortet. Denn Pflegebedürftige und deren Angehörige sind vielfach unsicher, was zu tun ist, wenn der Alltag ohne Unterstützung nicht mehr bewältigt werden kann oder ein Umzug in eine Pflegeeinrichtung ansteht. Eine Vielzahl rechtlicher Fragen stellt sich auch, wenn Pflegekassen Anträge ablehnen oder dem eigentlich erwarteten Pflegegrad nicht zustimmen. Wie Widerspruch gegen solche Entscheidungen eingelegt wird, welche Fristen dabei gelten – bei der Telefonaktion gab es kompetenten rechtlichen Rat rund um „Pflegefall – Was tun?“.

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 „Sonnen-

klar. 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.

KLIMAWANDEL: SCHON VORGESORGT?

Starkregen, Hitze, lange Trockenperioden – immer drängender stellt sich die Frage, wie Menschen ihre Lebensgewohnheiten, die Bauweisen ihrer vier Wände oder die Absicherung von Hab und Gut auf das sich wandelnde Klima mit extremem Wetter abstimmen können. Während der Aktionswochen unter dem Titel „Klima im Wandel – schon vorgesorgt?“ hat die Verbraucherzentrale zwischen Mitte Juni und Juli vielfältige Optionen zum Handeln vorgestellt: Wie schütze ich mein Haus vor Starkregen? Welche Maßnahmen helfen gegen Hitze? Was bringt Begrünung am Haus? Warum lohnt sich das Entsiegeln von Terrasse oder der Einfahrt? Dabei wurde nicht nur mit Informationen ein Fundament fürs eigene Handeln bei der Klimaanpassung gelegt, sondern auch passende Bausteine geliefert, um etwa Fördermittel zu nutzen oder auch gesundheitlichen Einschränkungen vorzubeugen. In einem gemeinsamen Online-Seminar von BUND, Stadt Soest und der Verbraucherzentrale informierten die Akteure über Möglichkeiten der Klimafolgenanpassung.

EIN JAHRZEHT VERBRAUCHERZENTRALE



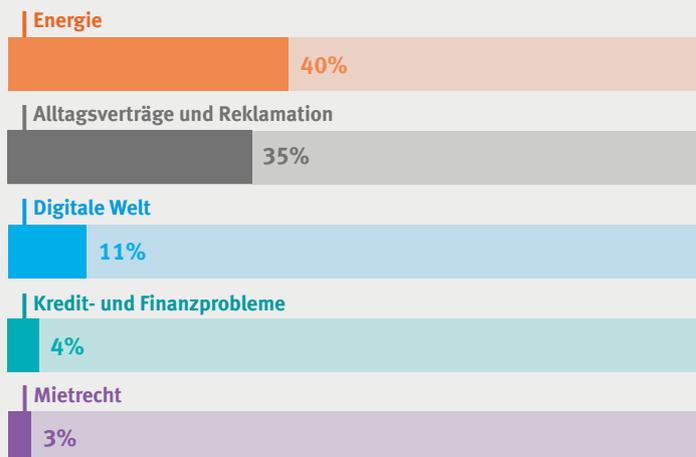
Im November 2012 öffnete die Beratungsstelle in Soest erstmals ihre Türen. Rund 49.000-mal wurden die Dienstleistungen des Teams seitdem genutzt. Die Anliegen der Ratsuchenden werden erfasst und anonymisiert ausgewertet mit dem Ziel, Probleme in Märkten zu identifizieren, Menschen zu informieren sowie die Verbraucherrechte durchzusetzen und zu stärken. Die Beratungsstelle nimmt damit eine wichtige Sensorfunktion wahr. Kreisdezentralin Ricarda Oberreuter und der Soester Sozialdezernent Meinhard Esser gratulierten Beratungsstellenleiter Holger Okken und Regionalleiter Rafael Lech (v.l.n.r.) zum zehnjährigen Bestehen und hoben die besondere Bedeutung der Verbraucherzentrale für die Stadt Soest und den Kreis hervor.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	3.818
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.773
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	23%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen des Kreises Soest	357
Veranstaltungskontakte in 34 Veranstaltungen	1.929

Die gefragtesten Beratungsinhalte



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

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Das Opfer eines Gewinnbetruges kaufte drei Guthabekarten eines App-Stores im Wert von je 500 Euro, um die angeblich vorab fälligen Gewinnsteuern zu zahlen. Einen „Gewinn“ gab es trotzdem nicht. Nach hartnäckigen Verhandlungen der Beratungsstelle mit dem App-Store konnte jedoch die Erstattung von 500 Euro für die Guthabekarten erreicht werden.

IHR TEAM IN SOEST

Leitung und Verbraucherberatung
Büroassistenz

1,50
0,50

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Soest
Nottebohmweg 2-8 · 59494 Soest

Tel.: 02921 91087 0 · Fax: 02921 91087 30
www.verbraucherzentrale.nrw/soest