



## MARL UNSERE ARBEIT IM JAHR 2020

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Reint Jan Vos,  
Leiter der Beratungsstelle

### Was kennzeichnete die Verbraucherarbeit im Corona-Jahr?

Auch uns hat die Pandemie mit besonderen Herausforderungen konfrontiert. Wir haben unsere Zugänge und Angebote strukturell und inhaltlich bedarfsgerecht erweitert und waren verlässlich ansprechbar, sowohl für Ratsuchende als auch für Kooperationspartner und Multiplikatoren. Ob Information, Beratung, Bildung oder Veranstaltungen – Präsenz- und Publikumsformate wurden kurzfristig auf digitale und telefonische Alternativen umgestellt. Zudem wurden Konzepte für „Verbraucherarbeit mit Abstand“ entwickelt und umgesetzt.

### Wie waren Sie für die Menschen da?

Service und Unterstützung für übervorteilte und verunsicherte Menschen standen im Vordergrund. Durch die Einführung einer niederschweligen entgeltfreien Erstberatung vor Ort und im landesweiten Servicecenter via Telefon und Kontaktformular war schneller und unbürokratischer Zugang zu Rat und Recht möglich. Durch eine Hotline zu pandemie-bedingten rechtlichen und wirtschaftlichen Fragen und ausgeweitete Möglichkeiten zur Online-Kontaktaufnahme konnte die Welle der Anfragen zum veränderten Verbraucheralltag zeitnah und fundiert bearbeitet werden. Verbrauchertemen mit Corona-Bezug wurden aktuell im Internet aufbereitet und Hilfen zur Selbsthilfe gegeben. Davon haben viele Bürgerinnen und Bürger auch vor Ort profitiert.

### Bedarf es überhaupt noch persönlicher Beratung?

Nicht nur im Lockdown haben wir erfahren, dass wir nach wie vor auf zielgruppenspezifische Ansätze setzen müssen und dass das persönliche Beratungsangebot für viele Gruppen unverzichtbar bleibt: Für Menschen mit Sprachbarrieren und geringen Kenntnissen unseres Wirtschaftslebens, für digital weniger affine Ratsuchende – aber auch bei sensiblen Fragestellungen, die eine Vertrauensbasis erfordern. Zum Beispiel bei Beratungen zur Existenzsicherung sowie bei Schuldenproblemen ist der persönliche Austausch wichtig.

### War Digitalisierung auch ein Stichwort in der Verbraucherarbeit?

Die Ergänzung klassischer Angebote durch digitale Ansätze haben wir schon länger im Blick. Die Pandemie hat diesem Vorhaben weiteren Schub gegeben. Neben Videoberatung oder einer Kombination aus Online- und Telefonberatung gehörten Onlinevorträge zu Verbraucherfragen, Impulse bei virtuellen Thementreffs oder digitale Bildungsangebote für Schulen und geflüchtete Menschen zum Portfolio pandemiefester Instrumente. Weitere digitale Schritte sind geplant.

### Jenseits von Corona: Was ist 2020 besonders hervorzuheben?

Wir freuen uns, dass der Rat der Stadt einer Vertragsverlängerung mit der Beratungsstelle zugestimmt hat: Weitere fünf Jahre ist unsere Arbeit für Marler Bürgerinnen und Bürger damit gesichert. Wir bedanken uns für diese Entscheidung in diesen nicht einfachen Zeiten. Weiterhin ist die Nachfrage zu Energierechts- und Energiewirtschaftsthemen konstant hoch geblieben.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Marler Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.

# FÜR SIE DA!



## VERBRAUCHERRECHTE NICHT IN QUARANTÄNE

Vertrag ist Vertrag – dieser Grundsatz gilt auch in Coronazeiten. Doch ob ausgefallene Konzerte und Veranstaltungen, abgesagte Kurse, ungenutzte Dauerkarten, nicht einzulösende Gutscheine für Dienstleistungen oder Abos von Fitnessstudios: Bei der Verbraucherzentrale war Rat rund um Verbraucherrechte im Lockdown sowie angesichts von Öffnungen unter Auflagen gefragt. Wann gibt es Geld zurück? Verlängern sich Verträge automatisch um die Monate der Schließung? Muss ich einen angebotenen Gutschein akzeptieren? Wer schützt die Ansprüche des Kunden dann bei einer Unternehmensinsolvenz? Am Telefon oder per E-Mail zeigten die Beratungskräfte, dass und wie Verbraucherrechte auch in der Pandemie nicht auf der Strecke bleiben.

## UNLAUTERE GESCHÄFTEMACHER VIRULENT

Kontaktbeschränkungen, geschlossene Geschäfte, Sorge vor Ansteckungen – der Verbraucheralltag 2020 war durch ein verändertes Konsumklima geprägt. Hochkonjunktur meldeten daher Lieferdienste von Lebensmitteln, Onlineshops und Paketdienste – was sich auch in der Beratungsstelle in Anfragen rund um Verbraucherrechte, mögliche Fallstricke sowie Beschwerden niederschlug. Mal war die Sofortlieferung wochenlang unterwegs, mal lockten Onlineshops mit unschlagbar günstigen Preisen für Waren, die dann nicht geliefert wurden.

Und mit irreführender Werbung für einen schufafreien Sofortkredit gelockt, suchten Ratsuchende in der Rechtsberatung einen Ausweg: Statt der unproblematischen Finanzspritze hatten sie nur eine kostenpflichtige Prepaid-Kreditkarte erhalten, auf die erst Geld aufgeladen werden musste. Die Kreditanfrage war hingegen lediglich an ein Kreditinstitut weitergeleitet worden. Die Anbieter traten als reine Vermittler auf, hatten auf die Vergabe des Darlehens aber keinen Einfluss und konnten somit auch keine Zuteilung sicherstellen.

## REISEN: HOTSPOT DER ANFRAGEN

Reisewarnungen für beliebte Ferenziele, Ungewissheit über Quarantäneregeln und Testpflichten. Absagen, Umbuchungen, schleppe oder verweigerte Rückzahlungen, Vertrösten mit Reise Gutscheinen – und oft monierten Ratsuchende, dass Reiseveranstalter auf ihre Anfragen nicht oder erst nach Wochen reagieren. In der Pandemie rangierten Fragen rund ums Thema Reise in der Statistik der Beratungsstelle ganz oben. Neben Informationen rund um Buchung und Stornierung sowie der rechtlichen Vertretung, um Erstattungen zu veranlassen, war Beraterin Marion Löhring auch gefragt, wenn rechtswidrig Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen verlangt wurden. Und wenn die Reise bereits vorsorglich storniert wurde, war Klarheit gefragt, ob bei einer tatsächlichen späteren Absage die Beträge der Stornokostenstaffel erstattet werden. Nicht zuletzt wollten Ratsuchende wissen, wie sich eine vorsorglich vorgenommene Stornierung rechtlich auswirken kann.



## KNAPPE KASSEN: HILFSPAKETE GESCHNÜRT

Kurzarbeit oder Jobverlust. Unsichere Perspektiven, weil Unternehmen bei Auftragslage und Beschäftigung auf Sicht fahren. Die Beratungsstelle war gefragt, wenn es Pandemie-bedingt zu finanziellen Engpässen und existenziellen Problemen kam: Ob Kontopfändungen oder drohende Energiesperren zu managen waren, wenn Kreditraten über den Kopf wuchsen oder Inkassounternehmen drohten. Welche Überbrückungsmöglichkeiten Stundungspakete für Ratenkredite oder Versicherungsprämien boten, wie Unpfändbares auf dem Konto geschützt blieb, wo sich kurz und mittelfristig Einsparpotenziale eröffneten oder wie mit unseriösen Kreditvermittlern umzugehen war – per E-Mail, am Telefon oder, unter Einhaltung von Abstands- und Hygienevorgaben, auch in der persönlichen Beratung waren die Beratungskräfte gefragt, um den finanziellen Lockdown für viele Haushalte abzuwenden.

## FAIR STATT MEHR

Fair handeln für ein gutes Leben – mit dieser Botschaft warb die Verbraucherzentrale zur Fairen Woche im September, fair statt mehr zu kaufen. Mit einer „Siegelkunde“ wies sie den Weg durch den Label-Dschungel. Denn weil der Begriff „fair“ rechtlich nicht geschützt ist, bleibt Hilfestellung gefragt, um Lebensmittel, Blumen oder Textilien zu erkennen, die tatsächlich den Anforderungen an gerechten Handel entsprechen und sozial verträglich produziert wurden. Textilsiegel zu verstehen, damit es mit fairer Kleidung passt, stand dabei ebenso auf dem Programm wie die Erkennungszeichen der etablierten Handelshäuser für fairen Kaffee & Co. an Logo, Farbe und Schriftzug herauszufiltern.

## GEMEINSAM RESSOURCEN SCHONEN

Ob Handy, Hose oder Brot: Zur Herstellung braucht's ein Trio aus Rohstoffen, Wasser und Energie. Was und wie viel wir kaufen, entscheidet daher zugleich über den Verbrauch von Ressourcen sowie Klimaschutz. Die Beratungsstelle hat für viele Alltagssituationen gezeigt, wo und wie durch nachhaltigen Konsum dazu ein Beitrag geleistet werden kann. Lebensmittelabfälle vermeiden, Plastikmüll eine Abfuhr erteilen, Geräte oder Produkte leihen anstatt sie zu kaufen – so lauteten die Empfehlungen, die im Rahmen der Aktion „GlücksTaten“ auf den Weg gebracht wurden. Second Hand oder Upcycling gehörten etwa zu den Anregungen, Altkleidung vor dem vorschnellen Ausmustern zu bewahren. Mit Hinweisen auf lokale Repair- oder Teilen-und-Tauschen-Initiativen sowie Foodsharing-Gruppen hat die Verbraucherzentrale auch das kommunale Nachhaltigkeitsnetzwerk gestärkt.

## ABFALL-WORKSHOPS FÜR GRUNDSCHULEN

An Marler Grundschulen war die Umweltberatung im ersten Quartal zu Gast, um in Workshops Müllvermeidung und umweltfreundlichen Konsum zum Thema zu machen. Spielerisch wurde mit dem Kaninchen Moppel der Schulweg der Kinder erkundet und bei einem kleinen Abenteuer konnten sie die Müllfraktionen am Wegesrand kennen lernen – richtige Trennung und Entsorgung inklusive. Für Lehrkräfte gab es Materialien während des Lockdowns auch digital oder zum Ausleihen, damit während des Homeschoolings Mülltrennung nicht vergessen wurde.

## BYE BYE BOTTLE

Fast 85 Ein-Liter-Einwegflaschen verbraucht jeder Bundesbürger im Schnitt pro Jahr. Besonders hoch ist der Anteil beim Mineralwasser, das vielfach als Durstlöscher in Einweg aus Kunststoff daherkommt. Wasser ohne Plastikabfall zu trinken – diesem Vorsatz haben die beiden Umweltberaterinnen Taten folgen lassen: „Bye bye bottle“ war das Abschiedspaket überschrieben, um sich von den Umweltbelastungen bei Herstellung und Transport von Mineralwasser in Einweg zu trennen. Zu erfahren war, dass kein Flaschenwasser die Ökobilanz von Leitungswasser aus der eigenen, immer wieder befüllten Flasche toppen kann. Gleichzeitig kostet der Liter Leitungswasser bis zu 100 Mal weniger als abgepacktes Wasser. Tipps, um „Kraneberger“ aufzupeppen, standen ebenso im Aktionsfahrplan wie Informationen zur Trinkwasserqualität.



## ANBIETERWECHSELBERATUNG GEFRAGT

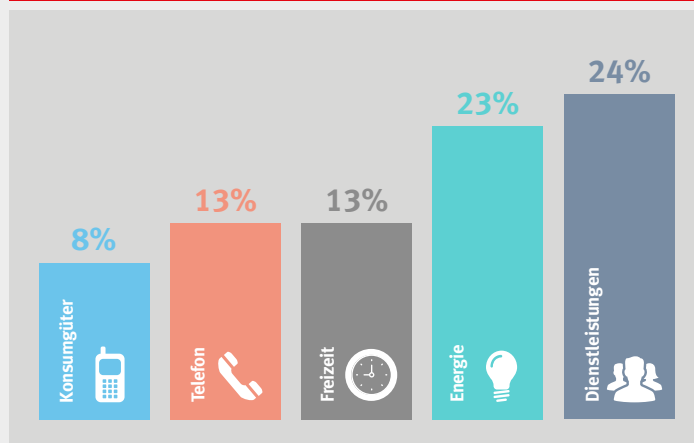
Mit der Fusion von RWE und E.ON einhergehende Preiserhöhungen und organisatorische Änderungen haben dazu beigetragen, dass energierechtliche Themen einmal mehr im Fokus standen. Steigende Energiepreise, Energieanbieter, die das Marler Postleitzahlengebiet nicht mehr versorgen, Tarifänderungen – so lauteten die Schwerpunkte der Anfragen. Rund 400 Rechtsberatungen wurden im Bereich Energierecht durchgeführt. Durch Tarifwechselberatungen und Rechtsberatungen bei Preiserhöhungen konnten private Haushalten bares Geld sparen. Insbesondere bei Gaskunden erbrachte ein Tarifwechsel bisweilen eine Ersparnis von mehreren hundert Euro.



## UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

<b>VERBRAUCHERANLIEGEN</b>	<b>4.797</b>
<b>RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN</b> • davon erfolgten 48% entgeltfrei abhängig vom Einkommen (Sozialklausel)	<b>2.777</b>
<b>VERANSTALTUNGSKONTAKTE</b>	<b>504</b>
<b>VERANSTALTUNGEN</b>	<b>18</b>
<b>ANRUFE ZENTRALE HOTLINE*</b>	<b>2.140</b>
* Eine zusätzliche Kontaktmöglichkeit für die Bürgerinnen und Bürger des Kreises Recklinghausen	

## DIE GEFRAGTESTEN THEMEN



## AUSGEWÄHLTE ERFOLGE 2020

„Vielen Dank für diesen praxisnahen Workshop. Die Fachberatung und der Austausch mit den anderen Frauen haben mich motiviert, jetzt das Thema Haussanierung anzugehen.“

*Teilnehmerin des Sanierungsworkshops bei den Marler Frauenkulturtagen*

Der Veranstalter hatte die gebuchte Pauschalreise der Rentnerin wegen der Corona-Pandemie abgesagt. Nach erfolglosen Versuchen, das Geld zurück zu bekommen, führte das Einschalten der Beratungsstelle zum Ziel:

Der komplette Reisepreis in Höhe von **1.200 Euro** wurde erstattet.

## IHR TEAM IN MARL

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Umweltberatung	1,00
Büroassistenz	0,50

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

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Marl**  
Bergstraße 228-230 • 45768 Marl

Tel.: 02365 85625 01 • Fax: 02365 85625 08  
[www.verbraucherzentrale.nrw/marl](http://www.verbraucherzentrale.nrw/marl)