

20.06.2023

Energiepreiskrise sorgt für hohe Zahl an Anfragen

Verbraucherzentrale in Gronau stellt Jahresbericht 2022 vor

- Fragen und Probleme rund um die Energiepreiskrise sorgen für hohe Zahl an Anfragen.
- Turbulenter Energiemarkt und Teuerungen in nahezu allen Lebensbereichen führen bei vielen Haushalten zu massiver Belastung.
- Verbraucherzentrale unterstützt schnell und zuverlässig und baut digitale Angebote aus.
- Probleme mit Fakeshops, untergeschobenen Verträgen, nicht gelieferten Waren und Inkasso bleiben auf der Tagesordnung.

Die hohen Energiepreise und die gestiegene Inflation in Folge des russischen Angriffskrieges haben 2022 zu einer großen Belastung und Verunsicherung bei vielen Verbraucher:innen im Kreis Borken geführt. Dies zeigte sich in einem wahren Ansturm auf die Beratungsstelle: Mehr als 1776 Ratsuchende wandten sich an die Verbraucher:innen und erhielten aktuelle Informationen und rechtliche Beratung. „Zusätzlich zur Pandemie haben wir ein Krisenjahr erlebt, das bei vielen Menschen bestehende Probleme verschärft und neue aufgetan hat“, so Maria Gerling, Verbraucherberaterin der Beratungsstelle, bei der Vorstellung des Jahresberichts.

Gasmangellage, Lieferstopps, massenhafte Preiserhöhungsschreiben der Energieversorger, Entlastungspakete – die oft nicht vorhersehbaren Entwicklungen und darauf folgenden Anfragewellen stellten auch die Beratungskräfte vor große Herausforderungen. „Mit laufenden Fortbildungen einerseits und der Weiterentwicklung digitaler Angebote andererseits konnten wir qualifiziert und zeitnah auf die vielfältigen Fragen und Sorgen eingehen“, sagte Gerling. Um Wartezeiten auf eine individuelle Beratung zu vermeiden, wurden mit Online-Gruppensprechstunden und Videochat-Beratungen Kräfte gebündelt. Von laufend aktualisierten Informationen, Rechentools und interaktiven Musterbriefen auf der Internetseite der Ver-

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V. Gronau

Konrad-Adenauer-Straße 47-49

48599 Gronau

Tel. 02562 608 69 01

Fax 02562 608 69 07

gronau@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

braucherzentrale NRW sowie der zentralen Hotline profitierten auch die Bürger:innen des Kreises Borken.

Rat zu Energierecht, Energiesparen und bei Zahlungsproblemen

Im Schnitt dreimal mehr als zuvor mussten die Haushalte 2022 für Gas bezahlen, für Strom etwa doppelt so viel. Nicht nur Menschen mit geringen Einkommen brachte das in finanzielle Nöte. Die Beratungsstelle gab Rat zur Rechtmäßigkeit von Preiserhöhungen, prüfte die Korrektheit von Abschlagsberechnungen, informierte zu möglichen Sozialleistungen und half bei drohenden Energiesperren durch die Versorger. Zugleich waren Informationen zum Energiesparen und zu Investitionen in energetische Sanierungen und erneuerbare Energien sehr gefragt.

Erfolgreich für die Ansprüche von Verbraucher:innen eingesetzt

Daneben beschäftigten die Beratungskräfte die ohnehin bestehenden Probleme der Verbraucher:innen etwa mit untergeschobenen Verträgen, Fakeshops im Internet, betrügerischen Inkassoschreiben sowie Ärger mit Reiseanbietern oder Telekommunikationsunternehmen. Bei rund 804 Rechtsberatungen und -vertretungen haben sich die Verbraucherschützer:innen zumeist erfolgreich für die berechtigten Ansprüche von Ratsuchenden eingesetzt.

Krisenzeit sorgt für Lieferengpässe und ruft Betrüger auf den Plan

Ob E-Bikes, elektronische Geräte oder Möbel: Die weltweit gestörten Lieferketten führten im vergangenen Jahr zu teils langen Wartezeiten auf bestellte Waren. „Vor allem, wenn schon Vorkasse geleistet wurde, war der Frust groß“, berichtete Maria Gerling. Die Verbraucherschützer:innen halfen mit Informationen rund um das Kaufrecht und gegebenenfalls auch dabei, von Verträgen zurückzutreten und bereits überwiesenes Geld zurückzuholen.

Dass manche Dinge knapp, begehrt oder in seriösen Shops gar nicht zu haben waren, rief auch vermehrt betrügerische Internetanbieter auf den Plan. In den täuschend echt aussehenden Fakeshops gab es Brennholz, Generatoren und Solaranlagen, aber auch Gaming-Zubehör oder Haushaltsgeräte zu scheinbar unschlagbaren Preisen. „Wer hereingefallen war und Vorkasse geleistet hatte, sah sein Geld in der Regel nicht wieder und konnte nur Anzeige erstatten. Mit dem Online-Tool Fakeshop-Finder hat die Verbraucherzentrale 2022 aber ein nützliches Werkzeug geschaffen, um vorab die Seriosität von Shops zu prüfen“, so die Verbraucherberaterin.

Bedrohliche Inkasso-Forderungen abgewendet

Auch 2022 sorgten massenhaft falsche Inkassoschreiben für Schrecken bei den Verbraucher:innen im Kreis Borken. Angesichts drohender Mahnbescheide, Zwangsvollstreckungen oder Pfändungen von

vermeintlichen Anwaltskanzleien oder Behörden fühlten sich viele gedrängt, die verlangten Summen etwa für ein angeblich abgeschlossenes Glücksspiel-Abo zu bezahlen. Die Beratungsstelle sorgte für Aufklärung und riet, den Forderungen zu widersprechen. Nach wie vor berechnen Inkassounternehmen zudem bei berechtigten Forderung zu hohe Verzugskosten.

Beratung zu Reiserecht stark gefragt

Die teilweise chaotischen Zustände an den NRW-Flughäfen vermiest im vergangenen Jahr vielen Flugreisenden den Urlaub. Streiks, gestrichene Verbindungen, verpasste Flieger wegen stundenlanger Wartezeiten an den Sicherheitskontrollen, verlorenes oder zu spät geliefertes Gepäck: Die Beratungsstelle klärte über Fluggastrechte auf und half bei der Forderung nach Erstattungen oder Entschädigungen. „Nicht immer klappte auch die Erstattung der sogenannten Corona-Gutscheine, die Reiseveranstalter dazu verpflichteten, geleistete Vorauszahlungen für später coronabedingt abgesagte Pauschalreisen zurückzuzahlen“, erläuterte die Verbraucherschützerin.

Weiterführende Links:

www.verbraucherzentrale.nrw/gronau-jahresbericht2022

Bildzeile für Foto:

Maria Gerling, Verbraucherberaterin (2.v.links), informierte Sandra Cichon (erste Beigeordnete) und Rainer Doetkotte (Bürgermeister, beide Stadt Gronau) über die Arbeitsschwerpunkte 2022 der Verbraucherzentrale in Gronau. Verwendung honorarfrei, Copyright-Hinweis: Verbraucherzentrale NRW

Für weitere Informationen

Elke Liening, Leiterin der Beratungsstelle

Tel. 02562-608 69 01

gronau@verbraucherzentrale.nrw