



## BIELEFELD

## UNSERE ARBEIT IM JAHR 2023

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



Im Interview mit Ingrid Deutmeyer,  
Leiterin der Beratungsstelle

### Welche besonderen Herausforderungen brachte das Jahr 2023?

Verbraucherprobleme in der Energiekrise waren Dauerbrenner in der Beratung. Fragen zu Abrechnungen, Preisbremsen und rechtlichen Fallstricken sowie nach Hilfestellungen in finanziellen Notlagen dominierten unsere Arbeit. Rat suchten Menschen aus allen Bevölkerungsschichten. Zeitnahe Reaktion und interdisziplinäre Lösungsansätze waren gefragt. Auch im örtlichen Hilfesystem und für unsere kommunalen Partner waren wir eine wichtige Anlaufstelle: „Gemeinsam durch die Krise“ lautete erneut unser Leitmotiv 2023.

### Was zeichnete Verbraucherarbeit vor Ort aus?

Einmal mehr war die Beratungsstelle ein Seismograf für drängende Verbraucherfragen und Fehlentwicklungen im Marktgeschehen: Durch das enge Zusammenspiel mit unserer Geschäftsstelle konnten wir frühzeitig neue Verbraucherprobleme antizipieren und diesen auch über die Einzelfallberatung hinaus begegnen: Sei es durch konstruktive Gespräche mit der Politik, durch Maßnahmen des Rechtsschutzes oder durch den kritischen Dialog mit Anbietern. Auch Aufsichtsbeschwerden – wie beim katastrophalen Umgang der Postbank mit Pfändungsschutzkonten – wurden so fundiert untermauert.

### Welche Rolle spielte die Netzwerkarbeit?

Eine starke lokale Verbraucherarbeit lebt hiervon, gerade in Krisenzeiten. Wir knüpfen an bewährte Strukturen im kommunalen Hilfesystem an und initiieren Kooperationen, um die Menschen durch gemeinsame Aktions- und Informationsangebote passgenau zu erreichen und unseren unabhängigen Rat zu multiplizieren. Nur in engem Schulterschluss mit unseren kommunalen Netzwerkpartnern lassen sich viele Verbraucherprobleme frühzeitig erkennen und zusammen lösen.

### Wo wurden außerdem Akzente gesetzt?

Der Abbau von Zugangshürden und die Sicherstellung von Teilhabe sind uns ein besonderes Anliegen. Gerade angesichts unterschiedlicher Bildungs- und Sprachniveaus sowie kultureller Hintergründe der Menschen in unserer Kommune setzen wir auf eine adressatengerechte Ansprache. Die Art und Weise, wie politische Rahmensetzungen häufig kommuniziert werden, macht es nicht einfacher, sich im Verbraucheralltag entsprechend zu verhalten. Stichworte: Zugang zu Energiehilfen oder das „Heizungsgesetz“. Daher haben wir „übersetzt“, was aus diesen Entscheidungen etwa für die zukunftsfähige Ausrichtung der eigenen Heizung folgt.

### Welche Ereignisse sind vor Ort sonst hervorzuheben?

Die Energiekrise stellte uns in der Beratungsnachfrage vor Herausforderungen, bot aber auch Chancen: Anfang 2023 konnten wir Dank der Förderung durch die Stadt Bielefeld unsere Beratungskapazitäten ausbauen und sind seit Juli anerkannte Schulden- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle. Ich freue mich, mit den neuen Angeboten zur sozialen Sicherung für viele Bielefelder:innen beitragen zu können.

## WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Bielefeld 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.

# 2023 IM FOKUS

## WELTVERBRAUCHERTAG



„Vorsicht Kreditfallen“ – unter diesem Motto hatte die Beratungsstelle zum Weltverbrauchertag am 15. März ein Warnschild für tückische Finanzierungsangebote aufgestellt. Weil angesichts von hoher Inflation und steigenden Energiepreisen in vielen Haushalten das Budget knapp war, grassierten Versprechen wie „Kredite ohne Schufa“ oder „unbürokratischer Sofortkredit“ als vermeintliche Lösung für finanzielle Engpässe. Doch Kleinkredite, die niedrige Geldsummen schnell verfügbar machen sollen, können nicht nur mit Zinssätzen von bis zu 15 Prozent, sondern durch Zusatzleistungen – etwa für die Auszahlung innerhalb von 24 Stunden – sehr teuer werden. Tückisch auch Angebote, die als „Finanzsanierung“ firmieren: Statt der erhofften Kreditauszahlung werden hier für meist gehaltlose Leistungen nur hohe Kosten in Rechnung gestellt. Auch der Dispokredit mit Zinssätzen von oft 10 Prozent und mehr wird zur Kostenfalle, wenn er regelmäßig zur Deckung der Lebenshaltungskosten genutzt wird. Die Beratungsstelle hat mit Informationen zu Kreditfallen Entscheidungshilfen gegeben. Und Menschen in finanziell kritischen Lagen beim Ausstieg aus Verträgen mit Fallstricken unterstützt. Diana Böhler-Bachmann und Ingrid Deutmeyer von der Verbraucherzentrale machten gemeinsam mit Angelika Wagner (v.l.n.r.) von der Schuldnerhilfe Bielefeld auf das Thema aufmerksam.

## ENERGIEKRISE: PREISDECKEL BIRGT PROBLEME

Die Gasspeicher waren voller als erwartet, die Preisbremse bei Strom, Gas und Fernwärme, ein reduzierter Mehrwertsteuersatz sowie fallende Weltmarktpreise haben die Energiekrise zumindest abgefedert. Dennoch erreichte die Beratungsstelle eine Flut an Anfragen zu den unterschiedlichsten Facetten der Energiekrise. Sie lotste mit aktuellen Informationen durch das Dickicht schnell wechselnder Regelungen und Vorgaben, um von den Entlastungen zu profitieren. Sie war aber auch Anlaufstelle, wenn etwa der Preisdeckel nicht wie gedacht funktionierte: So baten Ratsuchende um Unterstützung, weil Energieversorger den Ra-

batt – bei Preisen von über 40 Cent pro Kilowattstunde für Strom oder 12 Cent für Gas zahlte der Staat den Großteil der darüber liegenden Kosten – nicht automatisch weitergaben, indem sie die monatlichen Abschläge reduzierten. Mal war von den Preisbremsen überhaupt nichts zu sehen, mal wurde der Rabatt zu niedrig berechnet. Vielfach begründeten die Versorger dies mit der komplizierten Integration in das Abrechnungssystem. Bei einem Scheitern der Preisbremsenberechnung verfolgten einige dann die Strategie, von ihrer Kundschaft überhaupt keine Abschläge mehr einzuziehen. Nicht selten bemerkten Betroffene erst spät, dass der Versorger lange nicht mehr abgebucht hatte. Bei einem knappen Kontostand führte das Aussetzen der Abschlagszahlungen dann zu Problemen, wenn der Anbieter mit der verspäteten Berechnung eine hohe Nachzahlung verlangte. Viele Anfragen gab es auch, weil Versorger die Energieverbrauchsprognose – Maßstab für die Bemessung der Preisbremse – falsch oder zu niedrig angesetzt hatte. Die Beratungskräfte gaben dann Hilfestellungen, um auf einen korrekten Preisbremsenrabatt zu pochen. Die Verunsicherung bei den Energiepreisen nutzen unseriöse Anbieter zur Vertragsakquise an Telefon oder Wohnungstür. Nicht selten wurde behauptet, man arbeite mit den Stadtwerken Bielefeld zusammen. Auf diese Tour wurden zahlreichen Menschen teure Verträge untergeschoben. Die Energierechtsberatung konnte in den meisten Fällen einen „Riegel verschieben“.

## „HEIZUNGSGESETZ“: VIEL VERUNSICHERUNG



Die Diskussion um den Entwurf des „Heizungsgesetzes“ der Bundesregierung sorgte für große Verunsicherung und Ängste. Denn ursprünglich war geplant, ab 2024 den Einbau von neuen Heizungen, die nur Erdgas oder Öl verfeuern, nicht mehr zu erlauben. Also in 2023 noch schnell eine neue Öl- oder Gasheizung installieren, um die Sorge vor den hohen Sanierungskosten einer verpflichtenden Wärmepumpe zu nehmen? In der Energieberatung suchten Hauseigentümer anbieterunabhängigen Rat, um ihre Heizungstechnik zukunftsfest zu machen. So konnte der Hinweis, dass künftig niemand die Keller nach erneuerungsbedürftigen

Anlagen inspiziert, schon manche Ängste durch sachgerechte Informationen nehmen. Nicht zuletzt gab es zu bedenken, dass die stetige Verteuerung fossiler Energie absehbar bei der Heizkostenrechnung überfordern kann, sodass sich ein frühzeitiger Umstieg auf erneuerbare Energie rechnet. Was bei Reparaturen für alte Anlagen gilt und was bei der Entscheidung für eine Wärmepumpe zu beachten ist – dazu gab es auf das eigene Wohnhaus abgestimmte Empfehlungen. Und mit Blick auf das Ende 2023 verabschiedete Gebäudeenergiegesetz, das nun vorsieht, dass Heizsysteme mittelfristig zu mindestens 65 Prozent aus erneuerbaren Energien gespeist werden müssen und die Wahl der neuen Heizung bei Bestandsgebäuden von der kommunalen Wärmeplanung abhängig macht, wurde über Übergangsfristen, Härtefallregelungen und Fördermöglichkeiten informiert. Gut besucht waren dazu die Infostände bei diversen Veranstaltungen, wie z.B. beim Bielefelder Immobilienstag.

## GEMEINSAM FÜR MEHR MEHRWEG

Seit 1. Januar 2023 sind Gastronomiebetriebe ab einer bestimmten Größe und Mitarbeiterzahl verpflichtet, für Speisen und Getränke zum Mitnehmen auch eine Mehrweg-Alternative bereitzustellen – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung dieser „Mehrwegangebots-Pflicht“ hatte die Umweltberatung Bielefeld ein halbes Jahr nach Inkrafttreten eine erst mangelhafte Umsetzung festgestellt. So wurden beim Besuch in Restaurants, Imbissbetrieben, Bäckereien und Filialen der Systemgastronomie längst nicht überall mehrfach nutzbare Verpackungen für Takeaway-Bestellungen offeriert. Und auch entsprechende Hinweisschilder waren nur selten zu finden – selbst nicht in den Betrieben, die angesichts ihrer Größe gesetzlich verpflichtet sind, über diese Alternative zu informieren. Mit einer Vielzahl von Aktivitäten hat die Umweltberatung daher unter dem Motto „Schon Mehrweg probiert?“ dafür geworben, vor Ort gemeinsam den Weg für mehr Mehrweg zu gehen. So nahmen Umweltberaterin Bettina Willner und Abfallberaterin Ruth Hamper vom Bielefelder Umweltbetrieb anlässlich der „Woche für Abfallvermeidung“ mit einer Müll-Installation in der Stadtbibliothek das Thema Verpackungen in der Außer-Haus-Gastronomie in den Blick, um für das unnötige Müllaufkommen durch Einweg-Verpackungen und für die Nutzung von Mehrweg-Alternativen zu sensibilisieren.

## KOCHEN UND ESSEN NACH MAß

Zur bundesweiten Aktionswoche „Zu gut für die Tonne“ hat die Umweltberatung viele Portionen praktischer Informationen gegen Lebensmittelverschwendung in privaten Haushalten mit auf den Weg gegeben. Denn dass zu viel gekocht wird und zu große Mengen auf den Teller kommen, sind die zwei häufigsten Gründe, warum in heimischen Küchen Lebensmittelabfälle entstehen. Vom 29. September bis 6. Oktober hieß es daher „Kochen und Essen nach Maß“, damit durch die richtige Planung beim Einkaufen und das Bemessen passender Portionsgrößen keine Lebensmittel mehr in der Tonne landen. Die Zutaten dabei reichten von Hinweisen zur richtigen Lagerung im Kühlschrank über das Anfertigen von Einkaufslisten bis hin zu Tipps zur Verwertung

von Lebensmittelresten. Was das Mindesthaltbarkeitsdatum besagt und dass auch Brot vom Vortag noch schmeckt, lieferte das Grundrezept für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln. So vermittelte Umweltberaterin Bettina Willner u.a. bei einem inklusiven Workshop „Sei ein Lebensmittelretter“ für hörende und gehörlose Menschen mit ganz praktischen und anschaulichen Tipps, wie sich unnötige Lebensmittelverschwendung im Privathaushalt vermeiden lässt und sensibilisierte außerdem die Besucher:innen beim Bielefelder Apfeltag mit einer Infoschau für einen planvollen und nachhaltigen Einkauf und Umgang mit Lebensmitteln.

## KLIMASCHUTZ - EINFACH MACHEN



Food for future – das war eins der Themen einer Workshop-Reihe der Verbraucherzentrale, die im Rahmen des städtischen Pilotprojekts „Klimaschutz – einfach machen“ mit den teilnehmenden Klimahaushalten durchgeführt wurde. Die Umweltberatung informierte, auf welche „big points“ es beim Thema Ernährung wirklich ankommt, um die eigene Klimabilanz zu verbessern und gleichzeitig unserer Gesundheit etwas Gutes zu tun. Nach der Theorie wurden anschließend gemeinsam schnelle und schmackhafte „Klimahäppchen“ in Form von Veggie-Aufstrichen aus bio-regional-saisonalen Zutaten zubereitet und verkostet. Ebenso auf dem Programm standen Info-Veranstaltungen und Beratung zum Thema Energiesparen, Schimmelvermeidung und nachhaltiger Geldanlage, außerdem ein Workshop zum Thema „Zero-Waste-Naturkosmetik“ und „Fast Fashion versus Slow Fashion“, der die ökologischen Auswirkungen unseres Kleidungskonsums beleuchtete und über verlässliche Siegel für faire und nachhaltige Kleidung informierte.

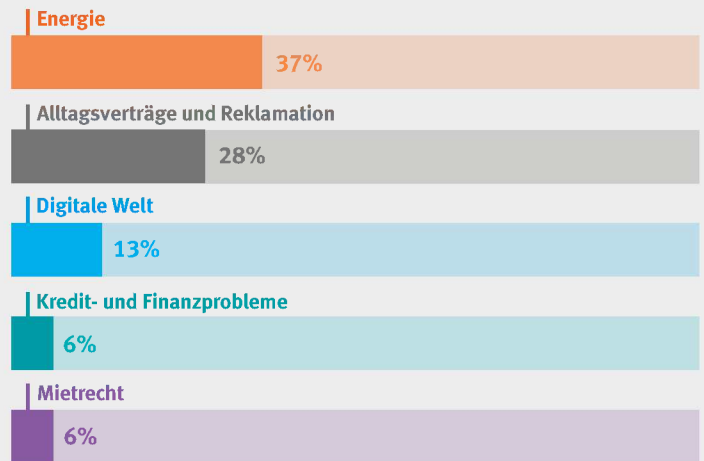
Dass man gerade beim Thema Ernährung ganz einfach und sofort mit kleinen Änderungen bei der täglichen Essensauswahl starten und Veränderungen für Umwelt und eigene Gesundheit bewirken kann, war außerdem Thema weiterer Veranstaltungen für Groß und Klein: Ob bei der Einführung des „Klimatellers“ in der Betriebskantine der Sparkasse (Foto), bei schulischen Bildungsveranstaltungen oder Vorträgen im Quartier für Senior:innen – am Ende war klar: Klimaschutz – einfach machen!

# VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

## Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	7.909
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	3.579
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	40%
Zuzüglich: Kontaktaufnahmen am landesweiten Servicetelefon und über das zentrale Kontaktformular durch Bielefelder Bürger:innen	626
Veranstaltungskontakte in 110 Veranstaltungen	2.539

## Die gefragtesten Beratungsinhalte



## EINER UNSERER ERFOLGE 2023

Gleich zwei teure Energielieferverträge wurden einer Bielefelder Familie untergeschoben und eine überhöhte Rechnung von mehr als 2.000 Euro fällig gestellt. Durch die Intervention der Beratungsstelle Bielefeld wurde die Rechnung korrigiert und ein Vergleich ausgehandelt. Mithilfe einer Spende der Stiftung Solidarität konnte die Forderung ausgeglichen werden.

## IHR TEAM IN BIELEFELD

Leitung und Verbraucherberatung	3,25
Existenzsicherung Energierecht	0,50*
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	0,75
Umweltberatung	1,25
Büroassistenz	0,50

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

\* Dank einer kommunalen Zusatzförderung konnte die Beratung zu den Anliegen in der Energiepreiskrise um 0,5 Stellenanteil ausgeweitet werden.

## WIR SIND FÜR SIE DA

**Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Bielefeld**  
August-Bebel-Str. 88 · 33602 Bielefeld

Tel.: 0521 987876 01 · Fax: 0521 987876 09  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld)