



Energie ist unsere Sache



**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

**Umweltausschuss Stadt Aachen**

# **Energieberatung der Verbraucherzentrale**

Maria Feldhaus | Energieberaterin VZ-NRW Aachen  
14.11.2017



# Energieberatungsangebote der Verbraucherzentrale NRW

- **in der Beratungsstelle:**
  - Beratung zu allen Energiethemen
    - telefonisch, schriftlich (Energieberaterin VZ)
    - persönlich (30 Minuten, Honorarberater)
- **Energieberatung „zu Hause“**  
(Energieberaterin u. Honorarberater):  
Themenschwerpunkte:
  - energetische Modernisierung
  - Solarstrom
  - Feuchte und Schimmel
  - (Feuchte und Schimmel, Mieter)
  - Heizungseffizienz „Heiz-Check“
  - Wohnungsnutzung „Basis-Check“ (vorwiegend Mieter)

## Kosten

0 €

5 €

60 €

60 €

60 €

(30 €)

40 €

10 €



# Energieberatung 2016

<b>durchgeführte Beratungen</b>	<b>1.685</b>
<i>stationär</i>	<b>1.374</b>
<i>Vor-Ort</i>	<b>311</b>
<b>Veranstaltungskontakte</b>	<b>3.013</b>
<i>Messen, Infostände, Vorträge...</i>	

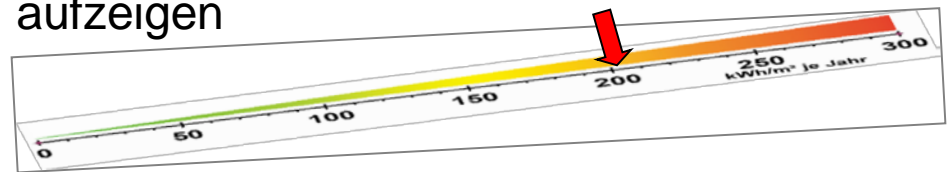


# „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“

## • Energetische Modernisierung



**Bestandsaufnahme:**  
kleine und große Schwachstellen aufzeigen



**Empfehlungen:**  
Sinnvolle Maßnahmen zur Energieeinsparung mit Sanierungsfahrplan

Maßnahme	Merkwert durch den Marktweit durch Frage stellen werden		
	kurzfristig	mittelfristig	langfristig
Außenwand		X	
Fenster	X		
Dach, Decke			X
Boden, Kellerdecke		X	





# Effekte pro durchgeführte Beratung zur energetischen Modernisierung

## Aachen 2016

<b>Investition:</b>	<b>ca. 18.000 €</b>	<b>3,5 Mio</b>	<b>€</b>
<b>Endenergieeinsparung:</b>	<b>ca. 7.000 kWh/a</b>	<b>1.400</b>	<b>MWh</b>
<b>Primärenergieeinsparung:</b>	<b>ca. 11.000 kWh/a</b>	<b>2.100</b>	<b>MWh</b>
<b>CO2 – Vermeidung:</b>	<b>ca. 3.200 kg/a</b>	<b>620</b>	<b>t</b>



# Aktionen

## Haus-zu-Haus-Aktionen (Koop mit altbau plus)

- kostenreduzierte Beratungen
- in ausgewählten Quartieren
- 2016/2017 in Richterich, Brand und Forst

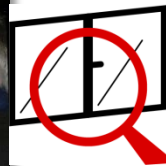




# Aktionen

## Landesweite Aktionen zu Einzelthemen

- (Infostände/ Presstetermine / Vorträge)  
Thermografie-Aktion / Solarstrom und Energiespeicher / Thermostat-Check / Fenster richtig auswählen / weniger zahlen für Warmwasser



**WIR BLICKEN DURCH  
FENSTER RICHTIG PLANEN**

### Richtiger Durchblick ist noch nicht selbstverständlich

Fenster als Alleskönner: Die Verbraucherzentrale Aachen berät zur Sanierung. Wärmeverlust erheblich zu mindern.

VON KRISTINA TOUSSAINT

In neueren Doppel- oder Dreifachverglasungen wird jedoch in der Regel ein Gas zwischen den Scheiben eingesetzt. Im Vergleich zur Luftschicht reflektiert die Edelgasfüllung die Wärme zurück in den Raum. Der Wärmeverlust durch gegenüber der Einfachverglasung bis zu 50 Prozent reduziert werden. Die seit den 1970er Jahren verbauten Doppelverglasungen erhöhen die Energieeffizienz, bieten aber noch nicht den besten Durchblick. Moderne Fenster sind richtige Alleskönner. Sie bieten Schutz vor Straßenlärm und Inne- und Außenlärmen entfallen, gilt es hier, das richtige Material zu wählen. In Privathäusern kommen meist Kunststoff- oder Holzrahmen zum Einsatz. Beide Materialien seien gut geeignet, es komme hier vor allem auf persönliche Preisvorstellungen und Wünsche bezüglich Nachhaltigkeit und Optik an, so die Verbraucherzentrale Aachen. Fördermöglichkeiten zur Fenstersanierung bietet zum Beispiel die Förderbank KfW. Mit der Unterstützung eines Energieexperten kann ein Zuschuss oder Kredit für energieeffizientes Sanieren beantragt werden. Einen Zuschuss





# Aktionen

## Aktion Feuchteberatung für Mieter (Koop mit Mieterschutzverein)

- zeitlich befristet, Beratung für 30 Euro
- Messungen, Erforschung der Ursachen,
- Beratung zu richtigem Heizen und Lüften
- Vorschläge Gegenmaßnahmen / weitere Beratung







# Vorträge für Geflüchtete

## Meine Wohnung, meine Kosten: Wie spare ich Geld?



für den Zeitraum vom 19.07.2014 bis 17.07.2015 berechnen wir Ihnen:

Leistungsart	Verbrauch	Nettobetrag	Mehrwertsteuer	Bruttobetrag
Strom	3.883 kWh	953,85 EUR	19 %	1.135,08 EUR
Gas	11.954 kWh	829,85 EUR	19 %	987,52 EUR
<b>Gesamtbetrag</b>		<b>1.783,70 EUR</b>	<b>338,90 EUR</b>	<b>2.122,60 EUR</b>
abzüglich Ihrer Abschlagszahlungen bis zum 08.06.2015		-1.479,00 EUR	-281,00 EUR	-1.760,00 EUR
<b>Restforderung aus dem Abrechnungszeitraum</b>				<b>362,60 EUR</b>
Sonstige Guthaben/Forderungen				10,20 EUR
zu zahlender Betrag				<b>372,80 EUR</b>

Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum		
Leistungsart	Zeitraum	Verbrauch
Strom	19.07.2013 - 18.07.2014	3.890 kWh
Gas	19.07.2013 - 18.07.2014	11.484 kWh

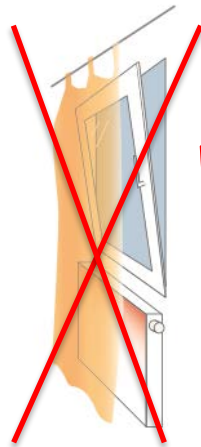
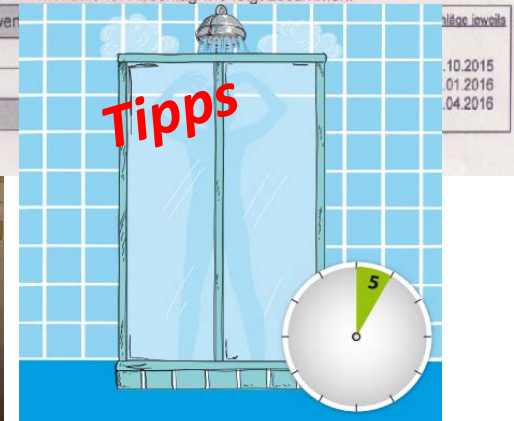
Beachten Sie bitte bei der Nutzung von Wasser den Härtegrad  
Ihr Wasser hat den Härtebereich 2

**Kosten**

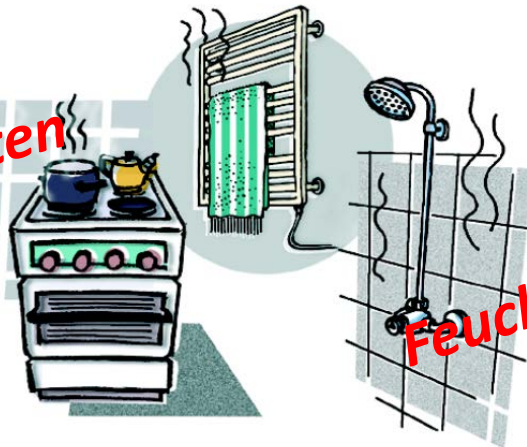
Wir bitten um Ausgleich dieses Betrages bis zum 15.08.2015.

Auf Basis Ihres bisherigen Verbrauchs setzt sich Ihr monatlicher Abschlag wie folgt zusammen:

Leistungsart	Nettobetrag	Mehrwertsteuer
Strom	79,83 EUR	19 %
Gas	69,75 EUR	19 %
<b>Neuer Abschlag</b>	<b>149,58 EUR</b>	



**Lüften**



**Feuchtigkeit**





# Runder Tisch „Schimmel“ gegründet

- **Vernetzung**
- **Erarbeitung Verweisstruktur**
- ...
  
- **Mieterverein**
- **Gesundheitsamt**
- **Stadt Würselen**
- **altbau plus**
- **Malerinnung**
- **Verbraucherzentrale NRW**
- **Energieberatung Aachen**
- **Energieberatung Alsdorf**
- .....





# Sanierungsworkshop für Frauen

- kleine Gruppe
- verschiedene Methoden und Materialien
- individuelle Ansprache
- Planen erster Schritte
- bisher in 20 Städten in NRW
- erstmals am 18.11.2017 bei VHS Aachen
- weitere Workshops für 2018 terminiert





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

verbraucherzentrale  
*Nordrhein-Westfalen*

**Maria Feldhaus, Energieberaterin Aachen**  
[www.vz-nrw.de/energieberatung](http://www.vz-nrw.de/energieberatung)

Gefördert durch **Stadt Aachen**



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,  
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen



12 von 29 in Zusammenstellung



EFRE.NRW  
Investitionen in Wachstum  
und Beschäftigung



**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

# Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Aachen Umweltausschuss 14.11.2017

# Telefon und Internet, TV

- Telekommunikation:  
Anschluss, Verträge und Rechnungen
- Untergeschobene Verträge



# Untergeschobene, schufafreie Kreditkarten

- Internetseiten und Telefonanrufe
- 26 Fälle seit Jahresbeginn
- Verschiedene beteiligte Firmen, undurchsichtige Verflechtungen



# Beispiel: sorglosduo.de

Startseite intern x SorglosDuo. Kredit ohne S... x +

https://sorglosduo.de

Suchen

Elvis MACH VZ NRW Portal VZ NRW ERP-VZNRW VZNRW Wiki SP StartPage Web Suchen https://www.vintra.de/ regio IT - SSL VPN Ser... Infor ION BI Applicati...

**SORGLOS DUO**

Bestellung Leistungen Kundenbewertungen Kontakt LOGIN

**SofortKredit** <sup>(1,3)</sup>

**MasterCard Gold** <sup>(2)</sup>

100% Zuteilung sicher  
bei negativer SCHUFA  
bei Arbeitslosigkeit  
bei geringem Einkommen

jetzt ohne Schufa anfordern

“Endlich hat’s mit dem Traumaauto geklappt - dank SorglosDuo!”

Sichern Sie sich jetzt: **SofortKredit** <sup>(3)</sup> bis zu 6.499€ und exklusive **MasterCard Gold** <sup>(1,2)</sup>

Vorname Nachname E-Mail Adresse Geburtsdatum (TT.MM.JJ)

Ein leeres Konto belastet aber nicht jeder Kredit muss peinlich sein  
Kombinieren Sie ihre Bestellung der echten, exklusiven, hochgeprägten

Haben Sie Interesse an einer Kreditvermittlung

**JETZT OHNE**

DE 11:35 28.10.2017



# Beispiel: sorglosduo.de

Startseite intern x SorglosDuo. Kredit ohne S... x +

https://sorglosduo.de

Suchen

Elvis MACH VZ NRW Portal VZ NRW ERP-VZNRW VZNRW Wiki StartPage Web Suchen https://www.vintra.de/ regio iT - SSL VPN Ser... Infor ION BI Applicati...

## Das sagen unsere Kunden und Experten über das schufafreie SorglosDuo

### "Tapetenwechsel möglich"

**Susanne Rochner (41), Hausfrau**

"Vor zwei Jahren haben mein Mann und ich unsere Zwillinge bekommen. Die beiden beanspruchen mich als Mutter den ganzen Tag, so dass mein Mann nun alleine das Geld verdient. Da die beiden nun das Laufen lernen, klettern sie an allen Möglichen Dingen hoch-so auch an unserem Fernseher, der seinen Sturz vom Fernseher-Tisch nicht überlebt hat. Durch die MasterCard in Gold konnten mein Mann und ich einen neuen Fernseher kaufen. Die Raten sind kleiner als die, die uns im Fachhandel angeboten wurden. Die Zinsen sind auch günstiger."

☆☆☆☆☆



### "Ein sicheres Gefühl"

**Dipl.-Ing. Stefan Strathmann (57), Ingenieur**

"Unsere 19-jährige Tochter ist aufgrund ihres Studiums in eine andere Stadt gezogen. Als Eltern wollten wir Sie zum einen Unterstützen und zum anderen ihr eine Sicherheit geben. Wir haben einen Kredit in Höhe von 6500 Euro beantragt und diesen als Prepaid-Guthaben auf eine MasterCard Gold aufgeladen. Somit hat Sie einen gewissen Verfügungsrahmen den Sie für ihr Studium und für ihren Lebensunterhalt wie auch für den Einzug in ihre erste eigene Wohnung zur freien Verfügung hat."

☆☆☆☆☆



**Sorglos Duo**  
7.811 „Gefällt mir“-Angaben

Seite gefällt mir

Jetzt buchen

Sei der/die Erste deiner Freunde, dem/der das gefällt



© 2014 Global Payments Financial Service - All rights reserved

[Main](#) [Bestellung](#) [Leistungen](#) [Rechtliches](#) [Kontakt](#) [Impressum](#) [Login](#)

(1) "Mastercard" und das Mastercard-Logo sind eingetragene Marken von Mastercard International. GlobalPayments BV steht in keiner Verbindung zu Mastercard und bietet die Vermittlung von Mastercard Plastikkarten als unabhängiger Vermittler an. (2) Es handelt sich um eine prePaid KreditKarte (3) Die Vermittlung der MasterCard Gold ist unabhängig von der etwaigen Vermittlung eines Kredites. Die Kreditanfrage wird entsprechend der AGB weitergeleitet und kann durch uns nicht beeinflusst werden.

DE 11:28 28.10.2017

# Beispiel: sorglosduo.de

Sei der/die Erste deiner Freunde, dem/der das gefällt



© 2014 Global Payments Financial Service - All rights reserved

[Main](#) [Bestellung](#) [Leistungen](#) [Rechtliches](#) [Kontakt](#) [Impressum](#) [Login](#)

(1) "Mastercard" und das Mastercard-Logo sind eingetragene Marken von Mastercard International. GlobalPayments BV steht in keiner Verbindung zu Mastercard und bietet die Vermittlung von Mastercard Plastikkarten als unabhängiger Vermittler an. (2) Es handelt sich um eine prePaid KreditKarte (3) Die Vermittlung der MasterCard Gold ist unabhängig von der etwaigen Vermittlung eines Kredites. Die Kreditanfrage wird entsprechend der AGB weitergeleitet und kann durch uns nicht beeinflusst werden.

# Rechtsanfragen im Blick

Der Anteil der Ratsuchenden, die aufgrund geringen Einkommens entgeltbefreit sind, steigt.

Der Anteil der Beratungen, bei denen auch eine Rechtsvertretung notwendig ist, steigt.

Die Sachverhalte werden komplexer, der Bedarf an persönlicher Beratung steigt.

## Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung:

**Beratungen gesamt 1.354**

davon:

- Telefon und Internet 40 %
- Allg. Dienstleistungen 23 %
- Konsumgüter 16 %
- Finanzen 6 %
- Freizeit 5 %
- Energie 2 %
- weitere Themen 8 %

# Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung

- Beratung von Berufstätigen
- P-Konto-Bescheinigungen
- JVA-Projekt



# Budget- und Rechtsberatung zu Energiearmut

- Ziele:  
Energieversorgung einkommensbenachteiligter Haushalte langfristig sichern  
Energiesperren vermeiden
- Rund 500 ausführliche Beratungsfälle seit Oktober 2012
- Kurzberatungen
- 93% drohender Sperren konnten verhindert werden, 68% vorhandener Sperren konnten aufgehoben werden
- Prävention

# Das Jahr 2016 in Zahlen

## Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Finanzen	36 %
Allgemeine Dienstleistungen	20 %
Telefon und Internet	14 %
Energie	12 %
Konsumgüter	9 %

## Anfragen von Ratsuchenden **11.970**

davon:

- Allg. Verbraucherberatung 7.366
- Schuldner- und Verbraucher-  
insolvenzberatung 2.919
- Energieberatung 1.685

## Veranstaltungskontakte **4.682**

davon:

- Allg. Verbraucherberatung 1.669
- Energieberatung 3.013

# Neue Zielgruppe: Geflüchtete

- Kooperation mit dem Sonderteam Flüchtlinge der Stadt Aachen: Informationsveranstaltungen für ehrenamtliche Helfer und Geflüchtete, Vermittlung von ehrenamtlichen Übersetzern
- Rechtsberatung: Mobilfunkverträge, Fitnessverträge, Urheberrechtsverletzungen, schufafreie Kreditkarten
- Fachberatung Energiearmut, Energieberatung: Energiekosten, Richtiges Heizen und Lüften
- Flyer und Broschüren in einfachem Deutsch oder mehrsprachig
- <https://www.verbraucherzentrale.nrw/fluechtlingshilfe>



# Vernetzung

- Polizei: Riegel vor!, Fake shops
- Mieterverein
- Sonderteam Flüchtlinge der Stadt Aachen
- VHS
- Arbeitskreis Schulden
- altbau plus
- Runder Tisch Energiearmut
- JVA
- Presse und Medien
- 





# Prävention

- Stadt Aachen: Auszubildende
- Aachener Schulen: Durchblick (Finanzierung Sparkasse Aachen)
- Integrationskurse für Geflüchtete
- Bildungseinrichtungen für Arbeitslose
- Informationsveranstaltungen für ehrenamtliche Flüchtlingshelfer und Geflüchtete
-

# Verbraucherzentrale unterwegs

- Infostände in den Stadtteilen (Haaren, Eilendorf)
- Infostände: Kindertagesstätte Driescher Hof, Repair-Cafe der Emaus-Gemeinde während der Nacht der offenen Kirchen
- Energieberatung: Messen



# Das Angebot der Beratungsstelle

- Allgemeine Verbraucherberatung mit Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung
- Energieberatung
- Fachberatung Energiearmut

Ergänzende Honorarberatungen zu:

- Versicherungen
- Mietrecht
- Altersvorsorge
- Geldanlage
- Immobilienfinanzierung
- Spezielle Rechtsgebiete

# Das Team



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

## Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.  
AachenerMünchener Platz 6•  
52064 Aachen  
Tel. 0241 463026-01  
aachen@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw