



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Aachen

Ausschuss für Soziales, Integration und Demographie
28.06.2018

Beispiel: Kredite ohne Schufa-Anfrage

The screenshot shows a web browser window displaying the website <https://sorglosduo.de>. The page features a navigation menu with 'Bestellung', 'Leistungen', 'Kundenbewertungen', and 'Kontakt', along with a 'LOGIN' button. The main content area is a car dealership advertisement. It includes the 'SORGLOS DUO' logo with a thumbs-up icon. A man in a blue polo shirt is smiling and holding a yellow credit card. A speech bubble next to him says: "Endlich hat's mit dem Traumaauto geklappt - dank SorglosDuo!". To the right, there are two green checkmarks next to the text: 'SofortKredit (1,3)' and 'MasterCard Gold (2)'. Below this, it states: '100% Zuteilung sicher bei negativer SCHUFA bei Arbeitslosigkeit bei geringem Einkommen'. A large green button says 'jetzt ohne Schufa anfordern'. At the bottom of the advertisement, it says: 'Sichern Sie sich jetzt: SofortKredit (3) bis zu 6.499€ und exklusive MasterCard Gold (1,2)'. Below this are four input fields: 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail Adresse', and 'Geburtsdatum (TT.MM.JJ)'. At the bottom right of the form area is a green button that says 'JETZT OHNE'. The browser's taskbar at the bottom shows the Windows logo, several application icons, and the system tray with the date '28.10.2017' and time '11:35'.

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

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

✓ SofortKredit (1,3)

✓ MasterCard Gold (2)

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

jetzt ohne Schufa anfordern

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

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: Kredite ohne Schufa-Anfrage

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."

☆☆☆☆☆

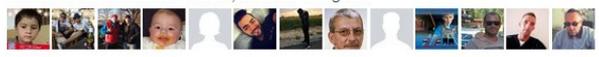


Sorglos Duo
7.811 „Gefällt mir“-Angaben

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: Überhöhte Inkassokosten

Wir bitten Sie, die nachstehende Gesamtforderung **bis spätestens zum 09.01.2018** an uns zu zahlen. Da Sie sich in Verzug befinden, sind Sie auch zur Zahlung der Zinsen und Kosten verpflichtet (§§ 286, 288 BGB).

Hauptforderung	76,60 €
Zinsen gem. § 288 BGB bis 09.01.2018	0,75 €
Gläubigerauslagen	2,50 €
1,3 Inkassovergütung gemäß § 13 RVG mit Nr. 2300 VV RVG	58,50 €
Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG	11,70 €
Gesamtsumme	150,05 €

Das vorgegebene Zahlungsziel bitten wir unbedingt einzuhalten, da Sie ansonsten weitere Kosten und ggf. eine Meldung bei der SCHUFA verursachen. Bitte beachten Sie hierzu unsere Hinweise auf den nachfolgenden Seiten. Sofern es Ihnen nicht möglich ist, den gesamten Betrag in einer Summe zu zahlen, bitten wir um Ihren Anruf oder einen schriftlichen Tilgungsvorschlag.



Beispiel: Überhöhte Inkassokosten

- unberechtigte Hauptforderung
- zu hohe Inkassokosten (27,- Euro – 70,20 Euro)
- 2. Ernte
- Drohungen



2017 Verbraucherarbeit auf einen Blick

Niederschwellige Anlaufstelle für die Aachener
Bürgerinnen und Bürger



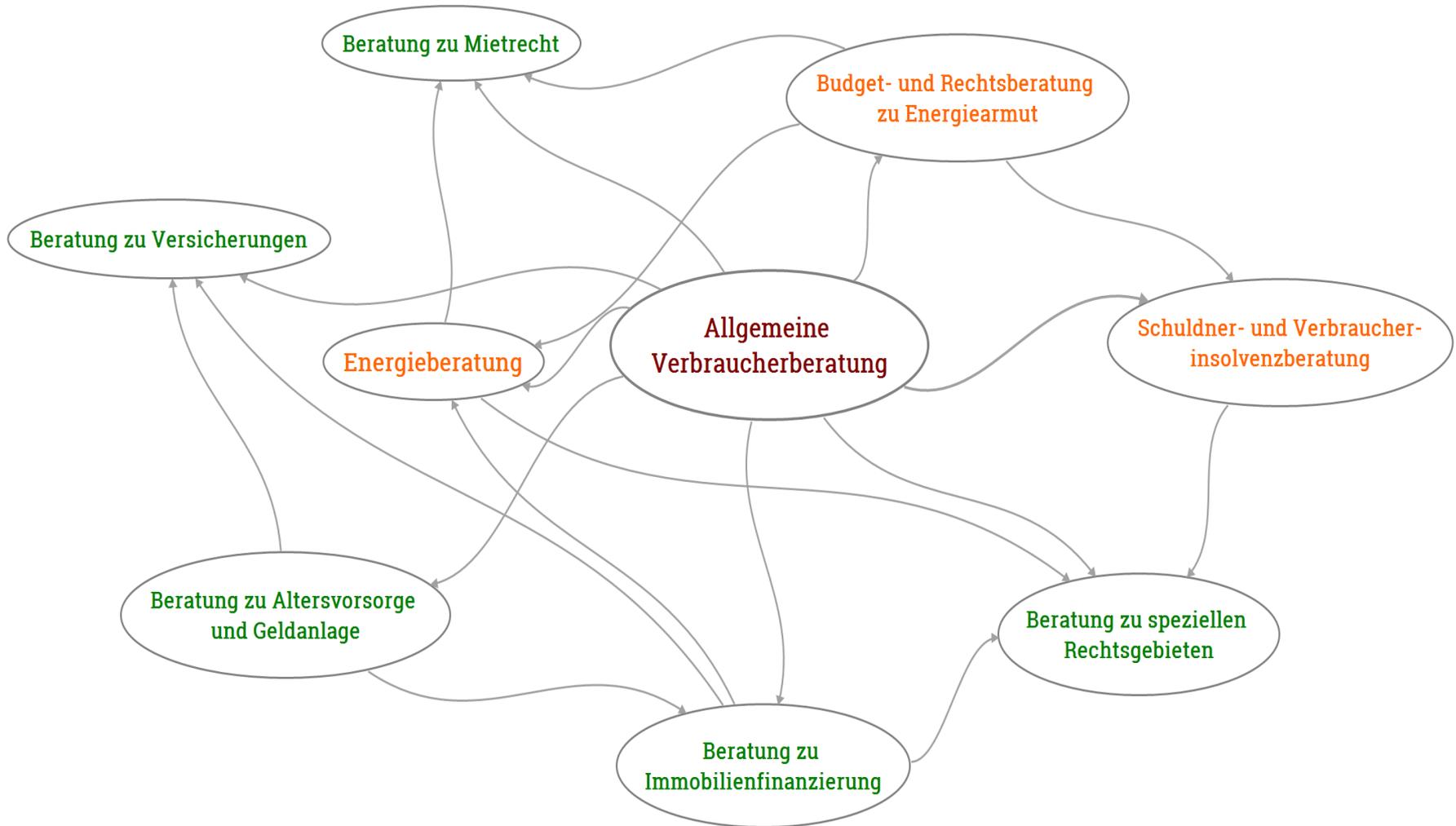
11.281 Ratsuchende, 3.788 Kontakte bei Veranstaltungen

Die häufigsten Verbraucherprobleme:
Finanzen, Dienstleistungen, Telefon, Energie

1.166 Rechtsberatungen und Rechtsvertretungen:
Beratungen werden immer komplexer und
anspruchsvoller

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/aachen-jahresbericht2017>

Das Angebot der Beratungsstelle



Das Angebot der Beratungsstelle 1

- Allgemeine Verbraucherberatung

(z. B. Telekommunikation und Internet, Kauf- und Werkvertrag, Energierecht, Recht im Gesundheitswesen, Reiserecht, Urheberrechtsverletzungen)

- Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung
- Energieberatung
- Budget- und Rechtsberatung zu Energiearmut

Das Angebot der Beratungsstelle 2

Ergänzende
Honorarberatungen zu:

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

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>



Verbraucherzentrale unterwegs

- **Vernetzung** in der Stadt Aachen: z. B.: Stadt Aachen, Mieterverein, VHS, Polizei, JVA, Arbeitskreis Schulden, Altbauplus, Runder Tisch Energiearmut
- **Prävention** - Bildungsveranstaltungen: Jugendliche und junge Erwachsene, Geflüchtete und ehrenamtliche Betreuer, Multiplikatoren
- **Infostände:** Stadtteile, Messen



Zentral und Dezentral

- Beratungsstelle

Bei vielschichtigen und komplexen Problemlagen finden Ratsuchende schnelle Hilfe unter einem Dach.

Sensor- und Frühwarnfunktion

- Geschäftsstelle

Fachsupport - Intranet

Konzeption und Produktion von Aktionen und Materialien

Entwicklung von Bildungsangeboten

Musterklagen

Qualitätssicherung

Fortbildung

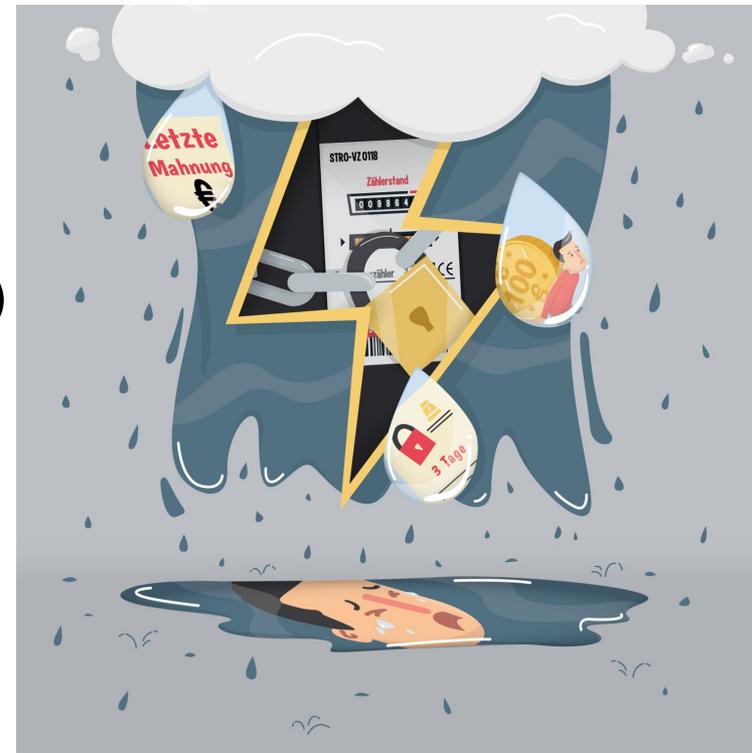
Aktuelles in 2018

- Weltverbrauchertag: Denkste! Die häufigsten Rechtsirrtümer beim Kaufen und Bezahlen
- Quartiersberatung Laurensberg
- Sonne im Tank: Eigener Solarstrom fürs Auto
- Krankenkassenbeiträge
- Heimische Schätze: Regional und saisonal Einkaufen
- Inkassokosten: Schwerpunkt Ratenzahlungsvereinbarungen
- Geschwindigkeit von Internetanschlüssen

Budget- und Rechtsberatung zu Energiearmut

Berichtszeitraum: 01.10.2012 bis 30.12.17

- Beratungsfälle in Aachen: 551
- Im Durchschnitt 2-3 Beratungen pro Fall
- Neuaufnahmen 2017: 88 (300 Kontakte)



Beratungsinhalte

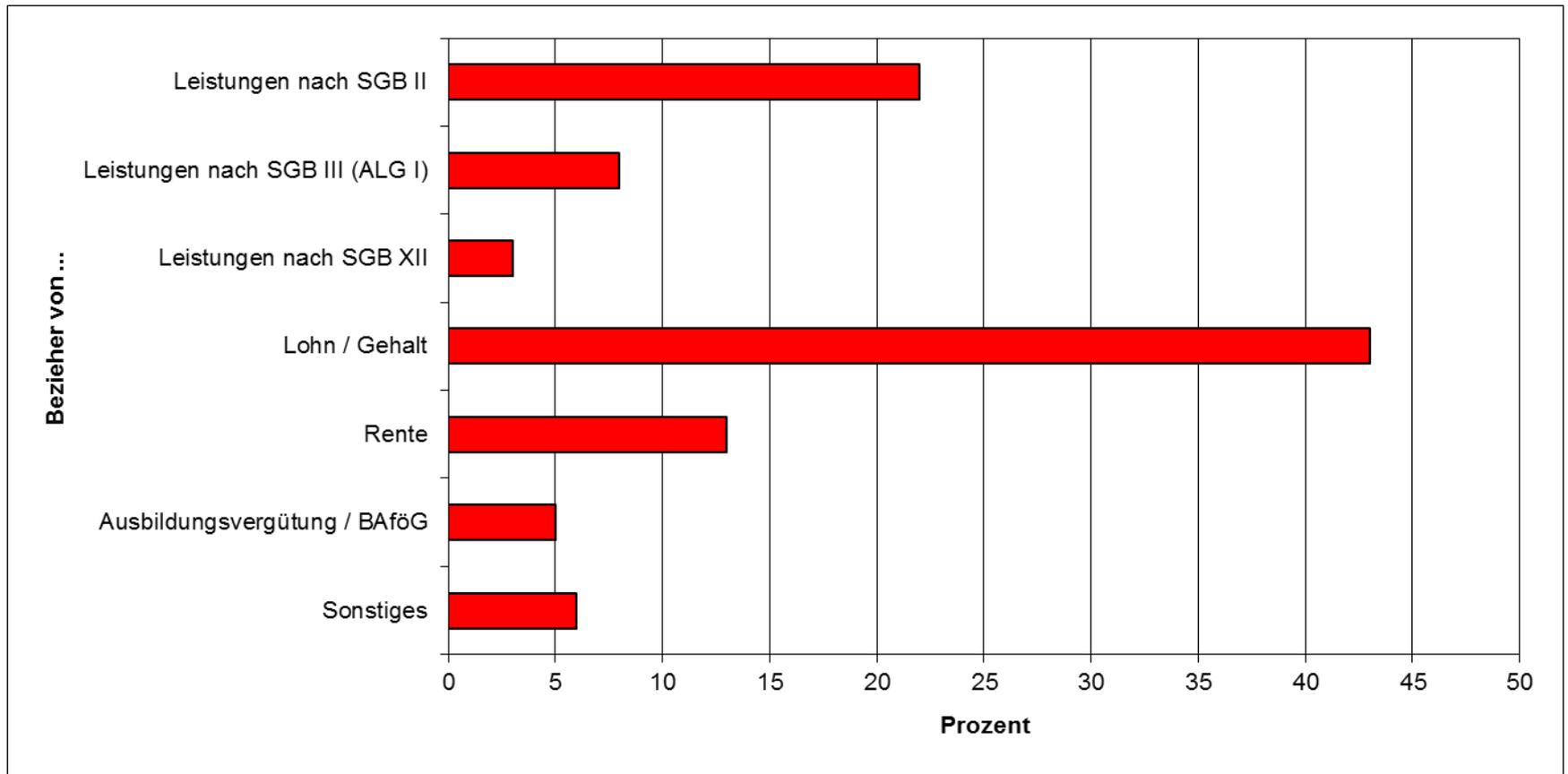
- Kontrolle und Erläuterung der Rechnung
- Umfassende Budgetberatung
 - Prioritätensetzung, Einsparpotentiale
- Prüfung des Energieverbrauchs
- Besteht Anspruch auf Sozialleistungen
- Verweis an interne und externe Beratungsangebote
z.B. Energieberatung, Schuldnerberatung,
Sozialberatung, Stromsparcheck

Ziele: Vermeidung einer Sperre
Sicherstellung des Abschlags
Regulierung der Energieschulden durch
tragfähige Ratenzahlung

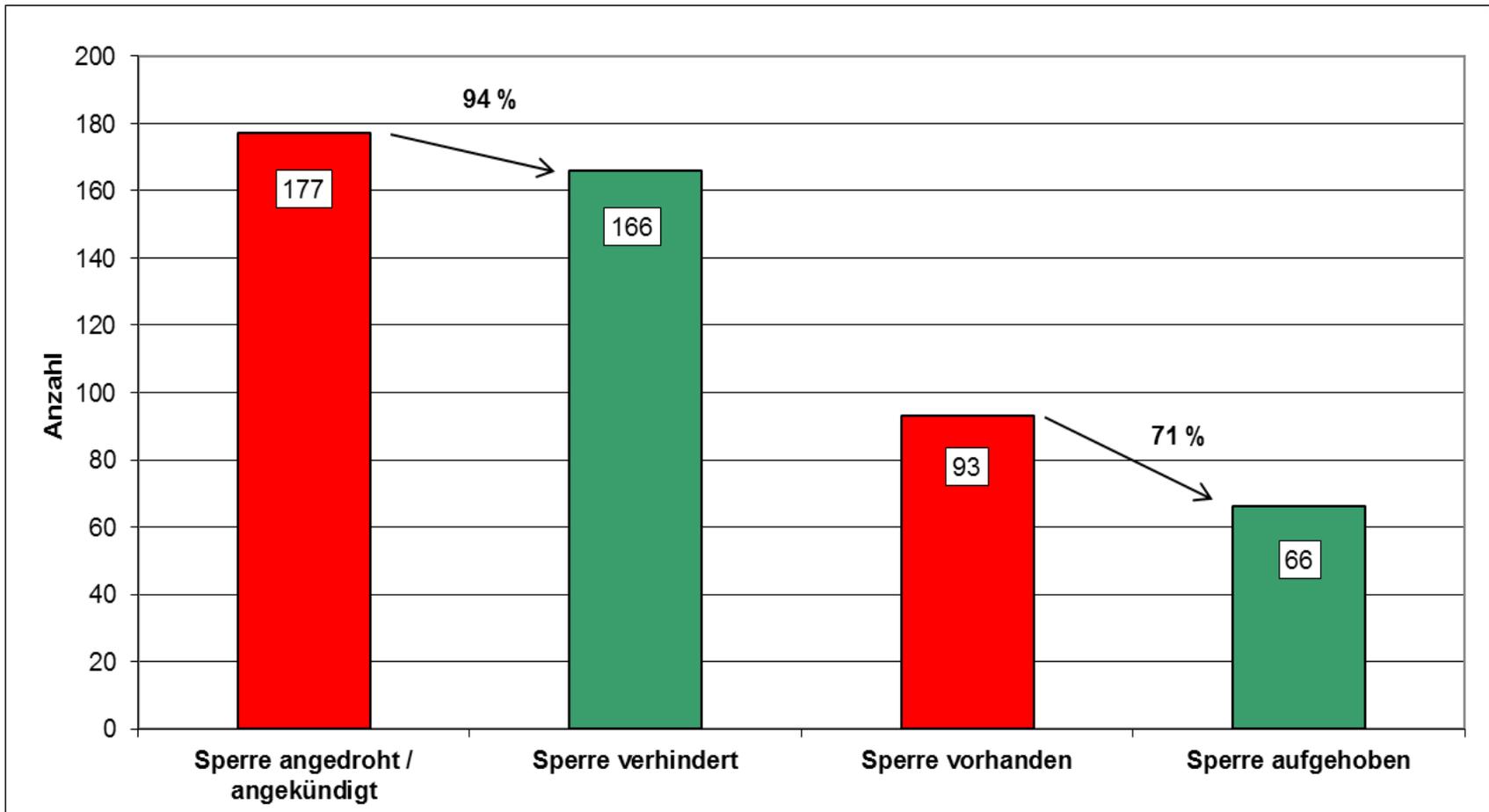
Ursachen der Energiearmut

- Geringes Einkommen (85% unpfändbar)
- Kurzfristige Verschlechterung der Einkommenssituation (Krankheit, Arbeitslosigkeit, Trennung, Tod)
- Hoher Verbrauch(z.T. nicht beeinflussbar, Heizkosten)
- Unterfinanzierung in der Grundsicherung
- Mangel an Planungskompetenz
- Persönliche Überforderung

Welche Zielgruppen sind von Zahlungsproblemen und Energiesperren betroffen(Erwerbsstatus)?



Verhinderte und aufgehobene Sperren



Kriterien für das Gelingen

- Frühe Mahnung, geringe Forderungshöhe
- Tragbare Ratenhöhe
- Fälligkeitsanpassung
- Problemeinsicht und aktive Mitarbeit der Betroffenen
- Verbrauchskontrolle
- Einsparpotentiale nutzen

- Kooperation mit Netzwerkpartnern

Vorträge für Geflüchtete



Verbrauch

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
Gesamtbetrag		1.783,70 EUR		2.122,60 EUR
abzüglich Ihrer Abschlagszahlungen bis zum 08.06.2015		-1.479,00 EUR	-281,00 EUR	-1.760,00 EUR
Restforderung aus dem Abrechnungszeitraum				362,60 EUR
Sonstige Guthaben/Forderungen				10,20 EUR
zu zahlender Betrag				372,80 EUR

Verbrauch im vorherigen Abrechnungszeitraum		
Leistungsart	Zeitraum	Verbrauch
Strom	19.07.2013 - 18.07.2014	3.890 kWh
Gas	19.07.2013 - 18.07.2014	11.464 kWh

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

gezahlt

offen

Wir bitten um Ausgleich dieses Betrages bis zum 15.08.2015.

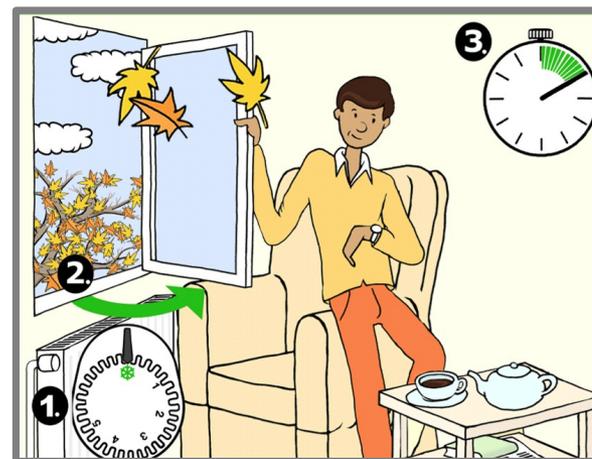
Auf Basis Ihres bisherigen Verbrauchs setzt sich Ihr monatlicher Abschlag wie folgt zusammen:

Leistungsart	Nettobetrag	Mehrwertsteuer	Bruttobetrag
Strom	79,83 EUR	15,17 EUR	95,00 EUR
Gas	69,75 EUR	13,25 EUR	83,00 EUR
Neuer Abschlag	149,58 EUR	28,42 EUR	178,00 EUR

Bitte überweisen Sie die neuen Abschläge jeweils zum:		
27.08.2015	27.09.2015	27.10.2015
27.11.2015	27.12.2015	27.01.2016
27.02.2016	27.03.2016	27.04.2016
27.05.2016	27.06.2016	

Wie viel bezahlen?

Wann bezahlen?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Impressum:

Jutta Reimnitz, Martina Wagner
Verbraucherzentrale NRW e.V.
AachenerMünchener Platz 6 •
52064 Aachen
Tel. 0241 463026-01 (interne Nummer: 0241 463026-02)
aachen@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw



So arbeiten wir vor Ort für Sie.

Der persönliche Kontakt ist uns wichtig, darum nehmen wir uns Zeit, Ihr Anliegen zu besprechen.

Um Sie individuell beraten zu können, sprechen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrer Beratungsstelle vor Ort. Bitte beachten Sie, dass bei einer Beratung Kosten für Sie entstehen können.

Sollte es Ihnen nicht möglich sein, mit uns persönlich in Kontakt zu treten, finden Sie hier ebenfalls Rat und Informationen:



Verbraucher- telefon

0900-1-89 79 69

1,86 Euro/Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise ggf. abweichend.

Die landesweite Rechts- und Verbraucherberatung per Telefon. Erreichbar montags bis freitags 9:00 – 17:00 Uhr.



E-Mail- beratung

www.verbraucherzentrale.nrw/

emailberatung

Die schriftliche Rechtsberatung via E-Mail. 20 Euro inkl. MwSt. pro Antwort.



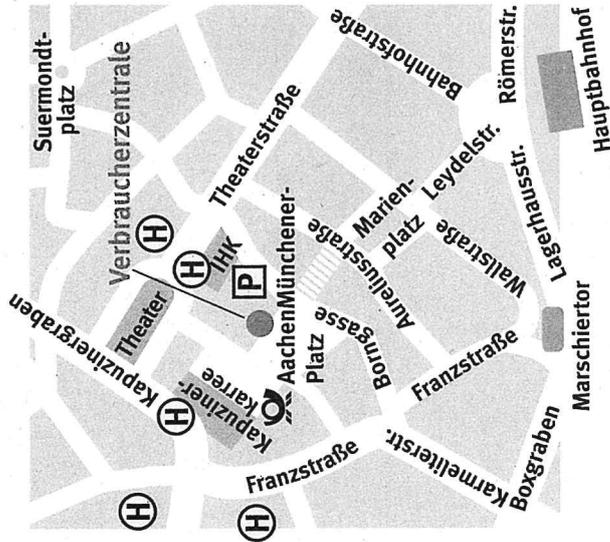
Internet

www.verbraucherzentrale.nrw

Profitieren Sie regelmäßig von aktuellen Informationen.

Alle Ratgeber finden Sie in unserem Internet-Shop unter: www.vz-ratgeber.de

* Bestell-Hotline Mo. – Fr. 9:00 – 16:00 Uhr



So finden Sie zu uns.

Unsere Beratungsstelle ist für Rollstuhlfahrer zugänglich.

Nächstgelegene Haltestellen:

Theater
Alter Posthof

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Verbraucherzentrale NRW

Beratungsstelle Aachen

AachenMünchener Platz 6
(Kapuziner Karree)

52064 Aachen

Tel.: (0241) 463 026-01

Fax: (0241) 463 026-10

www.verbraucherzentrale.nrw/aachen

Öffnungszeiten

Montag 9:30 – 13:00 und 14:00 – 18:00 Uhr

Dienstag 9:30 – 16:00 Uhr

Donnerstag 9:30 – 13:00 und 14:00 – 18:00 Uhr

Freitag 9:30 – 16:00 Uhr

Rat & Recht

Wir machen Sie stark.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

BERATUNGSSTELLE AACHEN

www.verbraucherzentrale.nrw/aachen

Wir machen Sie stark.

Sie suchen Rat und wollen Ihr gutes Recht? Sie wollen, dass jemand Ihre Interessen vertritt? Dann sind Sie bei der Verbraucherzentrale genau richtig. Denn wir sind die von Anbietern unabhängige Anlaufstelle für alle Themen, die Sie als Verbraucher betreffen. Egal, welche Frage Sie haben, kommen Sie vorbei – Ihr Besuch wird von Nutzen für Sie sein. Denn: Wir machen Sie stark. ●

Wir sind die Experten.

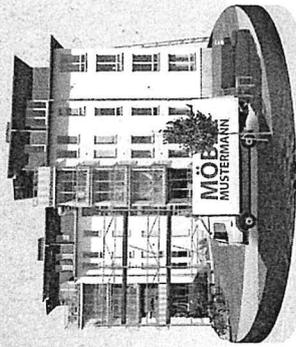
Unser Team aus Fachleuten und Experten berät und informiert Sie über nahezu alle Verbrauchertemen. Neben der persönlichen Beratung finden Sie bei uns eine Menge nützliches Informationsmaterial. Auch die Publikationen unserer Partnerin Stiftung Warentest liefern Ihnen hilfreiche Tipps. ●

So finanzieren wir uns.

Unsere Verbraucherrat wird vor allem durch das Land Nordrhein-Westfalen sowie durch die Städte und Kreise finanziert. Daneben ist die Verbraucherzentrale vor Ort auf Einnahmen durch Beratungsentgelte und den Verkauf von Ratgebern angewiesen. Eine Preisliste für die Beratungsentgelte finden Sie anbei und im Internet unter

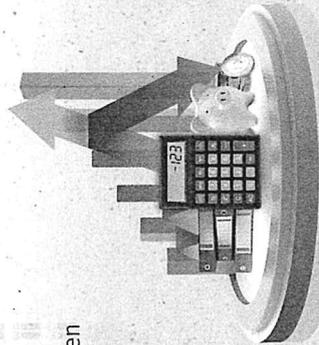
www.verbraucherzentrale.nrw ●

Hier bieten wir Rat & Recht.



Wohnen

z.B. Möbelkauf, Handwerkerleistungen oder Mieten



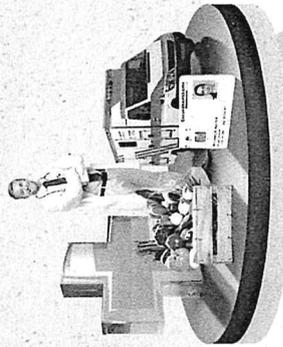
Finanzen

z.B. Altersvorsorge, Geld und Kredit oder Versicherung



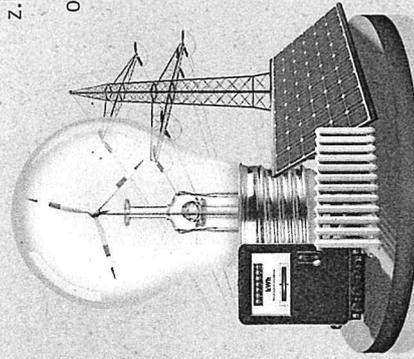
Freizeit

z.B. Reise, Nahverkehr oder Gewinnspiele



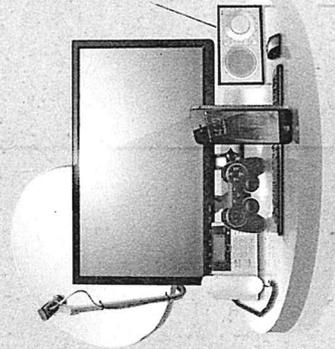
Gesundheit

z.B. Ernährung, Krankenversicherung oder Zusatzleistungen beim Arzt



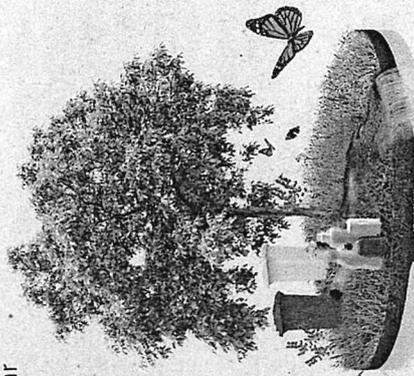
Energie

z.B. Energiesparen, Anbieterwechsel oder erneuerbare Energie



Medien

z.B. Mobilfunk, Downloads oder Rundfunkbeitrag



Umwelt

z.B. Öko-Produkte, Schadstoffe oder Recycling



Rat & Recht

Wir machen Sie stark.

Guter Rat zu fairen Preisen.

Verbraucherrecht, Beratung und Vertretung

Rechtsberatung 9,00 €

Rechtsvertretung inkl. Rechtsberatung 25,00 €

Rechtsberatung durch Anwalt
(bis zu 20 Minuten) 30,00 €

Folgetermin Rechtsberatung durch Anwalt
(bis zu 10 Minuten) 15,00 €

Rechtsvertretung inkl. Rechtsberatung
durch Anwalt (bis zu je 20 Minuten) 50,00 €

Fortführende Rechtsvertretung
durch Anwalt (pro Kontaktaufnahme) 20,00 €

Rechtsvertretung inkl. Rechtsberatung
durch Anwalt zum Thema Urheberrecht 80,00 €

www.verbraucherzentrale.nrw

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Rat & Recht

Wir machen Sie stark.

Guter Rat zu fairen Preisen.

Verbraucherrecht, Beratung und Vertretung

Rechtsberatung 9,00 €

Rechtsvertretung inkl. Rechtsberatung 25,00 €

Rechtsberatung durch Anwalt
(bis zu 20 Minuten) 30,00 €

Folgetermin Rechtsberatung durch Anwalt
(bis zu 10 Minuten) 15,00 €

Rechtsvertretung inkl. Rechtsberatung
durch Anwalt (bis zu je 20 Minuten) 50,00 €

Fortführende Rechtsvertretung
durch Anwalt (pro Kontaktaufnahme) 20,00 €

Rechtsvertretung inkl. Rechtsberatung
durch Anwalt zum Thema Urheberrecht 80,00 €

www.verbraucherzentrale.nrw

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

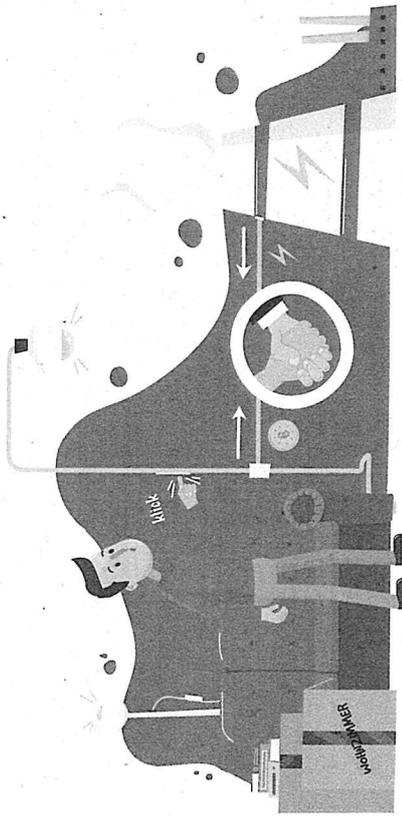
STROMSPERRE – WAS NUN?

Wichtige Tipps zur Vermeidung
einer Stromsperre

VERSORGUNG MIT STROM UND WÄRME – WIE LÄUFT DAS?



Strom, warmes Wasser und Heizung
kosten viel Geld.



Wie entsteht ein Vertrag mit dem Stromversorger?

Ein Vertrag mit dem Stromversorger muss nicht schriftlich sein.

Der Vertrag gilt schon, sobald Sie zum ersten Mal in Ihrer Wohnung Licht anschalten oder ein elektrisches Gerät benutzen.

Das heißt: Sie schließen automatisch einen Vertrag, sobald Sie Strom von dem Stromversorger benutzen.

Sie müssen sich aber trotzdem bei dem Stromversorger anmelden und

- Ihre Adresse,
- die Zählernummer und
- den Zählerstand

mitteilen.

Dann erhalten Sie ein Schreiben. Darin steht, dass Sie einen Vertrag mit dem Stromversorger haben. Darin steht auch, wie viel Geld Sie für den Strom bezahlen müssen.

Wenn Sie die Zählerstände nicht angeben, kann der Stromversorger Ihren Verbrauch nicht berechnen. Dann schätzt der Stromversorger Ihren Verbrauch. Das ist ungenau. Dadurch kann es bei der Jahresverbrauchsabrechnung zu einer hohen Nachzahlung kommen.



Der tatsächlich verbrauchte Strom muss in jedem Fall bezahlt werden!

Was müssen Sie bei einem Umzug beachten?

Teilen Sie dem Versorger die Zählernummer und den letzten Zählerstand aus der alten Wohnung mit. Sie bekommen dann eine Schlussabrechnung. Der Versorger braucht auch Ihre neue Adresse und die Zählernummer und den Zählerstand aus Ihrer neuen Wohnung. Damit kann Ihr Verbrauch später berechnet werden.



Sie müssen sich selber beim Stromversorger melden. Das macht nicht Ihr Vermieter.



- Kosten für Strom sind meistens *nicht* in der Miete enthalten.
- Für Strom müssen Sie einen eigenen Vertrag mit dem Stromversorger abschließen.
- Kosten für die Heizung sind *manchmal* in der Miete enthalten. Das steht genau im Mietvertrag.
- Wenn die Kosten für die Heizung nicht in der Miete enthalten sind: Dann müssen Sie auch dafür einen eigenen Vertrag abschließen.

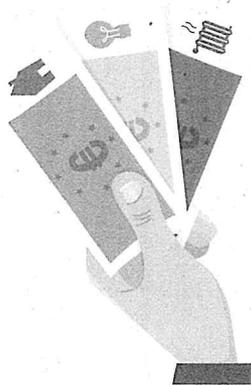


SO VERMEIDEN SIE PROBLEME BEIM BEZAHLEN DER STROMRECHNUNG



Was müssen Sie an wen bezahlen?

- **Miete** zahlen Sie an den Vermieter.
- **Stromkosten** zahlen Sie an den Versorger.
- **Heizkosten** zahlen Sie entweder an den Vermieter oder an den Versorger. Das hängt davon ab, was im Mietvertrag vereinbart ist.



Bekommen Sie Sozialleistungen?
Dann kann das Amt die Miete, die Stromkosten und die Heizkosten direkt an den Vermieter oder Versorger bezahlen. Das müssen Sie beim Amt beantragen.

Wie bezahlen Sie Ihren Strom?

Sie zahlen jeden Monat einen Abschlag an den Versorger. Ein Abschlag ist ein bestimmter Geldbetrag. Wie hoch dieser Geldbetrag ist, berechnet Ihr Versorger. Er schaut, wie hoch Ihr Stromverbrauch im Durchschnitt war. Dann berechnet er Ihren monatlichen Abschlag.

Einmal im Jahr kommt ein Mitarbeiter vom Versorger und liest Ihren Zählerstand ab. Oder der Versorger bittet Sie, Ihren Zählerstand selbst abzulesen und mitzuteilen. Danach erhalten Sie eine **Jahresverbrauchsabrechnung**. In dieser Rechnung steht, wie viel Strom Sie im vergangenen Jahr verbraucht haben. Und wie viel Sie für den Strom bezahlen müssen. Alle gezahlten Abschläge werden mit den tatsächlichen Stromkosten verrechnet.

Zahlen Sie immer zuerst Miete, Strom- und Heizkosten.

Waren die monatlichen Abschläge zu hoch berechnet? Dann erhalten Sie das zu viel bezahlte Geld zurück. Waren die Abschläge zu niedrig? Dann müssen Sie Geld nachzahlen.



- Der Stromversorger schätzt Ihren Verbrauch,
- wenn er Ihren Zählerstand nicht ablesen konnte oder
 - wenn Sie den Zählerstand nicht angegeben haben.

Dann kann es passieren, dass Sie mehr Strom bezahlen müssen als Sie verbraucht haben.

Stromverbrauch im Blick?

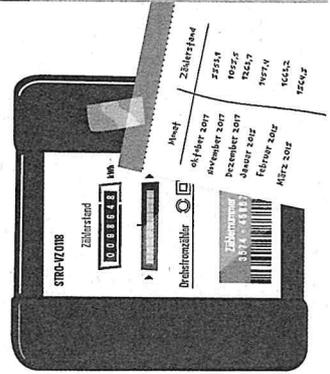
Einmal im Monat sollten Sie Ihren Zählerstand ablesen und aufschreiben. Achten Sie auch darauf, ob sich Ihr monatlicher Stromverbrauch verändert: Der Stromverbrauch steigt zum Beispiel, wenn eine weitere Person bei Ihnen einzieht oder Sie mehr Elektrogeräte verwenden als sonst.

Hat sich Ihr Stromverbrauch verändert? Dann können Sie beim Versorger beantragen, dass der monatliche Abschlag an den tatsächlichen Verbrauch angepasst wird. So vermeiden Sie eine hohe Nachzahlung.

Abschläge im Blick?

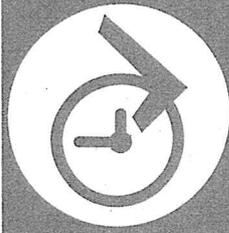
Zahlen Sie Ihre Abschläge immer pünktlich! Hierbei hilft es:

- einen Dauerauftrag bei der Bank einzurichten oder
- den Abschlag von Ihrem Konto abbuchen zu lassen.



SELBSTHILFE

– WAS KÖNNEN SIE TUN?



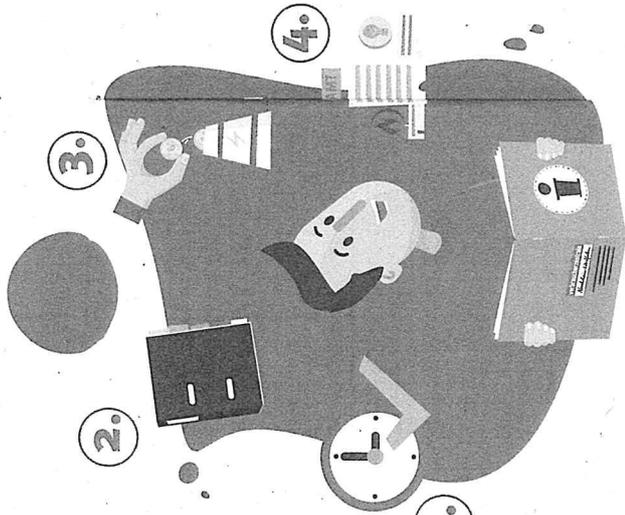
Gespräche mit dem Versorger oder dem Amt können schwierig sein.

1. Verlieren Sie keine Zeit – handeln Sie jetzt schnell!

2. Verschaffen Sie sich einen Überblick:

Sortieren Sie Ihre Vertragsunterlagen, Rechnungen und Mahnungen.

Ordnen Sie die Post von Ihrem Versorger und lesen Sie alles sorgfältig.



3. Sprechen Sie Ihren Stromversorger an:

Sagen Sie, dass Sie die (berechtigten) Stromschulden bezahlen möchten.

Erklären Sie dem Versorger Ihre Situation. Erklären Sie, warum Sie nicht zahlen konnten. Häufig geraten Menschen wegen Arbeitslosigkeit, längerer Krankheit oder anderen Überforderungen im Alltag in Zahlungsnot. Ist Ihnen vielleicht etwas Ähnliches passiert?

Fragen Sie Ihren Versorger nach einer Ratenzahlung.

Aber Vorsicht: Sind Ihre monatlichen Raten zu hoch angesetzt, können Sie diese nicht bezahlen. Dann platzt Ihre Vereinbarung. Das sollte nicht passieren.

Deswegen ist es wichtig:

- Die Ratenhöhe darf nur so hoch sein, dass Sie die Rate auch zahlen können.
- Außerdem müssen Sie noch Geld für den Stromabschlag, für Miete, Heizung und Lebensmittel haben.
- Normalerweise ist eine Ratenzahlung nur bei einer Nachzahlung aus der Jahresverbrauchsabrechnung möglich.
- Überweisen Sie die Rate und den Abschlag immer getrennt voneinander auf das Konto des Versorgers. Geben Sie als Verwendungszweck entweder „Stromabschlag“ oder „Ratenzahlung“ an.

4. Fragen Sie auch beim Amt nach finanzieller Unterstützung:

Stromschulden können auch dann als Darlehen übernommen werden, wenn Sie keine Sozialleistungen erhalten.



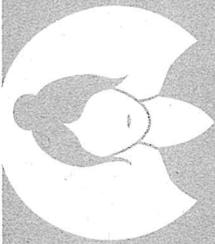
Sie kommen alleine nicht weiter?

Weil der Stromversorger keine Ratenzahlung mit Ihnen vereinbart? Weil Sie das Amt nicht unterstützt?

Melden Sie sich bei der **Verbraucherzentrale**. Wir helfen Ihnen gern weiter!



HILFE DURCH DIE VERBRAUCHERZENTRALE – WAS WIR FÜR SIE TUN!



Kommen Sie frühzeitig in unsere Beratungsstellen. Wir helfen Ihnen gern! Unsere Beratung hierzu ist für Sie kostenlos.



Erste Hilfe und Existenzsicherung bei einer Stromsperre

- Wir prüfen Ihre Stromrechnung.
- Wir sprechen mit Ihrem Stromversorger und helfen bei der Vereinbarung von Ratenzahlungen.
- So versuchen wir, Ihre Probleme zu klären und eine Stromsperre zu verhindern oder zu stoppen.

Budget im Blick

- Wir prüfen Ihre Einnahmen und Ausgaben.
- Wir geben Ihnen Tipps, wie Sie Ihre Einnahmen erhöhen und Ihre Ausgaben senken können.
- Wir helfen Ihnen bei der Planung Ihrer Finanzen.
- Wir zeigen Ihnen, wie Ihnen ein Haushaltsbuch hilft.
- Wir schauen, ob Sie weitere Sozialleistungen beantragen können.

Energieverbrauch im Blick

- Wir geben Tipps zum sparsamen Stromverbrauch.
- Wir schauen, ob Sie einen günstigeren Stromvertrag abschließen können.

Wir helfen Ihnen auch zu anderen Themen wie

- Miete,
- Versicherungen,
- weitere Schulden,
- allgemeine Verbraucherfragen.

Außerdem geben wir Ihnen Tipps und helfen beim Kontakt zu

- Sozialberatungsstellen,
- Familienberatungsstellen,
- Arbeitslosenzentren,
- ehrenamtlichen Einrichtungen.



IMPRESSUM

Herausgeber
Verbraucherzentrale NRW e.V.
Projekt „NRW bekämpft Energiearmut“
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Internetseiten des Projektes:
www.verbraucherzentrale.nrw/energiearmut
www.verbraucherzentrale.nrw/gegen-energiearmut

Text: Klar & Deutlich, Agentur für Einfache
Sprache, Münster
Gestaltung und Layout: Monique Voigt, Berlin
Illustrationen: Elisabeth Deim, Dresden

Stand: April 2018
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale NRW e.V.

Gefördert durch

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



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen