



Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Soziales und Senioren	26.11.2009	

Anlass:

- Mitteilung der Verwaltung
- Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen
- Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung
- Stellungnahme zu einem Antrag nach § 3 der Geschäftsordnung

Aufgabe und Bedeutung der Verbraucherzentrale für die Stadt Köln, Anfrage der CDU-Fraktion vom 19.08.2009 (AN/1231/2009)

„Die Verbraucherzentrale berät und informiert Ratsuchende in der Funktion eines Dienstleisters zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags und unterstützt sie bei der Durchsetzung ihrer berechtigten Interessen gegenüber Anbietern.

Auch steht sie gegenüber Politik und Verwaltung für wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein. Mit vielen ihrer Informations- und Beratungsangebote leistet sie daher aus Sicht der CDU-Fraktion einen wichtigen Beitrag zur Stabilisierung privater Haushalte. Angesichts eines steigenden Anteils ver- und überschuldeter Privatpersonen ist dies zunehmend nicht allein eine Hilfe für die Betroffenen, sondern auch eine Entlastung für die Sozialträger.

Die CDU Fraktion bittet vor diesem Hintergrund um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Bürgerinnen und Bürger (mit welchen Problemlagen) nehmen das Beratungsangebot in Anspruch?
2. Was sind die Beratungsinhalte bzw. mit welchen konkreten Fragen wenden sich Kölner Bürgerinnen und Bürger an die Verbraucherzentrale?
3. Wie haben sich die Kontaktzahlen in den letzten Jahren entwickelt?
4. Wie viele Mitarbeiter sind in der Verbraucherzentrale Köln eingesetzt und mit welchen Aufgaben sind sie konkret betraut?
5. Welchen – auch finanziellen – Nutzen haben Kölner Bürgerinnen und Bürger sowie die Stadt Köln von der Verbraucherzentrale?

Die Verwaltung nimmt wie folgt Stellung:

Zu 1.:

Das Angebot wird von Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen, die anbieterunabhängige Verbraucherinformationen haben möchten und oftmals Probleme mit Verträgen oder mangelhaften Produkten von Leistungsanbieter haben, wie z.B. Telekommunikationsunternehmen oder Energieversorgern. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist die Verbraucherberatungsstelle eine gefragte Anlaufstelle, um Sparpotentiale auszuloten und Haushaltsbudgets auf eine gesunde Grundlage zu stellen.

In drei Beratungsbereichen wird jeweils eine breite Palette von Themen abgedeckt: Die Allgemeine Verbraucherberatung widmet sich sämtlichen unter 2. genannten Inhalten. In den Rechtsberatungen geht es vor allem um Mietrecht, das Gesundheitswesen und Versicherungsschäden. In Bereich der speziellen Projekte werden die Energieberatung sowie die Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenzberatung angeboten.

Zu 2.:

Folgende Anfrageninhalte 2008 nennt der Jahresbericht 2008: Digital TV/ Telekommunikation/ Internet/ DSL (30 %), Energie/ Bauen & Wohnen/ Mietrecht (18%), Haushalt/ Haushaltsgeräte (13%), Finanzdienstleistungen (16%), Geld & Kreditfragen/ Verschuldung (8%), Reise/ Mobilität/Freizeit (7%), Gesundheit/ Patienten/ Pflege (4%), Ernährung (2%), Abfall & Umwelt (1%).

Wichtige Themen sind hinsichtlich der Finanzdienstleistungen konkret die Themen Altersvorsorge, Baufinanzierung, Versicherungen, Versicherungsschäden, Internetabzocke oder mangelhafte Leistungen von Internetanbietern, die Information zu Geldanlageprodukten sowie ein rigider Umgang von Energieversorgungsunternehmen mit säumigen Zahlern.

Die Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenzberatung steht allen Bürgerinnen und Bürgern offen. Sie wird von Erwerbstätigen, Rentner und Bezieher verschiedener Transferleistungen nachgefragt. Die Schuldnerberatung kann niedrigschwellig und kurzfristig in Anspruch genommen werden. Die Verbraucherinsolvenzberatung stellt eine zweite Stufe dar. Gemäß Insolvenzverordnung dient sie seit 01.01.1999 der Einleitung des Verbraucherinsolvenzverfahrens bei Klienten, die ihre Schulden mit den freien Geldmitteln des Haushaltseinkommens trotz Beratung nicht in absehbarer Zeit zurückzahlen können. Nach erfolgreichem Abschluss erfolgt nach 6 Jahren die völlige Restschuldbefreiung.

Zu 3.:

Im Jahresbericht 2008 verweist die Verbraucherzentrale auf eine zunehmende Zahl immer komplexerer Verbraucheranfragen und eine deutliche Steigerung bei der Rechtsberatung. Die Kontaktzahlen sind in den letzten Jahren auch im Bereich der Schuldnerberatung und Verbraucherinsolvenzberatung kontinuierlich gestiegen.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	2005	2006	2007	2008
Einzelkontakte	39.935	39.457	40.960	41.758
davon persönlich	16.503	16.870	17.679	17.985
davon telefonisch	21.252	19.532	19.544	18.920
davon schriftlich	2.180	3.055	3.737	4.853
Veranstaltungskontakte	4.689	3.710	1.121	3.034
Gesamtkontakte	44.624	43.167	42.081	44.792

Trotz gestiegener Beratungsnachfrage konnte die Anzahl der Gesamtkontakte wegen der gleichbleibenden Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht relevant gesteigert werden.

Zu 4.:

Die Verbraucherberatungsstelle Köln verfügt über 5,5 Stellen: 1 Stelle Leitung und Beratung, 3 Stellen Allgemeine Verbraucherberatung, 1 Stelle Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sowie 0,5 Stellen Bürokräft.

Zu 5.:

Hinsichtlich des – auch finanziellen - Nutzens für die Bürgerinnen und Bürger verweist die Verwaltung auf die Antworten zu den Fragen 1 – 4.

Hinsichtlich des – auch finanziellen – Nutzens für die Stadt Köln verweist die Verwaltung insbesondere auf die Ziele von Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung. Es soll zukünftiger Überschuldung, dem Abgleiten in Erwerbslosigkeit sowie der Inanspruchnahme von Transferleistungen entgegengewirkt werden.