

## „IM QUARTIER. FÜR SIE. DA“: Ein Jahr aufsuchende Verbraucherarbeit

19.01.17, 08:30 Uhr



NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Remmel (v.l.),  
Quartiersberaterin Ute Bembenek, Dr. Harald Rau, Sozialdezernent der  
Stadt, Quartiersberaterin Dagmar Kautz und Wolfgang Schuldzinski,  
Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.  
Foto: Verbraucherzentrale NRW

**KÖLN** - Jeden Monat viel zu hohe Telefonkosten, Stromrechnungen, die das eigene Budget ins Minus setzen, Ärger mit Anbietern wegen unbezahlter Rechnungen und untergeschobenen Verträgen: Mit Informationen und Rechtsberatung zum Kauf von Produkten und der Nutzung von Dienstleistungen ist die Verbraucherzentrale NRW seit einem Jahr in Chorweiler, Blumenberg, Seeberg-Nord und Kalk, Humboldt/ Gremberg sowie Höhenberg/ Vingst mobil unterwegs. Die Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale NRW beschreiten unter dem Motto „Im Quartier. Für Sie. Da.“ einen neuen Weg aufsuchender Verbraucherberatung. Zu den Aufgaben gehören auch die Übernahme des Schriftverkehrs und die außergerichtliche Rechtsvertretung bei Problemen mit Anbietern.

„Der Gang in die Quartiere hilft Verbraucherinnen und Verbrauchern, die aus vielschichtigen Gründen den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW bislang nicht gefunden haben. Das niedrigschwellige Angebot ebnet einen leichten Zugang zu dringend benötigter Verbraucherberatung und weiterführender Hilfe“, erläutert NRW-Verbraucherschutzminister Johannes Remmel.

„Bewohnerinnen und Bewohner mit multiplen Problemen in benachteiligten Quartieren der Stadt erfahren durch das direkte Hilfsangebot eine zusätzliche Wertschätzung. Für die sozialen Einrichtungen vor Ort ist die mobile Verbraucherberatung eine hilfreiche Entlastung und Ergänzung ihrer überaus wichtigen Arbeit“, hebt Sozialdezernent Harald Rau die Bedeutung des niedrigschwelligen Beratungsangebots hervor. „Erfolgreiche Lösungen von meist gebündelt auftretenden Problemen im Konsumentenalltag gelingen uns am ehesten, indem wir hilfsbedürftige Verbraucherinnen und Verbraucher an den Orten aufsuchen und auf der Ebene ansprechen, an denen sie sich befinden. Hierzu bieten wir Infostände, zahlreichende vorbeugende Materialien, regelmäßige Sprechstunden in den Quartieren und zielgruppenspezifische Bildungsveranstaltungen für Ratsuchende und Multiplikatoren an“, zählt NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski die Grundzüge der aufsuchenden Beratung auf.

Um möglichst viele hilfsbedürftige Menschen dort zu treffen, wo sie sich im Alltag aufhalten, haben Ute Bembenek und Dagmar Kautz als Team bereits im Vorfeld intensive Kontakte zu den vorhandenen Begegnungsstätten, Jugend- und Senioreneinrichtungen, Schulen, Vereinsheimen, kirchlichen Gemeindezentren

und Religionsgemeinschaften in den Stadtquartieren geknüpft und ein funktionierendes Netzwerk aufgebaut.  
Auskünfte erteilt das Quartierteam unter Telefon 0221/ 84618888 sowie per E-Mail an  
[koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw](mailto:koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw)