

Anfrage des Ausschusses Soziales und Senioren der Stadt Köln

Hintergrund:

Bezug zur mündlichen Anfrage von Dr. Dr. Mück aus der Niederschrift der Sitzung des Ausschusses Soziales und Senioren vom 17.05.2018.

Antwort der Verbraucherzentrale NRW

Für die Bewerbung der vielfältigen Beratungsangebote, die die Verbraucherzentrale NRW in den 61 örtlichen Beratungsstellen für die Bürgerinnen und Bürger vorhält, werden ortsbezogene Flyer erstellt - mit einer Preisliste als Einleger. Unsere Verbraucherarbeit wird vor allem durch das Land NRW sowie durch die Städte und Kreise finanziert. Daneben ist die Verbraucherzentrale vor Ort auf Einnahmen durch Beratungsentgelte und den Verkauf von Ratgebern angewiesen. Diese Einnahmen sind bei den Vertragsabschlüssen mit der Kommune entsprechend in der Finanzierungsvereinbarung kalkuliert worden.

In bestimmten Fallkonstellationen kann eine Befreiung von der Entgeltspflicht erfolgen, denn es gilt der Grundsatz, dass die Beratungsangebote der Verbraucherzentrale NRW vor Ort niederschwellig erreichbar sein müssen. Ratsuchende, die sich die Inanspruchnahme der entgeltpflichtigen Beratungsangebote der Verbraucherzentrale NRW aufgrund einer wirtschaftlichen Benachteiligung nicht leisten können, erhalten diese grundsätzlich engelt-befreit. Ausnahmen sind Beratungen zur Geldanlage, zur Altersvorsorge und zur Immobilienfinanzierung.

In Gesprächen mit Kooperationspartnern und Multiplikatoren wird diese Möglichkeit zur entgelt-befreiten Beratung aktiv angesprochen, damit Ratsuchende im Bedarfsfall entsprechend in die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale verwiesen werden.

Im direkten Ratsuchenden-Gespräch wird die Entgeltfrage verbraucherfreundlich und situations-bezogen sowie zugleich nicht stigmatisierend seitens unserer Mitarbeiter integriert. Bei schriftlichen Terminreservierungen werden die Formulierungen entsprechend kommuniziert.

Eine offensive Bewerbung der Entgeltbefreiung mit einem gesonderten Hinweis im (analogen und digitalen) Preisaushang und Preisblatt erfolgt seitens der Verbraucherzentrale nicht. Vor dem Hintergrund der i.d. R. multiplen Problemlagen einkommensschwacher Haushalte erfordern die Beratungsgespräche einen höheren zeitlichen Aufwand. Mit den derzeitigen vertraglich festgelegten finanziellen und personellen Ressourcen ist eine offensive Ausrichtung auf eine kostenlose Beratung nicht zu leisten. Bei einer weiteren Ausrichtung der sozial-orientierten Verbraucherarbeit müsste unter strategischen Gesichtspunkten mit der Stadt Köln neu diskutiert und verhandelt werden.

Da für Köln-Pass Inhaber die Beratung in der Verbraucherzentrale zu den meisten Beratungsangeboten entgelt-befreit ist, könnte die Stadt Köln ihrerseits dies bei den Vergünstigungen für den Köln-Pass auf ihrer Homepage ergänzen.

Seit September 2015 bietet die Verbraucherzentrale NRW in Köln neben der Beratung in der Innenstadt auch ein aufsuchendes Angebot an.

Mit Mitteln des Landes NRW und der Stadt Köln (seit 2017) hat die Verbraucherzentrale NRW die Möglichkeit, in strukturell benachteiligten Stadtteilen kostenlose Verbraucherberatung anzubieten und sog. "verletzliche" Verbraucherinnen und Verbraucher direkt in ihrem Lebensumfeld zu unterstützen. Mit der aufsuchenden Verbraucherarbeit in den drei Sozialräumen

Chorweiler/Seeberg-Nord/Blumenberg, Kalk/Humboldt-Gremberg und Höhenberg/Vingst erproben wir einen neuen Ansatz und bieten Bürgerinnen und Bürger, die den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale aus Unkenntnis, finanziellen, physischen oder sozialen Gründen nicht selbst finden, vor Ort direkt eine wöchentliche Verbraucherberatung an. Dieses Angebot ist kostenlos und wird auch entsprechend so beworben.

Ansprechpartnerin: Beate Fackeldey
Bereich Verbraucherberatung - Regionalleitung