

Mehrwert von örtlichen Angeboten der Verbraucherzentrale NRW für die Kommunen im Kreis Borken Darstellung exemplarischer Fallbeispiele

I. Das Angebot der Verbraucherzentrale NRW als Baustein kommunaler Daseinsvorsorge

Gerade die Verbraucherzentrale NRW sieht sich in ihrer täglichen Arbeit vor Ort mit zunehmend komplexen Problemlagen und oftmals fehlenden Selbsthilfepotenzialen von Bürgerinnen und Bürgern konfrontiert. Der Verbraucheralltag wird im Dschungel von Angeboten, Vertragsfallen, kleingedruckten Klauseln zu Geschäftsbedingungen, technischen Neuerungen, intransparenter Preisgestaltung und mangelnder Kundenorientierung zunehmend schwieriger - und immer mehr Menschen finden sich angesichts der Komplexität ihres Konsum- und Finanzalltages nicht (mehr) zurecht. Diese Entwicklung trifft einerseits auf große Anteile der deutschen Bevölkerung in unterschiedlichen Lebenssituationen zu (wie insbesondere auf junge Menschen, auf Familien und auf ältere Menschen) und zieht im Falle von Einkommensarmut oder gar Ver- und Überschuldung oftmals fehlende gesellschaftliche und wirtschaftliche Teilhabe bis hin zu existenziellen Notsituationen nach sich. Andererseits sind auch Menschen mit Migrationshintergrund, insbesondere Geflüchtete und Asylsuchende, in besonderem Maße von derartigen Problemlagen im Verbraucheralltag betroffen. Die genannten Zielgruppen sind daher auf besonders niederschwellige und vorzugsweise persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote angewiesen.

Das vielfältige Angebot der Verbraucherzentrale NRW vor Ort mit seinen zentralen Strängen Verbraucherberatung und Verbraucherbildung stellt daher einen wertvollen Baustein der kommunalen Daseinsvorsorge dar, der einen konkreten Mehrwert für die Kommunen - auch aus materieller Sicht - darstellt. Ziel der Verbraucherzentrale NRW ist es, rechtzeitig und möglichst präventiv für die Menschen vor Ort aktiv zu werden und frühzeitig Unterstützung zu bieten, um zum einen gesellschaftliche und wirtschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und zum anderen soziale Ungleichgewichte abzubauen und eine adäquate Integration zu fördern.

II. Die Verbraucherzentrale NRW vor Ort als Partnerin im kommunalen Hilfs- und Unterstützungssystem

Die Verbraucherzentrale NRW versteht sich vor Ort als Partnerin im kommunalen Hilfs- und Unterstützungssystem und sucht aktiv die Zusammenarbeit mit diesbezüglichen kommunalen Akteuren und Multiplikatoren, um auf diese Weise die Komm -Struktur der Arbeit der örtlichen Beratungsstelle zu ergänzen. Sie möchte gezielt Menschen in besonderen Lebenssituationen mit Rat und präventiv angelegter Hilfestellung im Verbraucheralltag erreichen. Daher gehört es zum Selbstverständnis unserer Verbraucherarbeit, bestehende Kooperationen zu pflegen und neue Kooperationen zu initiieren, die an bewährter Strukturen vor Ort anknüpfen und gezielt Synergieeffekte identifizieren. Hierbei soll auch eine Doppelberatung vermieden werden.

In der Zusammenarbeit geht es in erster Linie um den Aufbau und die Absprache gegenseitiger Verweisstrukturen, um die Vereinbarung gemeinsamer thematischer oder zielgruppenspezifischer Aktions- und Informationsangebote oder um die Schulung von Multiplikatoren für deren Arbeit mit der ihnen anvertrauten Zielgruppe.

Die Beratungsstelle in Gronau pflegt sehr intensive Kooperationsbeziehungen zu zahlreichen städtischen Akteuren wie zu allen Partnern in der Wohlfahrtspflege (Schuldnerberatung, Sozialberatung, Beratung für ältere Menschen u. a. m.), zum Jugendamt, zum Gesundheitsamt und zur Gleichstellungsbeauftragten, zur Volkshochschule und zu Familienbildungsstätten, zu Schulen und Kindertagesstätten, zu Seniorenverbänden und zum Arbeitskreis Altersarmut, zu kirchlichen Gruppierungen, zu Betreuungsvereinen und Stadtteilzentren, zum Jobcenter und zum Arbeitsamt, zu Partnern in der Flüchtlingshilfe und zu Wirtschaftsverbänden. Diese Aufzählung der Kooperationspartner ist nicht vollständig und kann bei Bedarf jederzeit ergänzt werden.

Auch auf Borkener Kreisebene ist die Verbraucherzentrale in Gronau bereits heute im Rahmen ihrer begrenzten Möglichkeiten vernetzend unterwegs. Hier ist beispielhaft die Zusammenarbeit mit den Gleichstellungsbeauftragten, mit Schulen und Berufsschulen, mit Jugend- und Familienbildungseinrichtungen, mit kirchlichen Verbänden und Gruppierungen und mit dem Seniorenforum zu nennen. Die Vernetzungsarbeit auf Kreisebene kann bei Ausbau der Kapazitäten noch weiter intensiviert werden.

III. Mehrwert für die Kommunen

Von der frühzeitigen niederschweligen und zielgerichteten Intervention der Verbraucherzentrale NRW und ihren vielfältigen Leistungen der Verbraucherberatung und Verbraucherbildung haben nicht nur die betroffenen Privathaushalte einen unmittelbaren Nutzen und geldwerte Vorteile. Vielmehr profitieren auch die Kommunen in besonderem Maße von einem verstärkten Verbraucherschutz vor Ort : Der Bedarf an kommunalen Transferleistungen wird durch den präventiv angelegten Arbeitsansatz der Verbraucherzentrale NRW mittelfristig reduziert. Örtliche Kaufkraft wird gestärkt. Außerdem leistet eine starke Verbraucherarbeit vor Ort einen nachhaltigen Beitrag zur sozialen Stabilisierung.

IV. Ausgewählte Fallbeispiele aus der Verbraucherarbeit zur Veranschaulichung des kommunalen Mehrwertes

1. Rechtsberatung und Rechtsvertretung im Einzelfall

Die Verbraucherzentrale NRW verfügt über die Rechtsbesorgungsbefugnis in Verbraucherangelegenheiten nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz. Hierdurch wird Bürgerinnen und Bürgern vor Ort ein sehr niederschwelliger und finanzierbarer Zugang zum Recht gewährt, und die Verbrauchersituation wird verbessert.

Vielfach werden Notlagen unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen von unseriösen Anbietern gezielt ausgenutzt, so dass zahlreiche Verbrauchergruppen von oftmals subtilen Abzockmaschen und Übervorteilung bedroht sind. Besonders schutzwürdige Verbrauchergruppen in dieser Hinsicht sind im Regelfall Menschen mit fehlenden Selbsthilfepotenzialen wie einkommensarme und bildungsferne Menschen, aber in besonderem Maße auch Senioren oder jüngere Menschen.

Durch die Rechtsbesorgung der Verbraucherzentrale NRW wird der Teufelskreis aus immer weiteren Vertragsfallen und Gebührenforderungen unterbrochen; der betroffene Haushalt wird stabilisiert. In der Folge werden öffentliche Kassen von Ansprüchen an das soziale Sicherungssystem entlastet.

2. Beratung bei finanziellen Problemlagen

Die Beratung bei Geld- und Kreditproblemen gehört ebenfalls zum Basisangebot einer jeden Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW. Durch eine gezielte Beratung bei Budgetproblemen oder gar drohender Überschuldung gelingt es, Menschen in finanziellen Notlagen rechtzeitig und unbürokratisch zu helfen.

Ansatzpunkte aus der Verbraucherarbeit in diesem Themenfeld sind insbesondere folgende Hilfestellungen der Verbraucherzentrale NRW:

- Unterstützung bei der Planung und Priorisierung des Haushaltsbudgets,
- Unterstützung bei der Erweiterung finanzieller Handlungsspielräume der Haushalte durch Maßnahmen zur Ausgabenreduzierung (z. B. durch Kündigung überflüssiger oder überteuerter Verträge, Unterstützung beim Tarif- und Anbieterwechsel u. a. m.),
- Unterstützung bei der Vermeidung von Energiesperren und Mietrückständen,
- Unterstützung bei der Warnung vor aktuellen Abzockmaschen im Verbraucheralltag,
- Präventive Beratung zu Vertrags- und Kostenfallen,
- Präventive Information zu Maschen von unseriöser Kreditvermittlung oder Schuldenregulierung,
- Unterstützung beim Zugang zu einem Girokonto oder beim Erhalt des Kontos,
- Unterstützung bei der Inanspruchnahme der Befreiung vom Rundfunkbeitrag.

Durch diesen Beratungsschwerpunkt wird die finanzielle Situation der Betroffenen vielfach so stabilisiert, dass eine spätere Inanspruchnahme von Transferleistungen vermieden werden kann.

3. Beratung zum Tarif- und Anbieterwechsel im Energiebereich und flankierende Energieberatung

Im Rahmen des Beratungsangebotes zu Fragestellungen rund um den Energiemarkt und das Energierecht gelingt es vielfach, Kostensenkungspotenziale bei der Energieversorgung zu nutzen. Von diesem Beratungsangebot profitieren in besonders hohem Maße auch Bezieher von Transferleistungen, die vielfach in älterem und energetisch unzureichendem Wohnungsbestand leben. Hierdurch wird auch ein Beitrag zur Reduzierung der Heizkosten geleistet, die im Rahmen der kommunal abzudeckenden Kosten für Unterkunft und Heizung die städtischen Haushalte zunehmend belasten.

Neben der gezielten Beratung zu einem Tarif- und Anbieterwechsel leistet eine flankierende Energieberatung einen gezielten Beitrag zur Energieeinsparung, die nicht nur den Betroffenen selbst zu Gute kommt, sondern auch zur Entlastung kommunaler Kassen beitragen kann. Denkbar sind auch in diesem Beratungssegment gezielte Kooperationen zwischen den Kommunen bzw. den örtlichen Sozialbehörden und der Verbraucherzentrale NRW, um die Einspareffekte für den städtischen Haushalt weiter zu steigern.

4. Mietrechtliche Beratung

Die Verbraucherzentrale NRW bietet darüber hinaus mietrechtliche Beratungen an und hilft auf diese Weise, mietrechtliche Problemlagen zu klären. Gerade im Bereich der Nebenkosten- und Betriebskostenabrechnungen gibt es häufig rechtliche Angriffspunkte, deren Klärung zu einer Reduzierung der finanziellen Belastung des Mieterhaushaltes beitragen kann. Hiervon kann ebenfalls die Kommune profitieren, wenn es sich um die Beratung von Transferleistungsbeziehern handelt.

5. Beitrag zur Integration von Geflüchteten und Asylsuchenden

Ein relevanter Anteil der Geflüchteten und Asylsuchenden, die zurzeit nach Deutschland kommen, wird auch dauerhaft bei uns bleiben. Sobald die vordringlichen Fragen der Unterbringung bewältigt sind, leben und konsumieren die geflüchteten Menschen in unserem Land. Hierbei lauern viele Vertrags- und Kostenfallen. Derzeit werden - als ein Beispiel von vielen - bereits in Flüchtlingsunterkünften Mobilfunkverträge und Versicherungspakete mit viel zu langen Laufzeiten, unangemessenen Kosten und / oder unpassenden Konditionen verkauft.

Um diesen neuen Herausforderungen im Verbraucheralltag wirksam zu begegnen, unterstützt die Verbraucherzentrale NRW die Kommunen und die betroffenen Menschen sowie haupt- und ehrenamtliche Multiplikator/innen durch verständliche Informationen und Beratungsleistungen für den Verbraucheralltag. Ziel ist es, im akuten Problemfall richtig und rechtzeitig zu intervenieren und gezielt an geeignete Ansprechadressen verweisen zu können.

6. Präventiver Arbeitsansatz bei Maßnahmen der Verbraucherbildung

Die Verbraucherzentrale NRW bietet bei Bedarf und in Abhängigkeit von den verfügbaren Personalressourcen präventive Maßnahmen der Verbraucherbildung für Schulklassen sowie unterschiedliche Gruppen mit erwachsenen Teilnehmer/innen an. Ziel ist es, auf Basis modular aufgebauter Trainingseinheiten die Konsum- und Finanzkompetenzen der jeweiligen Zielgruppen durch lebensweltnahe Absätze der Verbraucherbildung zu stärken, Handlungsalternativen zu erläutern und passgenaue Empfehlungen auszusprechen. Hierdurch können finanzielle Fehlentscheidungen und in der Folge existenzielle Notlagen vermieden werden, die die Kommune zusätzlich belasten würden.

Verbraucherzentrale NRW, 09.05.2016