



Das Jahr
1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12
2006
Beratungsstelle
Bergisch-Gladbach

Das Jahr im Überblick



Ihr Team der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach

- 4 Telefonwerbung boomt: Kein Abschluss unter dieser Nummer
- 4 Wegwieser durchs Gesundheitswesen
- 4 Stromanbieterwechsel: Niemand muss im Dunkeln sitzen
- 5 Dauerbrenner Gaspreise
- 5 Rechtsberatung: Mit uns geschieht Ihnen Recht
- 6 Weltverbrauchertag: Fit werden als Verbraucher
- 6 Elektronisches Verbraucherzentralen-Informationssystem ELVIS
- 6 Schuldenwoche – Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten
- 7 Futureins – NRW wird zukunftsfähig
- 7 »Mmh... so frisch! Iss mal was direkt vom Feld
- 7 Mach den Boxenstopp! Bring leere Batterien zurück!
- 8 Dach für Gebäudesanierung
- 8 Mein Haus spart
- 8 Fleisch ist nicht gleich Fleisch
- 8 Qualitätsbewusster Einkauf
- 9 Faire Woche: Fairness verbindet
- 9 Nahrungsergänzungsmittel: Hochsaison für Scharlatane
- 10 Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick
- 12 Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Bergisch Gladbach
- 12 Impressum

Während die Wirtschaft für 2006 eine eher verhaltene Verbrauchernachfrage bilanziert, haben die 54 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW erneut »Hochkonjunktur« zu vermelden: Über eine Million Ratsuchende haben hier persönlich, schriftlich oder telefonisch Rat und Hilfe zu den vielfältigen Fragen und Problemen des Verbraucheralltags gesucht. Eine eindrucksvolle Zahl – die unterstreicht, dass Ratsuchende ihre Verbraucherzentrale vor Ort als unabhängige und kompetente Ansprechpartnerin schätzen. Jedoch: Hohe Akzeptanz und Wertschätzung bei den Kunden müssen Tag für Tag aufs Neue erarbeitet und bestätigt werden. Eine Herausforderung, die die Verbraucherzentrale NRW auch 2006 angenommen hat – und mit dem Aufgreifen aktueller Themen, mit bürgernahen Dienstleistungen, mit fachlicher Kompetenz und effizientem Wissensmanagement einmal mehr zur Zufriedenheit der Ratsuchenden in Bergisch Gladbach gemeistert hat.

Eindrucksvolles Beispiel hierfür: Bei einer landesweiten Evaluation der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW haben 96 % der 405 Befragten erklärt, dass sie hier kompetente Hilfestellungen und unkomplizierten Zugang zum Recht gefunden hätten, wenn sie sich als Kunde übervorteilt fühlten oder Verbraucherrechte im Kleingedruckten missachtet sahen. Als Schwerpunktthemen wurden ausgemacht: rechtliche Probleme mit Telekommunikationsanbietern und unseriöse Geschäfte im Internet. 99 % haben erklärt, das Angebot der Rechtsberatung uneingeschränkt weiterempfehlen zu können.

Als unverzichtbare Dienstleistung im Kanon der kommunalen Daseinsvorsorge sind die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW auch bei Politik und Verwaltung anerkannt. Trotz schwieriger Finanzlagen konnten in einigen Kommunen mehrjährige Folgeverträge zur Fortführung der Beratungsstellen geschlossen werden. Das Beratungsstellennetz in Nordrhein-Westfalen blieb auch 2006 intakt!

Unerlaubte Telefonwerbung, Gaspreise und Stromanbieterwechsel – bei diesen zentralen Themen setzte die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach besondere Akzente zur Verbraucherinformation und -beratung.

Finanziell gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz läutete sie unter dem Motto »Kein Abschluss unter dieser Nummer« viel beachtete öffentlichkeitswirksame Aktivitäten zu ungebundenen Werbeanrufen ein oder zeigte mit Musterbriefen Wege auf, wie sich Kunden gegen Gaspreiserhöhungen wehren können. Zudem gab sie praktische Hilfestellungen an die Hand, damit Verbraucherinnen und Verbraucher den sich entwickelnden Strommarkt für sich nutzen können.

Weiterer Schwerpunkt im Jahr 2006: Aktivitäten für und mit Kindern und Jugendlichen. Fit werden als Verbraucher beim Weltverbrauchertag, Einladungen an Schulklassen zum Handylführerschein und, gefördert durch das Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Unterrichtseinheiten zum Umgang mit Geld waren hierbei nur einige der Bausteine, um jungen Verbrauchern Märkte transparent zu machen, sie in ihrer Rolle als Konsumenten zu stärken und ihnen das kleine Einmaleins der Geldgeschäfte nahe zu bringen. Denn mangelnde »finanzielle Allgemeinbildung« ist vielfach Auslöser für Ver- und Überschuldung – was eindrucksvoll die Notwendigkeit unterstreicht, frühzeitig das Management von Einnahmen und Ausgaben zu lernen. Unter dem Stichwort »Finanzkompetenz stärken« wird die Verbraucherzentrale NRW – auch über die junge Zielgruppe hinaus – hierzu künftig einen weiteren Schwerpunkt setzen. Nicht zuletzt, weil vor dem Hintergrund der aktuellen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen im-

mer mehr Haushalte mit immer weniger Einkommen auskommen müssen. Und was die Ratsuchenden-Zahlen auch 2006 zeigen: Existenzsicherungsberatung und Kurzberatungen zum Thema Schulden sind Angebote mit erneut steigender Nachfrage.

Ermöglicht wurden unsere Aktivitäten für die Bürgerinnen und Bürger in Bergisch Gladbach durch die finanzielle Unterstützung der Kommune, die Bereitschaft der Medien, unsere Arbeit zu begleiten und vor allem durch die konstruktive Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern. Hierfür bedankt sich das Team der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – mit weiterhin engagiertem Einsatz und einer an Problemlagen und Interessen der Kunden unserer Beratungsstelle ausgerichteten Verbraucherarbeit.

Denn auch in Zukunft wird es in Bergisch Gladbach die Verbraucherberatung geben. Trotz gekürzter Landesmittel ist es der Verbraucherzentrale NRW und der Stadt Bergisch Gladbach gelungen, den Standort Bergisch Gladbach zu erhalten. Bürgermeister Klaus Orth (Foto rechts) und Matthias Arkenstette, Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale NRW (links), haben die vertragliche Vereinbarung am 18. September 2006 im Rathaus Stadtmitte unterzeichnet. Weiterhin mit im Boot bleiben



die Umlandkommunen Kürten, Odenthal, Overath und Rösral. Sie beteiligen sich unverändert an der städtischen Finanzierung der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach, weil auch ihre Einwohner die Leistungen der Verbraucherberatung in Anspruch nehmen.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre von »Das Jahr 2006 – Unsere Arbeit für Sie«.

Ihr Team der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach

Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – Aktuelle Verbraucherthemen

Telefonwerbung boomt Kein Abschluss unter dieser Nummer

Obwohl seit zwei Jahren strikt verboten, boomt die unerwünschte Werbung per Telefon. Mehr als 12.000 Ratsuchende beschwerten sich jährlich bei der Verbraucherzentrale NRW über ungebetene Anrufe von Firmen, die ihnen so Produkte oder Dienstleistungen anbieten. Weil Werbung und Anbahnung nur erlaubt sind, wenn Angerufene hierzu vorab ihre Zustimmung erteilt haben, hat auch die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach im Rahmen einer landesweiten Aktion – finanziell gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft



und Verbraucherschutz – die Verursacher des unzulässigen Telefonerrörs aufgespürt.

Verbraucherinnen und Verbraucher waren aufgerufen zu melden, wenn sie beim so genannten «cold calling» kalt erwischt worden waren. Mehr als 2.000 Beschwerden sind NRW-weit in nur acht Wochen eingegangen – auf vorbereiteten Postkarten, per E-Mail oder Brief. Telekommunikationsunternehmen, Gewinnspiel- und Lottofirmen konnten dabei als Spitzenreiter der gesetzeswidrigen Werbung per Telefon ermittelt werden.

Mit einem Forderungskatalog an den Gesetzgeber hat die Verbraucherzentrale Wege aufgezeigt, um unerlaubte Werbeanrufe künftig wirkungsvoll einzudämmen. Kernstück hierbei: die Forderung nach

wirksamen Sanktionen gegen gesetzeswidrig agierende Anbieter sowie die Aufhebung der Vertragsbindung bei unzulässiger Werbung.

Der Bundestagsabgeordnete für den Rheinisch-Bergischen Kreis, Wolfgang Bosbach und der Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, Klaus Müller diskutierten das Thema mit weiteren Teilnehmern in der Beratungsstelle an der Paffrather Straße. Wolfgang Bosbach konnte aus eigener Erfahrung sprechen und bezeichnete die bisherige Gesetzgebung als nicht ausreichend wirksam. Dem

Anliegen der Verbraucherschützer, unlauterer Telefonwerbung entgegen wirken zu können, sagte er seine Unterstützung zu.

Wegweiser durchs Gesundheitswesen

Mehr Eigenverantwortung ist von Bürgerinnen und Bürgern rund ums Gesundheitswesen gefragt. Doch nur wer sich einen Überblick über den Gesundheitsmarkt verschafft und seine Rechte kennt, kann seiner Rolle als «Kunde Patient» gerecht werden und Vorsorge sinnvoll betreiben. Als eine von landesweit 17 Beratungsstellen bietet auch die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach seit Juni 2006 Rechtsberatung im Gesundheitswesen an. Ob Fragen zu Leistungen, Beitragsberechnungen oder Bonusprogrammen gesetzlicher Krankenkassen – die Rechtsberatung war eine gefragte Anlaufstelle. Auch bei Ärgernissen nach dem Arztbesuch wurde rechtlicher Rat gesucht: Insbesondere die komplizierten Heil- und Kostenpläne von Zahnärzten sorgten für Nachfrage. Zudem waren die Abrechnungen bei individuellen Gesundheitsleistungen, die mit dem Arzt privat vereinbart wurden, Thema vieler Beratungsgespräche. Ratsuchende konnten dabei nicht nur auf rechtliche Beratung, sondern in komplizierten Fällen auch auf die außergerichtliche Rechtsvertretung durch einen Honoraranwalt zählen, um ihre berechtigten Interessen gegenüber Krankenkassen oder Ärzten durchzusetzen.

Mit der Teilnahme an der 4. Gesundheitsmesse des Evangelischen Krankenhauses Bergisch Gladbach nutzte die Beratungsstelle an der Paffrather Straße 29 die Möglichkeit, möglichst viele Verbraucher mit Ratgebern, Informationsmaterialien und rechtlicher Kurzberatung zu erreichen und zu informieren.

Stromanbieterwechsel Niemand muss im Dunkeln sitzen

Schon seit 1998 können Verbraucher ihren Stromversorger frei wählen. Doch bislang haben sich erst rund fünf Prozent der bundesdeutschen Haushalte für einen günstigeren Lieferanten entschieden: Unwissenheit um die einfachen Wechselmodalitäten sowie die Sorge, irgendwann im Dunkeln sitzen zu müssen, sind dabei die wesentlichen Ursachen, dass Kunden die Wahlmöglichkeit nur zögerlich wahrnehmen. Mit finanzieller Förderung durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach im Jahr 2006 beim Thema Stromanbieterwechsel einen Arbeitsschwerpunkt gesetzt – und aufgezeigt, dass sich der Wechsel nicht nur finanziell lohnen kann, sondern auch leicht zu bewerkstelligen ist. Informationen zur Anbieterwahl, zum Vergleich von Angeboten und Preisen, zur Vertragsgestaltung und zu Wechsel-

selbmodalitäten sowie Wissenswertes zur Versorgungssicherheit wurden Ratsuchenden hierzu an die Hand gegeben. So wurde VerbraucherInnen und Verbrauchern nicht nur ein neuer Markt transparent gemacht, sondern ihnen wurden auch Hilfestellungen gegeben, um sich bietende Preisvorteile des Wettbewerbs nutzen zu können.

Dauerbrenner Gaspreise

Höhe und Angemessenheit von Gaspreisen – im Jahr 2006 angesichts mehrerer Preiserhöhungen der Versorger ein Dauerbrenner der Beratungsnachfrage. Kann der Erhöhung widersprochen werden? Kann ein Nachweis verlangt werden, dass die Preiserhöhung tatsächlich angemessen war? – so nur ein kleiner Auszug aus dem Fragenkatalog. Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz hat die Verbraucherzentrale NRW ein Informationspaket rund ums Thema Gaspreise geschnürt. Kernstück hierbei: Eine Mappe mit umfangreichen Materialien, die nicht nur Antworten auf die vielfältigen Fragen rund um den Gaspreis gibt, sondern mit vier Musterschreiben auch konkrete Hilfestellungen enthält, um sich gegen Gaspreiserhöhungen zu wehren. In Ihrer Rechtsberatung hat die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach zudem mögliche Konsequenzen bei Zahlungsverweigerung oder bei Zahlung unter Vorbehalt aufgezeigt. Außerdem: Mit einer Musterklage gegen überhöhte Gaspreise will die Verbraucherzentrale NRW die Rechtsgrundlagen für eine Preiserhöhung klären lassen und für mehr Transparenz bei den Preisanpassungsklauseln sorgen.

Rechtsberatung Mit uns geschieht Ihnen Recht

Deutlich mehr Ratsuchende vertrauten in Bergisch Gladbach im Jahr 2006 auf die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale, wenn sie sich als Kunden übervorteilt fühlten oder Verbraucherrechte im Kleingedruckten inissachtet sahen. Aktueller Schwerpunkt: Verträge mit Telekommunikationsanbietern sowie Geschäfte im Internet.

Bei einer landesweiten Erhebung durch die Fachhochschule Münster bestätigten 96 % der 405 Befragten, dass sie bei der Rechtsberatung kompetente Hilfestellungen und unkomplizierten Zugang zum Recht gefunden haben. Mehr als die Hälfte der Probanden ging davon aus, ihr verbraucherrechtliches Anliegen nun selbst lösen zu können, nur 26 % äußerten weiteren Unterstützungsbedarf. Erfreulich, dass 99 % angaben, die Rechtsberatung weiterempfehlen zu wollen: Verbraucherrechtliches Know-how, verständliche und freundliche Beratung sowie

der unkomplizierte und preisgünstige Zugang zum Recht wurden hierbei als zentrale Begründungen angeführt. Auch der Preis für das Beratungsangebot wird von den Ratsuchenden durchweg akzeptiert.

Fazit: Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW wird als kundenorientiert und hilfreich bewertet – und als kostengünstiger Zugang zum Recht mit großer Problemlösungskompetenz würden sie fast alle Befragten weiterempfehlen.

Telekommunikationsverträge, von unseriösen Vermittlern tausendfach via Telefon oder an der Haustür untergeschoben, ließen Bürgerinnen und Bürger aus Bergisch Gladbach und dem Rheinisch-Bergischen Kreis bei der Verbraucherzentrale an der Paffrather Straße 29 nach Rat und Hilfestellungen suchen. Rechtsberatungen rund um Telekommunikationsdienstleistungen rangierten daher in der Anfragenstatistik ganz oben.



Weltverbrauchertag Fit werden als Verbraucher

Kindern und Jugendlichen das notwendige Rüstzeug zu vermitteln, um als Verbraucher fit zu werden – das hatten sich in einer Gemeinschaftsaktion die Schuldnerberatung RheinBerg und die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach beim Weltverbrauchertag am 15. März zum Ziel gesteckt. Wie man mit dem eigenen Taschengeld besser haushalten kann, welche Kostenfallen beim Handy lauern oder wann Jugendliche erste Verträge abschließen dürfen – so ein kleiner Auszug der Themen, die dabei für die Zielgruppe der 12- bis 13-Jährigen auf dem Programm standen. Beim Fit werden als Verbraucher geht es darum, Verbraucherrechte kennen zu lernen, einen Einblick in die Spielregeln des Marktes zu gewinnen und sich mit den sozialen, ökologischen und gesundheitlichen Aspekten von Kauf- und Konsumentscheidungen auseinanderzusetzen.



v.l.n.r.: Deate Trieb, Rolf Menzel, Landrat des Rheinisch-Bergischen Kreises, Klaus Orth, Bürgermeister der Stadt Bergisch Gladbach und Gerhard Still, Leiter der Schuldnerberatung RheinBerg

Für ihre Aktion, mit der die beiden Organisationen Kinder und Jugendliche in ihrer Finanzkompetenz schulen wollen, konnten sie Landrat Rolf Menzel und Bürgermeister Klaus Orth als Schirmherren gewinnen.

Elektronisches Verbraucherzentralen- Informations-System ELVIS

Über eine Million Bürgerinnen und Bürger haben 2006 landesweit in den 54 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW Rat und Hilfe gesucht. Diese Zahl ist ein deutlicher Hinweis, dass Ratsuchende ihre Verbraucherzentrale vor Ort als kompetente Ansprechpartnerin schätzen. Hohe Akzeptanz und Wertschätzung müssen jedoch Tag für Tag aufs Neue erarbeitet und bestätigt werden. Ein wirkungsvolles Instrument hierbei ist ELVIS – das bundesweite Wissensmanagement-System: Es erlaubt auch den Beratungskräften in Bergisch Gladbach den schnellen Zugang zu mehr als 1.000 bundesweit einheitlichen Beratungsstandpunkten und weiteren beratungsunterstützenden Materialien. Auf Knopfdruck sind so von Fachleuten zentral erarbeitete und koordinierte aktuelle Empfehlungen zu Verbraucherthemen und Lösungswege für oftmals komplizierte Verbraucherprobleme im Beratungsgespräch vor Ort abrufbar.

Zusätzlich werden in einer bundesweiten Anbieter-Informations-Datenbank Daten über vom Bundesverband der Verbraucherzentralen sowie von den Verbraucherzentralen selbst durchgeführte Abmahnungen und Prozesse erfasst. Damit werden eine wirksame Durchsetzung von Vertragsstrafen und eine Steigerung der Einnahmen aus solchen Verfahren sichergestellt.

Schuldenwoche – Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten

Zur bundesweiten Aktionswoche der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung lenkte die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach den Blick auf das zunehmende Missverhältnis zwischen offenen Forderungen an Schuldner und auflaufenden Verzugskosten: Unter dem Motto »Der Kunde: Gestern König – heute Bettelmann. Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten« mahnte sie das Recht auf Schadensminderung auch für säumige Zahler an. Im Beratungsalltag zeigt sich, dass König Kunde vor Vertragsabschluss kräftig umworben wird, dann aber oft als Bettelmann endet, wenn er den eingegangenen Verpflichtungen nicht nachkommen kann. Wesentliche Ursache hierfür: Anbieter wählen vielfach unverhältnismäßige Mittel, um ihre Außenstände einzutreiben. Keineswegs nur Einzelfälle, in denen sich durch Kosten für die Einschaltung eines Inkassobüros oder eines

Anwalts, für Mahnbescheide oder Vollstreckungsmaßnahmen Forderungen verdoppeln.

Statt mangelnder Gesprächsbereitschaft mit den Schuldnern, Hinhaltestrategien bei Verhandlungsbemühungen sowie zusätzliche Kosten verursachender Maßnahmen, plädierte die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach für Fairplay zwischen Anbietern und Konsumenten: Auch säumige Zahler hätten ein Recht darauf, dass der finanzielle Schaden möglichst gering gehalten werde.

Futureins – NRW wird zukunftsfähig

Auch im Jahr 2006 waren die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale NRW wieder mit ihren Aktionen im Rheinisch-Bergischen Kreis und in Bergisch Gladbach unterwegs. Mit ihrer Kampagne warben sie für eine Zukunft, in der eine ausgewogene Balance zwischen unseren heutigen Bedürfnissen und den Lebensperspektiven zukünftiger Generationen besteht.

»Mmh... so frisch! Iss mal was direkt vom Feld

Mit gezielten Aktivitäten wollten die Kampagner diesmal Kindertageseinrichtungen motivieren, ihr Angebot an frischen Lebensmitteln »von nebenan« nachhaltig zu erhöhen. Von landesweit mehr als 1700 angeschriebenen Kindertagesstätten wurden circa 60 Einrichtungen mit der futureins Nachhaltigkeits-EINS ausgezeichnet. Die Auszeichnung sollte Anerkennung und den Anreiz liefern, diesen frischen Weg weiterzugehen. Doch um die »EINS« zu erhalten, mussten einige Anforderungen erfüllt sein. Es gab diese Auszeichnung nur,

wenn unter anderem ganzjährig und täglich mindestens eine Obst- und eine Gemüseart aus der Saison angeboten wurden.

In Kürten verlieh Bürgermeister Ulrich Iwanow der Kindertagesstätte Weidenkätzchen für ihr beispielhaftes Engagement rund um frische Lebensmittel direkt vom Feld die futureins-Nachhaltigkeits-EINS. Er freute sich, dass die Kinder den Honig von einem Imker in Bechen essen und dabei auch noch erfahren, wie Honig gemacht wird.

Mach den Boxenstopp! Bring leere Batterien zurück!

Mit Aktivitäten unter dem Motto »Mach den Boxenstopp! – Bring leere Batterien zurück!« hat die Verbraucherzentrale NRW 2006 – unter Schirmherrschaft von Nordrhein-Westfalens Umwelt- und Verbraucherminister Eckhard Uhlenberg, des Vorstandes der Stiftung »Gemeinsames Rücknahmesystem Batterien« (GRS) und des Vorstandes der Verbraucherzentrale – eine weitere Runde eingeläutet, um die gezielte Entsorgung von ausgedienten Batterien zu verbessern. Besondere Zielgruppe in diesem Jahr: junge



Foto oben: Klaus Orth, Bürgermeister der Stadt Bergisch Gladbach, mit Schülern der Gemeinschaftsgrundschule Hand bei der Aktion Boxenstopp

Foto links: Ulrich Iwanow, Bürgermeister der Gemeinde Kürten mit Eva Dittrich, Leiterin der Kindertagesstätte Weidenkätzchen und Kindern bei der Verleihung der futureins-Nachhaltigkeits-EINS



Verbraucher mit Migrationsgeschichte. Ein Elternbrief in fünf Sprachen ergänzte hierbei das bewährte Aktionsmaterial.

Kinder sind nicht nur die Konsumenten von morgen, sondern zählen schon heute zu den Heavy-Usern von Batterien und Akkus. Umso wichtiger, ihnen den Weg zur umweltschonenden Entsorgung der ausgedienten Energiespeicher auf spannende Weise zu vermitteln. In Bergisch Gladbach machten die Kampagner der Verbraucherzentrale deshalb an der Gemeinschaftsgrundschule Hand zum »Boxenstopp« Station. An bunt dekorierten Rennstrecken galt es, batterieähnliches Wurfmateriale in die überdimensionale »Batt-Box« einzuwerfen. Als Lohn für die Teilnahme winkten ein praktischer Batterie-Tester sowie eine kleine Sammelbox – und ein kindgerechter Comic mit allem Wissenswerten zum Thema Batterien. Die Kinder hatten mit der Unterstützung durch Bürgermeister Klaus Orth, der die Aktion begleitete, viel Spaß dabei, spielerisch den umweltfreundlichen Boxen-Stopp zu entdecken (siehe Foto auf der Vorseite)

Energieberatung

Gab ein Durchschnittshaushalt vor 15 Jahren rund 850 Euro im Jahr für Strom- und Heizkosten aus, schlugen 2006 dafür fast 1.400 Euro zu Buche. Angesichts der angekündigten neuen Preisrunden dürfen Haushaltskassen auch künftig nicht auf Entlastung hoffen – was Ratsuchende bei der Energieberatung der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach einmal mehr nach Informationen und Hilfestellungen fragen ließ. Hinweise zum sparsamen Umgang mit Energie, zur energetischen Gebäudesanierung oder zur Nutzung unerschöpflicher Energiequellen waren gefragt, um wenigstens einen Teil der Kostensteigerungen wettmachen zu können. Stundenweise gab der Honorarberater Thorsten Veit der Verbraucherzentrale NRW im Rahmen eines durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderten Angebots in rund 200 persönlichen Beratungsgesprächen Hinweise zum Einsatz sparsamer Haustechnik, zu sinnvollen Dämm-Maßnahmen oder zu Möglichkeiten, Energie aus Sonnenkraft zu gewinnen. Nicht zuletzt: Wann und wie öffentliche Fördermittel günstige Konditionen zur Finanzierung von Sanierungsmaßnahmen bieten, konnte der Honorar-Energieberater der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach Ratsuchenden ebenfalls aufzeigen.

Dass Bürgerinnen und Bürger dieses Angebot zur anbieterunabhängigen Beratung schätzen untermauern die Zahlen: Obwohl seit März 2006 für die zuvor kostenlose Beratung ein Entgelt von fünf Euro erhoben wird, blieben die Ratsuchenden-Zahlen auf nahezu konstant hohem Niveau.

Zusätzlich erreichte die Verbraucherzentrale an ihrem Informationsstand auf den Bergischen Bautagen rund 130 Verbraucher.

Dach für Gebäudesanierung Mein Haus spart

Initiiert vom Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes NRW haben sich verschiedene Träger und Einrichtungen zusammengeschlossen, um mit der Aktion »Mein Haus spart« die energetische Sanierung von Gebäuden zu fördern. Als eine Kooperationspartnerin hat sich auch die Verbraucherzentrale NRW eingebracht, um über Möglichkeiten zur sinnvollen Energieverwendung zu informieren, Einsparpotenziale aufzuzeigen sowie Wege zu lohnenden Förderlöffeln zu weisen. Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach hat »Mein Haus spart« durch eine intensive Medienarbeit sowie viele Beratungsgespräche vor Ort begleitet.

Auch 2006 wurde die erfolgreiche Kooperation des Rheinisch-Bergischen Kreises und der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – diesmal mit dem weiteren Partner Energieagentur NRW – zu Energiethemen fortgesetzt. Eine Informationsveranstaltung und einer Thermografie-Sonderaktion sollten den Anreiz für Immobilienbesitzer schaffen, ihre Energiekosten zu senken.

Ernährungsthemen

Fleisch ist nicht gleich Fleisch Qualitätsbewusster Einkauf

Angesichts zahlreicher Skandale um Gammelfleisch suchten viele Verbraucherinnen und Verbraucher einmal mehr Rat und Hilfe zum qualitätsbewussten Fleischeinkauf. Denn Fleisch wird im Handel überwiegend als Massenware angeboten – verbindliche Informationen über Qualitäten, Produktionsbedingungen oder die Tierhaltung sind Mangelware. Die Verbraucherzentrale



le in Bergisch Gladbach hatte deshalb ein Informationspaket geschmürt, um Angebote transparent zu machen und Wegweiser zur gewünschten Fleischqualität an die Hand zu geben. Herzstück dabei war der Ratgeber »Fleisch ist nicht gleich Fleisch«, der einen Überblick über die in NRW angebotenen Qualitäts- und Markenfleischprogramme für Schweine-, Rind- und Geflügelfleisch verschafft. Ein lokaler Einkaufsführer lieferte darüber hinaus die entsprechenden Bezugsadressen in unserer Region. So kann Fleisch gekauft werden, das seinen »Preis wert« ist.

Mit einer Themenecke und Schaufenstergestaltung hat die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach darüber hinaus öffentlichkeitswirksam den Weg zu qualitätsbewusstem Fleischein Kauf gewiesen.

Faire Woche Fairness verbindet

An ihrem Informationsstand anlässlich des Kultur- und Stadtfestes am 9./10. September und zur bundesweiten »Fairen Woche« präsentierte die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach vom 18. bis 30. September faire Kostlichkeiten aus aller Welt. Dabei wurden Vorzüge und Vielfalt fair gehandelter Waren vorgestellt.

Mit vielen Materialien wurde aufgezeigt, dass der Faire Handel sowohl den Produzenten in den Entwicklungsländern als auch Verbrauchern hierzulande echten Gewinn bringt. Gerechte Entlohnung und sicheres Einkommen, Verbot von Kinderarbeit und umweltverträgliche Anbausysteme sind dabei das Plus für die Kleinbauern in den Entwicklungsländern. Und wer die Produkte aus Fairer Handel kauft, kann für sich ein Plus in Sachen Qualität und Umweltschutz verbuchen: Mehr als die Hälfte der fair gehandelten Lebensmittel stammt aus dem Bio-Anbau.

In der Beratungsstelle an der Paffrather Straße 29 konnten sich Interessierte mit Proben von Kaffee oder Tee und fairer Schokolade vom guten Geschmack und von der erstklassigen Qualität der fair gehandelten Ware überzeugen.

Nahrungsergänzungsmittel Hochsaison für Scharlatane

Ob per Zeitungsanzeige, via Internet, im Bekanntenkreis oder auf einer Kaffeefahrt: »Gesundheit ist käuflich« – so die Botschaft der Hersteller und Vertreiber von Nahrungsergänzungsmitteln. Glaubt man den Versprechungen, versorgen diese Mittel den Körper mit lebenswichtigen Stoffen, stärken Wohlbefinden

und Leistungskraft. Die Beratungsstelle Bergisch Gladbach der Verbraucherzentrale NRW setzte den Verheißungen geheimnisvoller Wirkungen von Pflanzenextrakten und Supervervitaminen mit anbieterunabhängiger Information ein Rezept entgegen: Zum jährlichen Gesundheitstag des Amtsgerichts Bergisch Gladbach informierte sie Interessierte rund ums Thema Werbung und Einkauf von Nahrungsergänzungsmitteln und hielt Checklisten als Orientierungshilfe bereit.

Auf einer Vortragsveranstaltung für den Deutschen Hausfrauenbund in Gummersbach konnten die Teilnehmer zudem bei einer von der Beratungsstelle organisierten »Alternativen Kaffeeahrt« in gemütlicher Runde bei Kaffee und Kuchen hautnah miterleben, wie bei solchen Veranstaltungen vor allem Älteren zum Kaffee Vitamin- oder Mineralstoffkapseln zu horrenden Preisen aufgeschwatzt werden. Informationen über Vitamine & Co. und über typische Verkaufspraktiken rundeten das aufschlussreiche Event ab.

Ausblick

Im Jahr 2007 werden wir uns folgender Themen besonders annehmen: Die unseriöse Anbahnung von Vertragsabschlüssen im Internet hat Hochkonjunktur. Dieser »Abzocke« besonders Jugendlicher und junger Erwachsener wollen wir entgegen treten. Und ihre Finanzkompetenz weiter stärken.

Weiterhin werden wir zur Umsetzung der Gesundheitsreform den Verbrauchern Informationen und rechtlichen Rat anbieten.

Und außerdem: 2007 feiert die Beratungsstelle an der Paffrather Straße ihr 20-jähriges Bestehen. Ein Grund zu feiern.

Zahlen, Zahlen, Zahlen

Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – Kontakte und Aktivitäten auf einen Blick

Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach war auch 2006 eine gefragte Anlaufstelle: Für Bürgerinnen und Bürger waren im ersten Halbjahr 2006 die ersten Schritte, um sich zu den vielen Fragen des Verbraucheralltags anbieterunabhängig zu informieren oder bei Verbraucherproblemen bürgernah kompetente rechtliche Hilfestellung zu finden.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	2005	2006
Einzelkontakte	12.045	11.809
davon persönlich	6.153	6.254
davon telefonisch	5.299	4.915
davon schriftlich	593	640
Veranstaltungskontakte	1.712	2.357
Gesamtkontakte	13.757	13.966

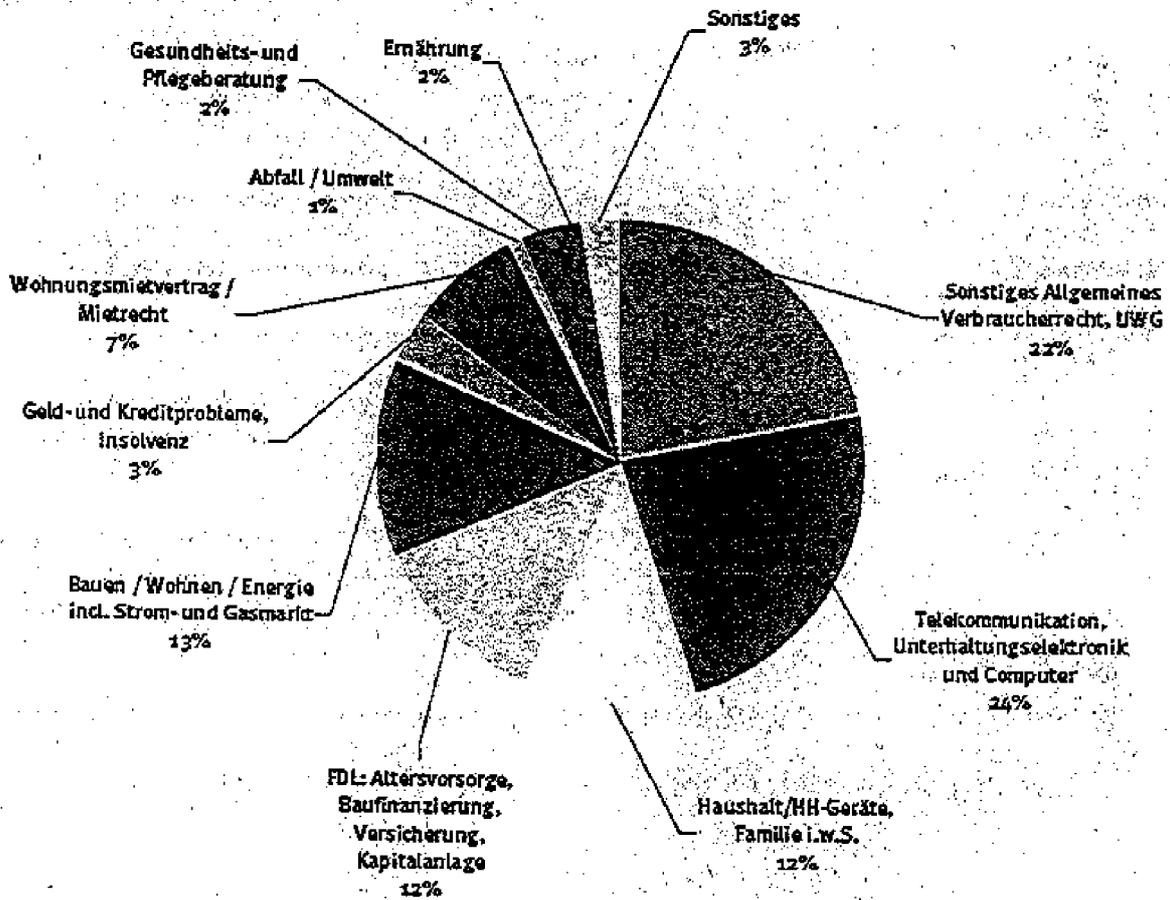
Massenhaft unerwünschte Anrufe von Werbern, die im Auftrag von Firmen Telekommunikationsdienstleistungen, Versicherungen, Geldanlagen, Zeitungs-Abos oder die Teilnahme an Glücksspielen an neue Kunden bringen wollten, waren ein mal mehr ein Dauerärgernis. Außerdem: Steigende Gasbezugskosten ließen Ratsuchende in der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach Schlange stehen. Neben Fragen zur Rechtmäßigkeit von Gaspreiserhöhungen waren vor allem Handlungsmöglichkeiten gefragt, wie sich Gaskunden gegen Anhebungen wehren können.

Immer mehr Haushalte suchten angesichts knapper werdender Einkommen Unterstützung bei der Existenzsicherung oder Hilfestellung bei der rechtlichen Überprüfung von Kreditverträgen. Oberhaupt: Rechtsprobleme werden zunehmend umfassender und komplexer, sodass nur durch zeitintensive Beratungen mit hohem Rechercheaufwand ein Schutz vor Übervorteilung oder der Zugang zum Recht erreicht werden kann.

Allgemeine Rechtsberatung/Rechtsvertretung

Beratung bzw. Vertretung inkl. Folgetermine	962
---	-----

Anfrageninhalte in der Beratungsstelle



Zahlen der Spezialberatungen

Auch bei Beratungen oder Seminaren zu den Themenbereichen Versicherungen, Rechtsberatung im Gesundheitswesen oder Mietrecht bilanziert die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach ausgebuchte Termine und Veranstaltungen. Mit diesen Angeboten durch spezialisierte Beratungs- und Honorarkräfte trifft sie den Informations- und Beratungsbedarf vieler Ratsuchender.

Einzelberatungen

Rechtsberatungen/Rechtsvertretungen durch Anwalt	569
Energieberatung durch Honorarkräfte	207
Finanzdienstleistungen	
Versicherungen	121
Rechtsberatung im Gesundheitswesen	35
Mietrecht	179

Teilnehmer an Seminaren/Kursen

Ernährungstraining	7
--------------------	---

Medienkontakte der gesamten Verbraucherberatung

Printmedien	130
Hörfunk	11
Fernsehen	1

Die Mitarbeiter/innen der Beratungsstelle Bergisch Gladbach

Beate Trieb

Leiterin, 1,0 Planstelle

Gisela Tschermitschek

Büro und Verwaltung, 6,5 Stunden/Woche

Honorarmitarbeiter/innen

Gerhard Hilburg, Rechtsanwalt

Thorsten Veit, Energieberater

Andreas Kutschera, Versicherungsberater

Dirk Apel, Mietrechtsanwalt

Verbraucherzentrale NRW

Beratungsstelle Bergisch Gladbach

Paffrather Straße 29

51465 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202/41415

Fax: 02202/940694

E-Mail: bergisch-gladbach@vz-nrw.de

www.vz-nrw.de/bergisch-gladbach

Öffnungszeiten

Montag:	9-12 Uhr und 14-17 Uhr
Dienstag:	nach Vereinbarung
Mittwoch:	9-12 Uhr und 14-17 Uhr
Donnerstag:	9-12 Uhr und 14-19 Uhr
Freitag:	9-13 Uhr

Energieberatung

nach Terminvereinbarung mittwochs
Tel.: 02202/41415

Versicherungsberatung

nach Terminvereinbarung zweimal im Monat donnerstags
Tel.: 02202/41415

Spezielle Rechtsberatung

nach Terminvereinbarung montags
Tel.: 02202/41415

Mietrechtsberatung

nach Terminvereinbarung zweimal im Monat donnerstags
Tel.: 02202/41415

Impressum

Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
(Anschrift siehe oben)

Gestaltung und
Produktion: HPPR Werbeagentur, Neuss,
www.hppr.de

© Fotos: Frédéric Cirou, Paris: Titel
HPPR Werbeagentur, Neuss
Verbraucherzentrale NRW

Druck: BasseDruck GmbH, Hagen

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2007
Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und
schulische Zwecke ist gestattet.

Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (s.o.) gestattet!