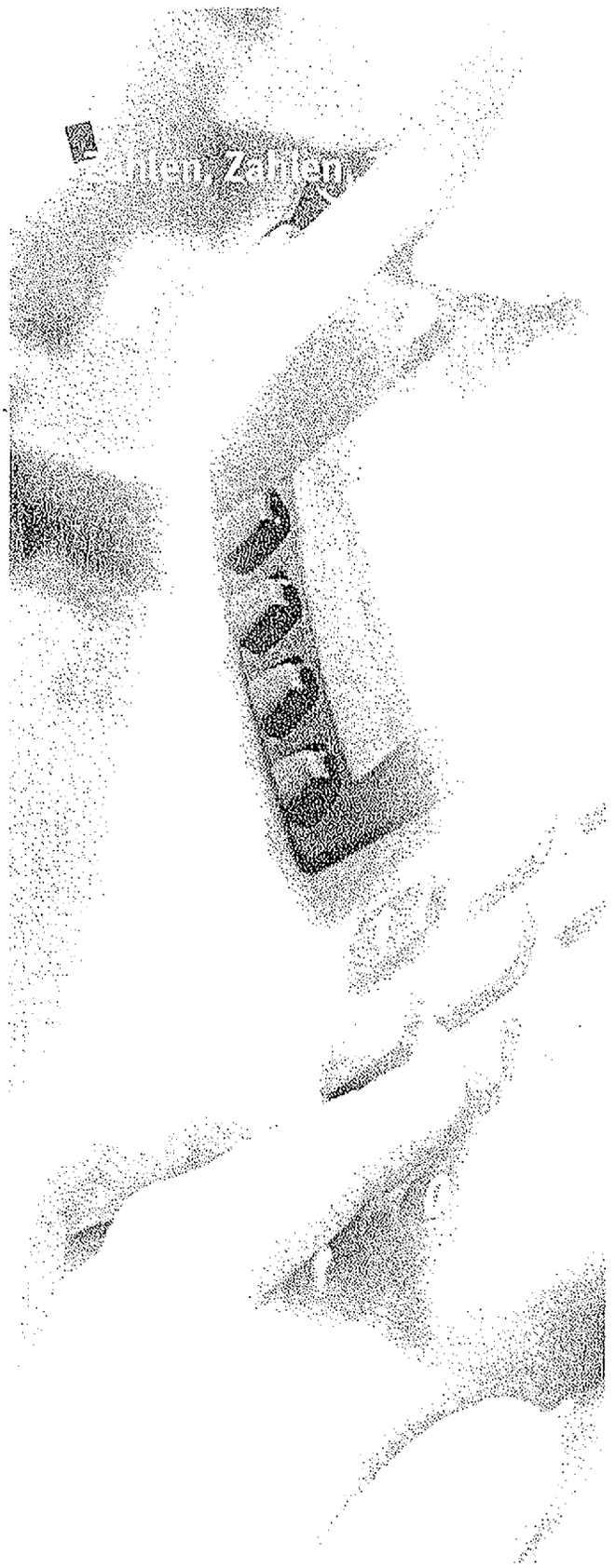


Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach – Erfolgsmodell für Ratsuchende und Kommune

Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach war auch 2009 ein Erfolgsmodell für Ratsuchende und Kommune: Die Beratungsstelle in der Paffrather Str. 29 zeigte sich einmal mehr als erste Anlaufstelle, wenn Bürgerinnen und Bürger zu den vielen Fragen des Verbraucheralltags anbieterunabhängige Information oder bei Verbraucherproblemen kompetente rechtliche Hilfestellungen suchten. Der bürgernahe Zugang zum Recht hat sich im Dienstleistungsangebot der Stadt Bergisch Gladbach und des Rheinisch-Bergischen Kreises als ein Erfolgsmodell erwiesen.

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

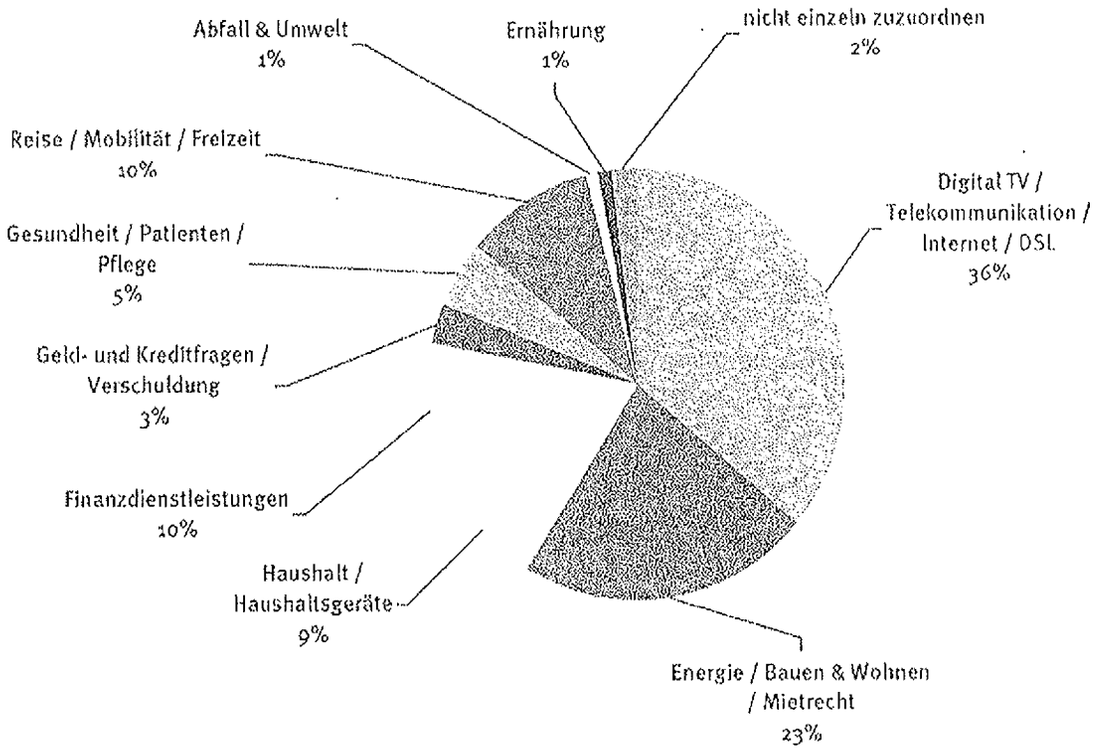
	2008	2009
Einzelkontakte	13.815	13.872
davon persönlich	*7.535*	*8.262*
davon telefonisch	*5.238*	*4.546*
davon schriftlich	*1.042*	*1.064*
Veranstaltungskontakte	2.131	1.694
Gesamtkontakte	15.946	15.566

Fußangeln bei vermeintlichen Gewinnbenachrichtigungen und unberechtigte Kontoabbuchungen, unwirksame Klauseln bei Gaspreiserhöhungen, fragwürdige Internetangebote, die ahnungslose Surfer nach vermeintlichen Vertragsabschlüssen mit dreisten Mahnungen bedrängten – das waren die Dauerärgernisse, die 2009 die Nachfrage in der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach prägten. Aber auch zu undurchsichtigen Vertragsgestaltungen des Kabelnetzbetreibers Unitymedia und untergeschobenen Verträgen an Haustür und Telefon wurde zuhauf Rat gesucht.

Die massiven Preiserhöhungen bei Strom und Gas waren für viele Bürgerinnen und Bürger Anlass, sich sowohl über Widerspruchsmöglichkeiten zu informieren als auch eine Beratung über mögliche Einsparpotenziale beim Strom- und Wärmeverbrauch in Anspruch zu nehmen. Rund um die »Mission Stromsparen« gab es in der Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach ein umfassendes Informationspaket.

Zudem ist die wirtschaftliche Rezession bei den Haushalten angekommen: Zunehmend fragten auch Ratsuchende, die über regelmäßiges Einkommen verfügen, nach Möglichkeiten, Einnahmen und Ausgaben ins Gleichgewicht zu bringen. »Wie packen private Haushalte die Krise?« war nicht nur zentrales Thema beim Weltverbrauchertag, sondern Geld- und Kreditprobleme prägten die Verbrauchernachfrage des gesamten Jahres 2009.

Anfrageninhalte in der Beratungsstelle



Allgemeine Rechtsberatung/Rechtsvertretung	
Beratung bzw. Vertretung inkl. Folgetermine	1.596

Zahlen der Spezialberatungen

Auch bei Beratungen oder Seminaren zu den Themenbereichen Versicherungen, Grauer Kapitalmarkt, Rechtsberatung im Gesundheitswesen und 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	
Rechtsbesorgung durch Anwalt	717
Energieberatung in VB durch Honorarenergieberater/in	248
Versicherungsberatung	110
Rechtsbesorgung Gesundheitswesen	30
Rechtsbesorgung Grauer Kapitalmarkt	28
Mietrecht	171
Medienkontakte der gesamten Verbraucherberatung	
Printmedien	171
Hörfunk	7
Fernsehen	1