

## Mitteilungsvorlage

**Drucksachen-Nr. 0386/2012**  
**öffentlich**

| <b>Gremium</b>  | <b>Sitzungsdatum</b> | <b>Art der Behandlung</b> |
|---|----------------------|---------------------------|
| Ausschuss für Stadtentwicklung, demografischen Wandel, soziale Sicherung, Integration, Gleichstellung von Frau und Mann | 25.09.2012           | Beratung                  |

### **Tagesordnungspunkt 13**

#### **Jahresbericht 2011 der Verbraucherberatung Bergisch Gladbach**

#### **Inhalt der Mitteilung**

Die Verbraucherzentrale in Bergisch Gladbach war auch im Jahr 2011 wieder eine gefragte und hilfreiche Ansprechpartnerin für eine Vielzahl Ratsuchender. Nahezu 14.000 Menschen suchten dabei den persönlichen Kontakt in den Geschäftsräumen der Verbraucherberatungsstelle oder an einem ihrer Infostände, mit denen sie sich auf Messen, Märkten und Stadtfesten präsentiert hat. Hinzu kommen fast 9.000 Zugriffe auf die Startseite der Internetpräsenz der Verbraucherzentrale. Insgesamt bleibt die Nachfrage nach den Dienstleistungen der Verbraucherberatungsstelle Bergisch Gladbach damit konstant hoch.

Der überwiegende Teil der Kundinnen und Kunden suchte Rat und Hilfe nach erfahrener Abzocke am Telefon oder bei Kaffeefahrten, nach Lastschriftbetrug im Zusammenhang mit Gewinnspielverträgen sowie bei Problemen mit Strom- und Telekommunikationsanbietern. Auch Themen rund um Geld- und Kreditprobleme, sowie zum veränderten Pfändungsschutz mit der Einführung des P-Kontos wurden verstärkt nachgefragt. Zusätzlich wurde die Verbraucherzentrale unter dem Motto „Alles im Griff – Unterricht zum Umgang mit Geld“ in elf Bergisch Gladbacher Schulklassen auch präventiv tätig.

Neben diesen „klassischen Hauptthemen“ bot die Verbraucherberatungsstelle Beratungen zu energetischen Themen, Abfall, Umwelt und Klimaschutz sowie zum Thema Ernährung an. Insbesondere diese Themenfelder standen im Mittelpunkt der Präsentationen während der verschiedenen Veranstaltungen, an denen die Verbraucherberatungsstelle Bergisch Gladbach im Jahr 2011 teilgenommen hat.

Die Verbraucherberatung in Bergisch Gladbach hat sich somit auch im vergangenen Jahr durch anbieterunabhängige Beratung, Information und praktische Hilfestellung als wichtiger Baustein der Daseinsvorsorge erwiesen.

Der gesamte Jahresbericht kann auf der Internetseite der Stadt Bergisch Gladbach unter der Adresse

<http://www.bergischgladbach.de/jahresberichte.aspx>

oder von der Homepage der Verbraucherberatungsstelle Bergisch Gladbach unter der Adresse

<http://www.vz-nrw.de>

herunter geladen werden.