

## Verbraucherberatung im Quartier Köln



Im Quartier.  
Für Sie.  
Da.



# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Im Quartier. Für Sie. Da.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Vernetzung und Synergieeffekte.....</b>	<b>2</b>
<b>3 Beratungsangebot.....</b>	<b>3</b>
<b>4 Präventions- und Bildungsarbeit.....</b>	<b>5</b>
4.1. Zielgruppenspezifische Trainingseinheiten und Veranstaltungen.....	5
für Menschen mit Migrationshintergrund.....	5
für Senioren.....	5
für Jugendliche.....	5
für Eltern und Alleinerziehende.....	6
für Multiplikatoren.....	6
4.2. Ehrenamtliches Sortieren von Unterlagen.....	7
4.3. Informations- und Aktionsstände.....	7
<b>5 Sensor- und Frühwarnsystem.....</b>	<b>9</b>
5.1. Mehrsprachige Posteinwürfe.....	9
5.2. Identifizierung struktureller Problemlagen.....	9
<b>6 Fazit.....</b>	<b>10</b>



## 1 Im Quartier. Für Sie. Da.

Als Pilot 2016 gestartet, geht die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen unter dem Motto "Im Quartier. Für Sie. Da." den Weg der aufsuchenden Verbraucherberatung in drei ausgewählten, strukturell benachteiligten Kölner Stadtquartieren:

- Sozialraum Blumenberg, Chorweiler, Seeberg-Nord
- Sozialraum Höhenberg und Vingst
- Sozialraum Humboldt-Gremberg und Kalk

Die Verbraucherberatung im Quartier wird anteilig aus Mitteln des Landesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen und der Stadt Köln gefördert.

Übergeordnetes Ziel des aufsuchenden Ansatzes "Verbraucherberatung im Quartier" ist es, die Lebens- und Verbrauchersituation von Menschen in strukturell benachteiligten Stadtquartieren nachhaltig zu verbessern, sie vor Übervorteilung im Marktgeschehen zu schützen, ihnen frühzeitigen und niederschweligen Zugang zu rechtlicher Beratung und Vertretung in Verbraucherangelegenheiten zu ermöglichen und sie durch Aufklärung und Bildungsarbeit gleichzeitig präventiv zu erreichen.



Unsere Verbraucherberaterinnen im Quartier  
v. links: Dagmar Kautz, Anne Schneider und Ute Bembenek  
Foto: Tom Böck

## 2 Vernetzung und Synergieeffekte

Auch im Jahr 2019 wurde ein hohes Maß an Vernetzungsaktivitäten mit den Multiplikatoren<sup>1</sup> geleistet. Die Verbraucherberatung im Quartier ist mittlerweile in den drei Sozialräumen ein fester Bestandteil, wird in Arbeitsgruppen für ihre Expertise geschätzt und für Aktionen, Feste und Veranstaltungen aktiv angefragt. Mit über 43 kooperativen Organisationen, Institutionen, örtlichen Akteuren und Vereinen ist es möglich, die unterschiedlichsten Zielgruppen mehrfach zu erreichen.

Insgesamt fanden 35 Vernetzungs- und Arbeitstreffen im Jahr 2019 statt. Die Mitarbeiterinnen sind in mehrere einflussreiche, runde Tische integriert. Eine gute Vernetzungsarbeit lässt Multiplikatoren das Themenspektrum der Verbraucherzentrale leichter erfassen, um dann gezielt Verbraucher in die Beratung oder zu Veranstaltungen zu schicken. Eine gute Verweisstruktur ist nicht nur bei fachspezifischen Fragestellungen hilfreich. Zum einen ist sie bei Sprachbarrieren oder kulturellen Unterschieden nützlich. Mehrsprachige Kooperationspartner begleiten Ratsuchende oftmals, um die Beratungsinhalte beispielsweise auf Russisch, Arabisch oder Bulgarisch zu übersetzen. Zum anderen erfolgt häufiger eine Sprechstundenbegleitung und Unterstützung von Fachleuten bei Verbrauchern mit psychischen Problemen. Regelmäßige Absprachen von Zuständigkeiten bei Schnittstellenthemen zwischen der Verbraucherzentrale und den Multiplikatoren im Quartier vermeiden zudem Doppelstrukturen und -beratungen.

Weiterhin kann die Verbraucherzentrale innerhalb der drei Sozialräume eine Sensorfunktion für unlautere Geschäftspraktiken und Lücken im Hilfesystem einnehmen. Problemfelder werden identifiziert und die Verbraucherschützerinnen reagieren frühzeitig und

**„Ich habe meine Schülerin zu Ihnen in die Sprechstunde geschickt. Ich selbst hatte schon erfolglos mit der Verkäuferin verhandelt. Und schon fast aufgegeben... Sie waren quasi meine letzte Idee. Und Sie konnten sofort helfen! Für meine Schülerin und ihre Familie war Ihre Beratung ein großes Glück!“**

**Sozialpädagogin der Tages- und Abendschule Köln**

präventiv. Dabei ist das Team auf ein gutes Zusammenspiel mit den Multiplikatoren angewiesen. Die Konzeption von Veranstaltungen mit Schwerpunkt auf Multiplikatorarbeit ist hierbei ein weiterer Eckpfeiler, um die Zielgruppen bei weniger komplexen Problemen schnell und umfassend präventiv zu erreichen.

<sup>1</sup> Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

### 3 Beratungsangebot

Kostenlose Sprechstunden ohne Termin werden in jedem Sozialraum im Umfang von jeweils zwei Wochenstunden angeboten und sind damit auch in diesem Jahr stark ausgelastet. Die Anliegen der Verbraucher drehen sich oftmals um Kauf- und Dienstleistungsverträge, Telekommunikationsverträge, Mahnungen und Inkassoforderungen, Stromverträge, Nebenkostenabrechnungen oder unseriöse Kreditvermittlungen.

Die Einzelfallberatung zeichnet sich weiterhin durch eine hohe Komplexität der Anfragen und Beratungen aus: Die Zielgruppe sieht sich mit zumeist deutlich verschärften Problemlagen (z. B. schnelle Vertragsabschlüsse und unseriöse Geschäftspraktiken) konfrontiert. Rechtliche Problemlagen im Verbraucheralltag treten oftmals gepaart mit finanziellen und sozialen Problemen auf. Eine Übernahme der Rechtsvertretung ist aufgrund fehlender Selbsthilfepotenziale in fast jedem verbraucherrechtlichen Einzelfall notwendig. Vielfach werden in der Einzelfallberatung mehrere Problemlagen identifiziert, sodass sich pro Anliegen Rechtsvertretungen gegenüber mehreren Anbietern ergeben.

Ein Honoraranwalt der Verbraucherzentrale NRW unterstützt die Beraterinnen wie im vergangenen Jahr bei besonders komplexen Anliegen. War es einer Beraterin nicht möglich die Sprechstunde abzuhalten, wurde sie von einer Quartierskollegin oder einem Mitarbeiter der Kölner Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW vertreten. So wurde auch 2019 die kontinuierliche Erreichbarkeit der beworbenen Sprechzeiten sichergestellt.

Darüber hinaus wurde im Kalker Nachbarschaftstreff eine Sprechstunde einer Energieexpertin der Verbraucherzentrale NRW angeboten, die von den Verbrauchern vor Ort sehr gut angenommen wurde. Dies ist eines der Beispiele, wie die Sozialräume und ihre Bewohner von deutlich mehr Hilfs- und Unterstützungsleistungen der Verbraucherzentrale NRW profitieren als über den städtischen Haushalt oder anderweitige kommunale Mittel finanziert werden.

Mit insgesamt 1116 Verbraucheranliegen wurde die Verbraucherberatung im Quartier im Jahr 2019 von Ratsuchenden stark nachgefragt. (Bitte beachten: Aufgrund der sukzessiven Umstellung der digitalen Erfassung wurden die Zahlen des ersten Halbjahres 2019 unter Berücksichtigung der Trends der Vorjahre hochgerechnet.)

Rechtsberatungen und -vertretungen liegen mit 637 Fällen auf einem sehr hohem Niveau. Einerseits werden Quartiersbewohner seitens der örtlichen Multiplikatoren dank der erfolgreichen Vernetzung innerhalb der Sozialräume und der funktionierenden gegenseitigen Verweisstruktur zielgerichtet in die Sprechstunden der Verbraucherberatung im Quartier gelotst. Andererseits

wenden sich mehrfach Ratsuchende mit weiteren Anliegen vertrauensvoll an das Quartiersteam und bringen zum Teil Familienangehörige, Bekannte und Freunde mit.

Zur Einzelfallberatung kommen rund 300 Auskünfte hinzu. Hierunter fallen etwa kurze, rechtliche Informationen (z.B. "Was ist ein Pfändungsschutzkonto?", "Wie reklamiere ich richtig?") oder erste fachliche Einschätzungen, die dann in einen Verweis münden. Zudem wurde knapp 200 mal direkt an einen Kooperationspartner, zur allgemeinen Verbraucherberatung und/oder Spezialberatungen der Verbraucherzentrale NRW (z. B. Beratung bei Energiearmut, Versicherungsberatung) verwiesen.

Mit der operativen Verbraucherarbeit, vor allem aufgrund der konstant hohen Auslastung der Sprechstunden, sind die zeitlichen Kapazitäten der 2,0 Planstellen der Verbraucherberaterinnen voll ausgeschöpft.

## 4 Präventions- und Bildungsarbeit

### 4.1. Zielgruppenspezifische Trainingseinheiten und Veranstaltungen

#### **für Menschen mit Migrationshintergrund**

Aufgrund der oftmals geringen oder fehlenden Deutschkenntnisse fällt es Bewohnern schwer, die üblichen Informationen zu lesen oder zu verstehen. Materialien aus bildreicher und einfacher Sprache sowie Mehrsprachigkeit kommen hier zum Einsatz. Je nach Verfügbarkeit werden diese aus dem Fundus der Verbraucherzentrale NRW aufbereitet oder neu kreiert. In den angebotenen

„Es gab viele Informationen, die man jeden Tag braucht.“

Verbraucherin, 67 Jahre

Bildungseinheiten im Jahr 2019 wurde häufig vor Lockvogelangeboten niederschwellig aufgeklärt und gewarnt. Vorangegangen war die Erkenntnis, dass viele Sprechstundenbesucher aufgrund von Sprachbarrieren und Unkenntnis auf unseriöse Werbung hereinfliegen. Mit vergünstigten Endgeräten, Gutscheinen oder Gewinnspielen gelockt, werden Verbraucher zu teuren Vertragsabschlüssen gebracht.

#### **für Senioren**

Immer wieder bieten unseriöse Vertreter oder kriminelle Betrüger vor allem Senioren Haustürgeschäfte wie etwa spontane Handwerkerleistungen an, oder versuchen sie zum Abschluss eines Vertrages oder einer Spende zu drängen. Präventionsmaterialien zu Abzocke an der Haustür und am Telefon sowie der Türaufkleber "Stop! Ich kaufe nichts an der Haustür" wurde von den Senioren sowie von Seniorenbeauftragten zur gezielten Weitergabe dankend angenommen.



Türaufkleber

#### **für Jugendliche**

Die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist ein sehr anspruchsvoller Personenkreis. Zum einen sind Jugendliche mit der Institution Verbraucherzentrale nicht in dem Maße vertraut, wie es beispielsweise Senioren sind, zum anderen ist die Gruppe außerschulisch schwierig zu erreichen. Die intensive Netzwerkarbeit zu Schlüsselfiguren, die von den Jugendlichen anerkannt und akzeptiert werden, sowie ein kontinuierlicher Vertrauensaufbau seit dem Vorjahr zahlen sich jetzt aus. Dank des großen zeitlichen Ressourceneinsatzes wird die

Verbraucherberaterin von Kalker Jugendlichen inzwischen auch außerhalb der Sprechstunde erkannt. Das Beratungs- und Infoangebot wird vermehrt angenommen.

- **Projekttag** Adolph-Kolping-Schule rund um das Thema Handy-Verträge
- **offene Info-Sprechstunde** in der Adolph-Kolping-Schule
- Infostand bei **Abenteuer Beruf**
- Bildungseinheit in der **Kuba Moschee** für junge Musliminnen
- hohe Anzahl an **Bildungseinheiten** an der Haupt- und Förderschule
- Bildungseinheiten in der **Jugendwerkstatt** (schulmüde Jugendliche von 16 bis 21 Jahren, die keinen Ausbildungs- oder Arbeitsplatz finden)

### **für Eltern und Alleinerziehende**

Geringe Einnahmen und steigende Lebenshaltungskosten machen den Familien in den Sozialräumen zu schaffen. Mit der Bildungseinheit "Finanzen im Blick" erhielten die Teilnehmer Spartipps und Kenntnisse über ein gutes Finanzmanagement im Haushalt, damit die Ausgaben nicht die Einnahmen übersteigen und am Monatsende auch noch etwas zum Sparen übrigbleibt. Ganz praktisch wurde hier das Führen eines Haushaltsbuches geübt, sodass die Teilnehmer dieses zu Hause selbstständig fortführen konnten.

### **für Multiplikatoren**

Sechs Multiplikatorenschulungen fanden mit insgesamt 73 Teilnehmern großen Zuspruch. Am Beispiel des Sozialraums Chorweiler wurden die "Stadtteileltern" in Kooperation mit dem Amt für Weiterbildung der Stadt Köln zu diversen Verbraucherthemen ausgebildet. Da viele Verbraucher mit aufgeblähten Inkassokosten und unfairen Ratenzahlungen Hilfe in den Sprechstunden suchten, wurden Multiplikatoren beispielsweise rund um das Thema "Vorsicht Inkasso" über die Maschen der Inkassounternehmen sowie mögliche Angriffspunkte bei Forderungen geschult.



Links: Bildungseinheit rund um das Thema „Haushaltsbudget“, eigenes Foto

Rechts: Multiplikatoren-Schulung rund um das Thema „Vorsicht Inkasso“, eigenes Foto

## 4.2. Ehrenamtliches Sortieren von Unterlagen

Im Jahr 2019 wurde das Engagementprojekt "Verbraucherbegleitung" der Verbraucherzentrale NRW ins Leben gerufen. Die Idee ist hierbei, dass Ehrenamtliche die hauptamtlichen Beratungskräfte unterstützen, um hilfeschuchenden Verbrauchern praktische Hilfestellungen bei den vielfältigen Anforderungen des Konsumentenalltags zu geben. Dies kann das Sortieren von Vertragsunterlagen oder das Abschreiben von Musterbriefen sein, um etwa Verträge zu widerrufen.

Die Andockung des Engagementprojektes an die Quartiersberatung steckt noch in einer Pilotphase. Weitere Bausteine sowie die Akquise interessierter Ehrenamtlicher sind in der Planung. Bislang wurden fünf Verbraucher innerhalb von zwei Monaten in Chorweiler bei der Sortierung von Unterlagen unterstützt. Das Angebot wird derzeit mit einem Flyer beworben.



Flyer zur Bewerbung des Angebots "Sortieren der Unterlagen" durch Ehrenamtliche

## 4.3. Informations- und Aktionsstände

Mit insgesamt 19 Aktions- und Informationsständen konnten Verbraucher schnell und zielführend in ihrem Stadtteil erreicht werden. Die Infostände fanden an viel frequentierten öffentlichen Plätzen, auf Märkten oder auf Straßen- und Stadtteilstellen statt. So wurden verbraucherrechtliche Themen bekannt gemacht, die den Stadtteil bewegen und Präventionsarbeit gegen aktuelle, unlautere Geschäftspraktiken geleistet.

Vor dem Hintergrund steigender Energiepreise wurde in diesem Jahr das Thema "Energie- und Wassersparen" intensiv in die Öffentlichkeit gebracht. Mit aktiven Elementen wurden Spartipps vermittelt, die die Haushaltskasse schonen können. So erfuhren Standbesucher beispielsweise spielerisch, dass die Energiekosten für ein warmes Vollbad etwa dreimal so hoch sind wie für eine sechsminütige warme Dusche.

## Übersicht Präventions- und Bildungsarbeit im Jahr 2019

Art des Angebots	Veranstaltungen	Besucher/ Teilnehmer
Vorträge und Bildungseinheiten	55	807
Info- und Aktionsstand	19	1502
Multiplikatorenschulungen	6	73
Ehrenamtliche Unterstützung	5	5
<b>SUMME</b>	<b>85</b>	<b>2387</b>

Im Vergleich zum Jahr 2018 wurde die Anzahl der Präventions- und Bildungsveranstaltungen um 34 weitere Aktionen gesteigert. Dank der guten und intensiven Vernetzung im Vorjahr wurde die Verbraucherberatung im Quartier im Jahr 2019 von den Akteuren in den Sozialräumen für Veranstaltungen, Aktionen und Feste stets eingeplant oder aktiv angefragt. Somit konnten die Ressourcen statt für zeitintensive Akquisetätigkeiten direkt für die Umsetzung der Präventions- und Bildungsarbeit verwendet werden. Alle priorisierten Zielgruppen wurden mit passgenauen und bedarfsgerechten Formaten (niederschwellige Beratung, Bildungseinheiten, Aktionsstände, Vorträge) mehrfach erreicht.



Informations- und Aktionsstände, eigene Fotos

## 5 Sensor- und Frühwarnsystem

Eine weitere Aufgabe der Verbraucherberatung im Quartier ist es, aufkommende Probleme wie z. B. unseriöse Geschäftspraktiken oder auch Lücken im Hilfesystem frühzeitig zu erkennen und die Bewohner der Sozialräume schnellstmöglich darüber zu informieren.

### 5.1. Mehrsprachige Posteinwürfe

Als effektive Methode hatten sich bereits in den vergangenen Jahren mehrsprachige Posteinwürfe bewährt. In diesem Jahr wurden sie zu den Themen "Vorsicht! Abzocke an der Haustür", "Achtung vor Abzocke am Telefon!", "Kredit ohne Schufa?" und "Achtung bei Fake-Shops" verteilt und von Kooperationspartnern aktiv in größerer Auflage angefordert, um die Klientel zu informieren.



Mehrsprachige Posteinwürfe, eigenes Foto



### 5.2. Identifizierung struktureller Problemlagen

Vermeehrt beschwerten sich Sprechstundenbesucher, dass ein ihnen unbekanntes Unternehmen den Stromzähler wechseln wolle. Durch die regelmäßigen, mehrsprachigen Warnungen vor Haustürgeschäften sensibilisiert, hatten viele Anwohner der fremden Firma den Zutritt verweigert. Im Gespräch mit dem Stromgrundversorger und in Zusammenarbeit mit dem Projekt "NRW bekämpft Energiearmut" wurde festgestellt, dass unzureichende Informationen und verwirrende Vorgehensweisen im Zusammenhang mit dem Zählerwechsel auf digitale Zähler bestand und einer Nachbesserung bedurfte.

Weiterhin fiel im Jahr 2019 auf, dass innerhalb des Verweis- und Unterstützungssystems Hilfe bei Fragen zum Rundfunkbeitragservice und bei der Begleitung und Unterstützung bei der

Anbietersuche, dem Angebotsvergleich und Vertragsabschlüssen fehlt (vor allem für Analphabeten und Menschen mit Sprachbarrieren).

## 6 Fazit

Das Konzept der aufsuchenden Verbraucherberatung im Quartier wurde bereits in den vorausgegangenen Jahresberichten als ein zielführender Ansatz beschrieben und bewertet. In den Quartieren wird eine Verweiskultur gelebt. Synergieeffekte werden zielgerichtet genutzt. Darüber hinaus nimmt die Verbraucherzentrale im Quartier eine Sensorfunktion wahr, indem sie Lücken im Hilfesystem frühzeitig erkennt.

Der Vertrag zur Verbraucherberatung im Quartier wurde mit einem Ratsbeschluss im Juli für weitere fünf Jahre verlängert. Für die strategische Weiterentwicklung, die systematische Auswertung identifizierter Problemlagen und deren Aufbereitung für Handlungsempfehlungen an Verwaltung und Politik wurden die personellen Ressourcen um eine Teamleitung verstärkt.

Von Jahr zu Jahr steigert sich die Nachfrage nach der individuellen Verbraucherberatung im Quartier kontinuierlich. Beinahe jeder Ratsuchende weist multiple rechtliche, finanzielle und soziale Problemlagen auf. Eine Übernahme der schriftlichen Rechtsvertretung ist aufgrund fehlender Selbsthilfepotentiale in den meisten Einzelfällen notwendig. Der Aufwand für jede einzelne Rechtsvertretung ist sehr hoch.

Durch die Rechtsbesorgung der Verbraucherzentrale wird vielfach der Teufelskreis aus immer weiteren Gebührenforderungen und noch mehr Vertragsfallen unterbrochen. Der betroffene Haushalt wird stabilisiert und in der Folge werden öffentliche Kassen von Ansprüchen an das soziale Sicherungssystem entlastet.

Eine "Impfung" des Sozialraumes gelang unter dem Vorsatz "Vorsorge statt teure Nachsorge". Mit mehrsprachigen oder leicht verständlichen Informationsmaterialien sowie zielgruppenspezifischen Aktionen vor Ort informierte und warnte das Quartiersteam vor unlauteren Geschäftspraktiken im Stadtteil. Multiplikatorenschulungen waren ein weiterer großer Baustein, um die Zielgruppen präventiv zu erreichen. Im Zuge der Reichweitenerhöhung wird in 2020 die Aufbereitung von Frühwarninformationen zum Einsatz in allen 15 Sozialräumen sowie die Konzeption sozialraumübergreifender Multiplikatorenschulungen erfolgen.



## **Verbraucherzentrale NRW e. V. Verbraucherberatung im Quartier**

Frankenwerft 35 (Eingang Mauthgasse)  
50667 Köln

Ansprechpartnerin: Isabelle Hirschmann

Tel.: 0221 846 188-45

E-Mail: [koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw](mailto:koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw)

[www.verbraucherzentrale.nrw/koelnquartier](http://www.verbraucherzentrale.nrw/koelnquartier)

### **Impressum:**

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. -

Mintropstraße 27 - 40215 Düsseldorf -

Fax: 0211 380 92 16 - [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

Text und Layout: Isabelle Hirschmann

© Fotos:

Tom Böck sowie Verbraucherzentrale NRW e. V.

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, 2019.

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.