

Verbraucherzentrale NRW, Beratungsstelle Siegburg

2013 im Überblick

Die Verbraucherzentrale NRW gilt als glaubwürdig und zuverlässig - die Menschen hierzulande attestieren ihr ein seriöses Image. Das hat eine TNS EMNID-Umfrage im September 2013 zutage gebracht. 88 Prozent der Nutzer waren mit der Beratung sehr bis ziemlich zufrieden. Dies ist eine Bestätigung unserer bisherigen Arbeit und Ansporn zugleich, auch in Siegburg.

Julia Oberdörster ist seit Mitte 2013 das neue Gesicht der Umweltberatung in Siegburg. Die bisherige Stelleninhaberin Gerhild Loer wechselte nach Jahren erfolgreicher Arbeit in Siegburg in die Düsseldorfer Geschäftsstelle. Mit frischem Elan startete Frau Oberdörster und beteiligte sich an vielen Veranstaltungen in Siegburg. Nachdem sie im Dezember die Rechtsberatungsbefugnis erlangte, kann Sie nun auch in der Einzelberatung das Siegburger Team verstärken.

Mit Einführung einer neuen, europaweit einheitlichen Statistik hat die Verbraucherzentrale NRW ihre Sensorfunktion gestärkt: Anfragen wurden 2013 themenspezifisch nach Beschwerdegrund und Anbieter erfasst. Damit kann nun erstmals benannt werden, bei welchen Unternehmen und Dienstleistern welche Verbraucherprobleme und -fragen in Siegburg am häufigsten auftraten. Dies bietet eine wichtige Datengrundlage für verbraucherpolitische Vorstöße und gesetzgeberische Weichenstellungen.

Rechtsanfragen im Blick

Über 700-mal war in der Verbraucherzentrale in Siegburg nicht nur eine kurze Rechtsauskunft oder -information, sondern eine umfassende rechtliche Beratung oder Vertretung gefragt. Sind die Forderungen überhaupt und wenn in dieser Höhe berechtigt? Was tun, wenn der Vertrag Stolperfallen birgt? Kann ich eine Bonuszahlung unbesehen akzeptieren? Im Jahresüberblick waren insbesondere die rhenag, Vodafone sowie Yellow Strom diejenigen Anbieter, die in Siegburg am häufigsten Anlass zu Nachfragen und Beschwerden gaben.

Während es bei der rhenag schwerpunktmäßig um Probleme bei der Rechnungsstellung ging, suchten die Siegburger insbesondere bei Fragen rund um die Vertragsgestaltung bei Vodafone und Yellow Strom rechtlichen Rat.

Durch Klärung von Sachverhalten und Verhaltensempfehlungen, durch Schriftwechsel und anwaltliche Vertretung hat die Verbraucherzentrale Ratsuchenden außergerichtlich erfolgreich den Weg zum Recht gebahnt.

Reparieren im Blick

Tut es der Staubsauger nicht mehr, heißt es immer „kaufen Sie sich einen Neuen“. Kein Fachmann repariert mehr und wenn, sind die Kosten so hoch, dass es nicht lohnt. So entsteht immer mehr Elektroschrott, für den jedoch knappe Rohstoffe abgebaut werden mussten. Immer mehr Menschen - auch in Siegburg - sind das ständige Wegwerfen und neu kaufen aber leid. Am Nabel der Zeit zeigt sich die neue Umweltberaterin Julia Oberdörster. Sie initiierte die Gründung eines Repair-Cafés unter der Federführung der Freiwilligenagentur an Sieg und Rhein.

Kaputte Sachen wieder flott machen – das Prinzip eines Repair-Cafés. Durch fachkundige Ehrenamtler sollen vor allem Elektrogeräte vor dem Wegwerfen bewahrt und das Portemonnaie ihrer Besitzer geschont werden. Eine tolle Sache, aber noch zu wenige wissen davon. Unterstützt von der RSAG und den Ehrenamtlern des Repair-Cafés Köln-Porz wurden im November mit großem Echo in Zeitung, Funk und Fernsehen erstmals in Siegburg alte Elektro-Schätzchen repariert. Dabei wird es nicht bleiben: es wurde geschafft, auch in Siegburg Ehrenamtler zusammenzubringen, die die Bürger nun regelmäßig bei der Reparatur unterstützen, um das Wegwerfen seltener nötig zu machen.

Siegburg im Blick

Die Beratungsarbeit der Verbraucherzentrale NRW findet in Siegburg große Anerkennung. Um sie noch bekannter zu machen, nutzten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle viele Gelegenheiten, sich und ihre Arbeit zu präsentieren. Hierzu zählten beispielsweise die Termine im Umweltausschuss und beim Integrationsrat, aber auch die Infostände zum 01. Mai beim DGB und beim Internationalen Kinder- und Jugendfest auf dem Siegburger Markt.

Viele Gruppen fragten aber auch nach spezielleren Vorträgen. So waren wir bei ver.di und der Diakonie und referierten über die SEPA-Umstellung oder Käuferrechte. Gemeinsam mit dem Eine Welt Markt und dem Forschungsinstitut Südwind, der Diakonie oder auch der RSAG organisierte die Umweltberatung Veranstaltungen. Der renommierte Forscher Friedel Hülz-Adams konnte die Verbraucherinnen und Verbraucher in einem gemeinsamen Vortragsabend mit Schokofair in der Stadtbibliothek Siegburg begeistern.

Ausblick für Allgemeine und Umweltberatung:

Auch in 2014 plant die Verbraucherzentrale wieder eine Reihe von Aktivitäten. So wird sie den Werdegang des Repair-Cafés bei der Freiwilligenagentur mit fachlichem Rat begleiten, um das Projekt zum dauerhaften Erfolg zu führen. Die Themen Abfall und Elektrogeräte werden während des Evangelischen Jugendkirchentages eine Rolle spielen. Die Verbraucherzentrale bietet Workshops zu diesen Themen an. Hier werden auch Veranstaltungen zum kritischen Konsum angeboten.

Das Thema Schlüsseldienste greift die Beratungsstelle - gemeinsam mit der Kripo - zum Weltverbrauchertag im März auf. An einem gemeinsamen Infostand werden die Bürgerinnen und Bürger sensibilisiert, worauf im Notfall zu achten ist.

Auf das Problem der Lebensmittelverschwendung wird die Verbraucherzentrale im Rahmen einer vom Siegburger Künstler Karl-Heinz Löbach geplanten Kunstaktion zur 950-Jahr Feier hinweisen.

Intern wird die neue Telefonanlage der Verbraucherzentrale NRW für eine bessere Erreichbarkeit der Beratungsstellen und damit des Angebotes sorgen.

Siegburg, 24.2.2014