

Beratungsergebnis zu Vorlage Nr. 39/003/2014

Ausschuss für Ordnungsangelegenheiten und Verbraucherschutz am 10.03.2014

Zu Punkt 6:	Verbraucher- und Energieberatung im Kreis Mettmann hier: Vorstellung der Tätigkeiten der Verbraucher- und Energieberatung durch Vertreter der Verbraucherzentrale Nordrhein- Westfalen e. V.
--------------------	---

Zur Vorbereitung der Beratungen zu den TOP 11 und 12 stellen der Leiter der Verbraucherberatung Velbert, Herr Adelberger, und die Leiterin der Energieberatung Ratingen, Frau Berger, ihre jeweiligen Aufgabenbereiche vor. Die Powerpoint-Präsentationen zu den Vorträgen sind der Niederschrift als *Anlagen 1 und 2* beigefügt.

Auf Nachfragen aus dem Gremium erläutert Herr Adelberger seine Ausführungen. Das breite Beratungsspektrum werde mit Unterstützung durch sieben Honorarkräfte durch ihn als einzige Vollzeitkraft abgewickelt. Anfragen würden aus dem gesamten Nordkreis bearbeitet, einzelne Veranstaltungen, z. B. auf Einladung von Bürgervereinen, würden aber aufgrund der personellen Situation fast ausschließlich in Velbert stattfinden. Hierbei werde auf die individuellen Wünsche der Veranstalter eingegangen und entweder themenbezogen referiert oder Einzelfragen beantwortet.

Frau Krümmel, Regionalleitung der Verbraucherzentrale NRW e. V., berichtet auf Nachfrage, dass bei zwei Beratungsstellen im Kreis, die jeweils nur durch eine Vollzeitkraft besetzt seien, etwaige Wartezeiten nicht immer zu vermeiden seien. Besucher vor Ort würden jedoch i. d. R. sofort beraten. Zudem habe die Verbraucherberatung eine kostenpflichtige Telefonhotline (1,86 € / Min.) eingerichtet, bei der Fragen ebenfalls kurzfristig beantwortet würden.

Frau Berger stellt dar, dass die Energieberatungen grundsätzlich neutral erfolgen, aber auf die Wünsche der Verbraucher abgestimmt seien. Selbstverständlich würden wirtschaftliche und ökologische Aspekte einzelfallbezogen berücksichtigt. Die Beratungen seien kostenpflichtig (60,00 €) und umfassen die reine Beratungszeit von 1,5 Std. sowie die anschließende Protokollierung. Sollte im Einzelfall eine Nachberatung erforderlich sein, werde der Kunde eingeladen und die Beratung kostenfrei ergänzt. Das Klientel sei je nach Thema unterschiedlich. Einzelprojekte würden durch städtische Mittel unterstützt, so dass sich die Beratungsgebühr für den Verbraucher in diesen Fällen auf 30,00 € reduziere.

Der Ausschuss für Ordnungsangelegenheiten und Verbraucherschutz nimmt die Ausführungen zur Kenntnis.