

Vorlage-Nr.: **2329-2014/DaDi**  
 Aktenzeichen: 490-009  
 Fachbereich: 310.1 - Wirtschaft, Standortentwicklung  
 Beteiligungen: *L - Landrat*  
*102 - Büro des Landrates, Verwaltungsleitung*

Produkt: **1.02.02.04 Veterinärwesen und Verbraucherschutz**

Nr.	Gremium	Status	Zuständigkeit
1.	Kreisausschuss	N	Zur Kenntnisnahme
2.	Haupt- und Finanzausschuss	Ö	Zur Kenntnisnahme

Betreff: **Verbraucherberatung - Bericht und Informationen zu den Beratungsstellen in Darmstadt und in Dieburg**

**Landrat Schellhaas** informiert über die Arbeit der beiden Verbraucherberatungsstellen in Darmstadt und in Dieburg und gibt folgenden Bericht zur Kenntnis.

Zur Unterstützung der Durchführung des Beratungsangebots für Verbraucherinnen und Verbraucher in den beiden Beratungsstellen in Darmstadt und Dieburg ist im Haushaltsplan des Landkreis Darmstadt-Dieburg ein Betrag in Höhe von € 10.200 (für jede Beratungsstelle € 5.100) bereitgestellt.

Im folgenden werden die konzeptionellen Arbeiten und Schwerpunktsetzungen sowie die Entwicklungen der Verbraucherarbeit und auch der tatsächliche Beratungsbedarf der beiden Jahre 2012 und 2013 vorgestellt:

#### **Verbraucherberatung in der Beratungsstelle in Darmstadt:**

Der Träger der Beratungsstelle in Darmstadt ist die Verbraucherzentrale Hessen e.V., Luisenplatz 6 in Darmstadt. Die Beratungsdienstleistungen werden im Beratungszentrum am Luisenplatz in Darmstadt angeboten.

Aus der folgenden Übersicht gehen die themenbezogenen Beratungen hervor, die in den beiden Jahren von den Beraterinnen und Beratern in Darmstadt durchgeführt wurden:

Beratungsthemen	Anzahl der Beratungen	
	2012	2013
Altersvorsorgeberatung	243	279
Baufinanzierungsberatung	-	8
Beratung Lebensmittel/Ernährung	5	-
Mietrechtsberatung	17	100
Rechtsberatung durch Rechtsanwalt	766	199
Energieberatung	-	867
Umweltberatung	67	-

Verbraucherrechtsberatung	540	775
Versicherungsberatung	208	105
<b>Summe der Einzelberatungen</b>	<b>1846</b>	<b>2333</b>
Zzgl. Kurzberatung/Auskunft/Verweis	4683	5164
<b>Summe aller Beratungen</b>	<b>6213</b>	<b>7497</b>
<b>davon: Beratungen für Beratungssuchende aus dem Landkreis Darmstadt-Dieburg</b>	<b>914</b>	<b>1565</b>

Alle Beratungen werden durch die Beratungsstelle statistisch erfasst. Durch diese Maßnahme kann die Herkunft der Beratungssuchenden genau festgestellt werden.

Im Jahr 2012 wurden 914 (das sind 14 % aller Beratungen) Menschen aus dem Landkreis Darmstadt-Dieburg beraten. Im Jahr 2013 waren es 1565 (das sind 20 % aller Beratungen).

Das Beratungsteam der Verbraucherberatung Hessen e.V., Beratungszentrum Darmstadt/Region Starkenburg bietet der Öffentlichkeit folgende Beratungsschwerpunkte an:

In den vergangenen beiden Jahren 2012 und 2013 war die Verbraucherberatung Darmstadt bei folgenden Themen eine gefragte Ansprechpartnerin: Stolperfallen im Telekommunikationsmarkt, Probleme mit Finanzdienstleistungsprodukten, Beratung bei den Energierechnungen.

Die Beratungsspezialisten in Darmstadt führen an, dass der Beratungsbedarf beim Thema Altersvorsorge ungebrochen hoch ist. Viele Beratungssuchende lähmt die Angst vor Fehlentscheidungen bei der breiten Angebot. Neben den Beratungen informiert die Verbraucherzentrale über die Grundlagen der geförderten Altersvorsorge.

Auch das Thema Datenschutz mit der digitalen Sicherheit, unerlaubte Telefonwerbung, Massenabmahnungen -insbesondere wegen vermeintlicher illegaler Downloads- sind die Fragen zu denen sich die Verbraucher rat suchen.

Ein bedeutendes Thema ist auch die Zunahme von regem Handel mit den persönlichen Daten der sozialen Netzwerke sowie auch persönliche Geo- bzw. Standortdaten. Die Anfragen und Beschwerden der Verbraucher zeigen eine steigende Problematik und Beratungsbedarf.

Die Telekommunikationsbranche ist stets ein Dauerbrenner bei den Verbraucherbeschwerden. Obwohl eine Novelle des Telekommunikationsgesetzes einige kundenorientierte Verbesserungen gebracht hat, gibt es für die Verbraucher weitere Stolperfallen.

In einem weiteren Schwerpunkt der Beratung wird über die Qualität und die Gefahr von Angeboten, wie beispielsweise rechtswidrige Verkaufspraktiken und irreführende Werbemaßnahmen informiert. Damit soll die Anzahl der Fälle verringert werden, durch die Verbraucherinnen und Verbraucher aufgrund unzulässiger Vertragsbedingungen benachteiligt werden könnten.

Im Rahmen der Energieberatung motivierte die Verbraucherzentrale Bürgerinnen und Bürger zur Prüfung des persönlichen Energieverbrauchs und gab den Verbrauchern Informationen mit auf den Weg, wie die Energiewende im Alltag schon mit wenigen Handgriffen beginnen kann. Die Beratungsleistungen umfassen die Themenfelder Erneuerbare Energien, Energieeffizienz sowie sparsamer Umgang mit Energie.

Begleitend dazu werden die Endverbraucher mit einem Angebot von Verbraucherinformationsbroschüren sowie einer Presse und Öffentlichkeitsarbeit über ihre Verbraucherrechte aufgeklärt.

In der Trendbetrachtung ist davon auszugehen, dass auch künftig der Beratungsbedarf insbesondere im Telekommunikationsbereich/Internet steigen wird. Weitere Schwerpunktthemen werden auch künftig im Rechts- und Versicherungsbereich sowie in Fragen der Altersvorsorge liegen.

Die Beratungsstelle in Darmstadt ist an 4 Tagen in der Woche zu unterschiedlichen Zeiten mit insgesamt rund 21 Stunden geöffnet. Für die Beratungen und Auskünfte sind rund 7 angestellte Beratungskräfte und weitere etwa 11 Honorarkräfte eingesetzt.

Die Gesamtausgaben der Verbraucherzentrale Darmstadt betragen rund € 195.000 im Jahr (2013). Die größte Ausgabenposition in der Höhe von rund € 145.000 sind die Gehälter und die Honorare der Beratungskräfte. Die Miete für die Büroräume in Höhe von rund € 32.000 ist ebenfalls eine große Ausgabenposition; gefolgt von den allgemeinen Geschäftsausgaben für die Beratungsgeschäftsstelle.

Die Beratungsstelle in Darmstadt finanziert sich durch folgende Einnahmen: Zuwendung des Landes Hessen (rund € 83.000), der Kommunen (insgesamt rund € 28.000, darunter € 5.100 vom Landkreis Darmstadt-Dieburg), Projektmittel (rund € 25.000), der Beratungsentgelte der Verbraucher (rund € 56.000), dem Verkauf von Publikationen (rund € 3.000), und sonstigen Einnahmen.

### **Verbraucherberatung in der Beratungsstelle in Dieburg:**

Die Beratungsstelle in Dieburg hat ihre Beratungsräume im Technologie- und Innovationszentrum in Dieburg. Der Träger dieser Beratungsstelle ist die Verbraucherberatung im Deutschen Hausfrauenbund (DHB) – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e.V. mit Sitz in Korbach.

Das Beratungsangebot wird überwiegend von den Menschen aus Dieburg und Umgebung, also dem ländlichen Raum im Landkreis Darmstadt-Dieburg, im Rahmen der Öffnungszeiten der Geschäftsstelle im Technologie- und Innovationszentrum in Dieburg genutzt.

Folgende Beratungen wurden in den vergangenen beiden Jahren von den Beraterinnen und Beratern in Dieburg durchgeführt:

<b>Beratungsthemen</b>	<b>Anzahl der Beratungen</b>	
	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Altersvorsorge, Versicherungen, Bankgeschäfte	88	75
Verbraucherrechte: Kauf-, Reiserecht, Sonstige	114	101
Telekommunikation / Fernabsatzgeschäfte	56	54
Reklamationen (Handwerk)	11	44
Haushalt/Geräte	60	57
Reise- und Gewinnspiel	29	14
Energie	57	54
Bauen, Wohnen, Garten	82	67
Auto, Freizeit, Hobby	14	14
Gesundheit/Ernährung	48	41
Rechtsberatung	26	18
Verschiedenes	171	99
<b>Summe der Beratungen</b>	<b>730</b>	<b>620</b>
<b>Zzgl. Teilnehmer/innen in Vorträgen</b>	<b>64</b>	<b>185</b>

Das Beratungsteam in Dieburg konnte für das Jahr 2013 durch einen Absolventen des Studienganges Medien und Recht verstärkt werden. Dadurch wurde auch das Beratungsangebot um das Thema „Risiko neue Medien? – Sicherer Umgang mit Handy, Smartphone, Internet und Co.“ erweitert.

In 2013 bestand eine Kooperation mit dem Seniorenbüro des Landkreises Darmstadt-Dieburg. Bei einer Veranstaltungsreihe im Rahmen der Interkommunalen Zusammenarbeit zum Thema „Sicherheit im Alter“ wurden in zehn Gemeinden des Landkreises Darmstadt-Dieburg Vorträge der Verbraucherberatung Dieburg angeboten. Themen waren hier: Verbrauchertipps für Senioren mit Schwerpunkt auf Information über unseriöse Geschäfte und Abzocke an der Haustür oder am Telefon. Die Teilnehmerzahlen lagen zwischen 8 und 30 Personen. Am besten besucht waren die Veranstaltungen, wenn sie im Rahmen regelmäßiger Gruppentreffen stattfanden. Alles in allem konnten kreisweit immerhin ca. 125 Personen über diese Veranstaltungsreihe erreicht werden. Dort, wo die Resonanz nicht sehr hoch war, waren vor allem die Veranstalter bzw. Initiatoren (genauso wie die Beratungskräfte der Verbraucherberatung) enttäuscht, dass man mit einem Thema, das man für sehr wichtig erachtet, bei der angedachten Zielgruppe nicht auf das erhoffte Interesse stößt. Hier diskutierten Veranstalter und Beratungsstelle über mögliche Anpassungen und Veränderungen wie u.a. Ansprache der Zielgruppen, andere Veranstaltungsform, Abfrage von Wunschthemen.

Die Beratungen innerhalb der Beratungsstelle in Dieburg sind insbesondere im Jahr 2013 um ca. 10% zurückgegangen. Hauptgrund ist das „völlige Verschwinden“ des Beratungsthemas Internetabzocke seit Sommer 2011 durch die Einführung der lange geforderten „Button-Lösung“ bei Fernabsatzverträgen im Internet. Auch das Thema Gewinnspiele, das vor einiger Zeit noch häufig nachgefragt wurde, spielt inzwischen in der Beratung keine Rolle mehr. Anteilig zugenommen haben Fragen zu den Themen Versicherungen und Energie (Energie sparen, Heizkostenabrechnungen, Anbieterwechsel).

Ebenfalls zugenommen haben Fragen, die den üblichen Beratungsthemen nicht so leicht zuzuordnen und nicht so schnell routinemäßig zu beantworten sind, sondern zunächst Recherchen erfordern. Hierzu gehören auch Fragen, die aus verschiedenen Notlagen heraus erfolgen, bei denen nur mit der Weiterleitung an andere Beratungsstellen helfen können. Diese Fragen finden sich in der Statistik vielfach in dem großen Block „Verschiedenes“, genauso wie die Beratungen zu diesjährigen (2013) Schwerpunktthema „Sicherer Umgang mit neuen Medien“.

Ein weiterer Grund für den Rückgang der Beratungszahlen könnten die umfangreichen Sanierungsmaßnahmen des Landratsamtes in Dieburg sein. Die Büroräume der Beratungsstelle sind zwar von den Baumaßnahmen nicht direkt betroffen, aber man spüre, dass viele Abteilungen der Kreisverwaltung ausgelagert seien, so dass „Gelegenheitsbesuche“ überhaupt nicht mehr vorkommen, so die Beratungsstelle in Dieburg.

Betrachtet man die Einzelberatungen und die eingangs genannten Vorträge / Gruppenberatungen zusammen, konnte insgesamt gesehen ein Anstieg der Verbraucherkontakte verzeichnet werden. Die Pressearbeit ist ein wichtiger Bestandteil der Tätigkeit, um das Beratungsangebot bei den Verbrauchern bekannt zu machen und um auf aktuelle Themen und Probleme hinzuweisen. Im Allgemeinen werden ein bis drei Presseberichte pro Monat über die Pressestelle der Kreisverwaltung veröffentlicht. Ziel ist, diese Pressearbeit weiter zu intensivieren und zu erreichen, dass die Beiträge zu einem festen Angebot in der örtlichen Presse werden.

Die Beratungsstelle in Dieburg ist an 4 Wochentagen auf Vormittage und Nachmittage verteilt

geöffnet. Die Öffnungszeiten umfassen insgesamt rund 15 Stunden. Diese werden von durchschnittlich 2 Beratungskräften betreut.

Die Honorare der Beratungskräfte stellen mit rund € 10.000 auch den größten Posten bei den Ausgaben dar. Die Gesamtausgaben betragen knapp € 12.000.

Neben Einnahmen durch Beratungsentgelte, Broschürenverkauf und Vorträge (Einnahmen rund € 800,00) finanziert sich die Beratungsstelle zum größten Teil über die Zuwendung durch den Landkreis Darmstadt-Dieburg (€ 5.100) und das Land Hessen (rund € 6.100).

Die Büroräume der Verbraucherberatung im TIZ Dieburg stellt der Landkreis Darmstadt-Dieburg kostenfrei zur Verfügung.

Die Ausführungen zu den Finanzierungen zeigen, dass die gewährten Zuwendungen des Landkreises Darmstadt-Dieburg für die beiden Träger der Verbraucherberatungen in Darmstadt und in Dieburg einen gewichtigen Teil der anfallenden Ausgaben abdecken.