

Auszug aus der Niederschrift 32. Sitzung des Sozialausschusses vom 24.06.2025

1.2 Sachstandsbericht der Verbraucherzentrale

zur Kenntnis genommen

Frau Wösthoff (Leitung der Verbraucherzentrale) berichtet, dass die Verbraucherzentrale mit 2 Planstellen für die Beratung und ½ Planstelle für die Bürotätigkeit besetzt ist. Außerdem sind 2 halbe Stellen für die Energieberatung besetzt.

Aufgrund der Problematik, dass während der Beratung keine telefonischen Anfragen entgegengenommen werden konnten, wurde die Struktur der Verbraucherzentrale NRW geändert. Die telefonische Erreichbarkeit wurde NRW-weit auf alle Verbraucherzentralen aufgeteilt. Die Erreichbarkeit ist von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr gegeben. Durch das eingeführte beratungsübergreifende Programm ist ein Zugriff auf alle Kalender der Verbraucherzentralen in NRW möglich, um entsprechende Termine in der Kommune der Verbraucher*innen anzubieten.

Die Öffnungszeiten für Laufkundschaft wurden in Oberhausen von 27 auf 16 Stunden reduziert (montags und freitags von 11:00 bis 15:00 Uhr, mittwochs von 14:00 bis 18:00 Uhr und donnerstags von 10:00 bis 14:00 Uhr). Zusätzlich werden Termine für Rechtsberatungen vereinbart.

In 2024 wurden über 4.500 Verbraucher*innen beraten, wobei auch aufwändige individuelle Rechtsberatungen eingeflossen sind. Auffallend ist, dass sich immer mehr Verbraucher*innen nicht mehr selbst helfen können, etwa, weil sie keine Briefe mehr schreiben können oder die angeschriebenen Firmen nicht antworten.

Zudem wurden in 2024 insgesamt 55 Veranstaltungen, wie z.B. Vorträge, Informationsstände, Energieberatung, etc. angeboten. Bei diesen Veranstaltungen konnten noch 2.180 Verbraucher*innen erreicht werden, die die Hilfe der Verbraucherzentrale in Anspruch genommen haben. Mittlerweile werden ca. 50 % der Verbraucher*innen unter Vorlage eines Sozialnachweises kostenfrei beraten, da die Verbraucher*innen finanziell nicht mehr in der Lage sind, den angesetzten Betrag von 20 Euro für eine Beratung sowie zusätzliche 30 Euro für erforderlichen Schriftverkehr zu leisten.

Frau Chung (Verbraucherberaterin) schildert die Probleme, die bei den Beratungen auftreten:

- Die erste Hürde sind die Sprachbarrieren. Bei den mitgebrachten Dolmetschern handelt es sich um Verwandte oder der Handytranslater wird bemüht.
- Unterlagen werden lediglich in Form einer E-Mail eingereicht oder stehen nur im Handy der Verbraucher*innen zur Verfügung.
- Die Frustrationsschwelle ist gesunken, das heißt, die Anspruchshaltung ist gestiegen.
- Eine große Problematik, die derzeit auftritt, sind Dienstleister im Internet, die Hilfen bei Anträgen, etc. anbieten. (Die Verbraucher*innen bezahlen dafür, erhalten aber im Gegenzug keine Dienstleistung.)

Frau Wösthoff ergänzt noch, dass eine Aktion „Finanzen im Griff“ (hier geht es z.B. darum, wie ein Haushaltsbuch geführt wird) mit dem Oberhausener Frauenhaus, der katholischen Bildungsstätte und der Gleichstellungsstelle ins Leben gerufen wurde. Außerdem ist eine Kooperation mit der EVO und dem Jobcenter bezüglich der Abzocke durch andere Energieanbieter und dadurch entstehende Energieschulden entstanden. Geplant ist noch eine Aktion mit der Polizei, in der über Internetabzocke informiert wird.

Auf die Frage der Stadtverordneten Heitmann, wie die Beratungen der Sozialleistungsempfänger*innen finanziert werden teilt Frau Wösthoff mit, dass dafür Fördergelder vom Land und den Kommunen zur Verfügung stehen.

Auf die Frage von Herrn Imlau (Bürgermitglied), ob durch das Land Mittel gekürzt werden, teilt

Frau Wösthoff mit, dass die Schuldnerberatung bisher noch nicht von Kürzungen betroffen ist.

Der Sozialausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Anlage 1 Verbraucherzentrale Oberhausen_Jahresbericht 2024