

INFORMATION

KONZEPT: BERATUNG IM OSTTEIL BERLINS UND STANDORTANALYSE



Abbildung: Außenansicht Verbraucherzentrale

Vor 25 Jahren schloss die Verbraucherzentrale ihre Beratungsstelle in Berlin-Marzahn. Die Nachfrage nach einer zweiten festen Beratungsstelle insbesondere für die Verbraucher*innen im Ostteil der Stadt wuchs seitdem stetig. Der Senat hat sich darauf verständigt, dass die Arbeit der Verbraucherzentrale Berlin im Osten der Stadt ausgebaut und (wieder) ein dauerhafter und kieznaher Beratungsstandort für die Ratsuchenden im Ostteil der Hauptstadt aufgebaut werden soll, um den Verbraucher*innen in diesem Teil Berlins den Weg zu den Beratungsangeboten zu verkürzen.

Im Jahr 2023 feiert die Verbraucherzentrale ihr 70-jähriges Jubiläum. Nicht nur deshalb ist es die passende Zeit für dieses neue umfangreiche Beratungsangebot. Die Nachfrage nach den Beratungsangeboten der Verbraucherzentrale ist groß.



Senatsverwaltung
für Umwelt, Mobilität,
Verbraucher- und Klimaschutz

BERLIN



INFORMATION

VERBRAUCHERZENTRALE

Die Verbraucherzentrale vertritt die Interessen der Berliner Verbraucher*innen und setzt sich gegenüber der Politik, Verwaltung und Wirtschaft für einen stärkeren Verbraucherschutz ein. Sie berät und klärt im Rahmen der „Allgemeinen Rechtsberatung“ Ratsuchende zu einer Vielzahl von Themen des Verbraucheralltags auf. Das Leistungsspektrum umfasst dabei Aufklärung, Beratung und Information. Bei einigen Fragen benötigen Verbraucher*innen umgehend Unterstützung: Dazu gehören zum Beispiel untergeschobene Mobilfunkverträge, Rückforderungsansprüche für stornierte Reisen, Probleme beim Warenumtausch oder unerklärlich hohe Handwerkerrechnungen. Die Verbraucherzentrale berät anbieterunabhängig und hilft durch Beratungsgespräche sowie außergerichtliche Rechtsvertretung. Bei der Rechtsvertretung übernehmen die Berater*innen, bevollmächtigt durch die Ratsuchenden, die außergerichtliche Geltendmachung der Ansprüche gegenüber Unternehmen. Dazu formulieren sie die Ansprüche für die Ratsuchenden und übernehmen den Schriftverkehr mit den Unternehmen. In vielen Fällen reicht auch Hilfe zur Selbsthilfe, damit Verbraucher*innen ihre Ansprüche selbst geltend machen können.

HISTORIE UND BEDARF

Nachdem die Verbraucherzentrale Anfang 2020 aufgrund der sanierungsbedingten Kündigung ihren Standort am Zoologischen Garten verlassen musste und in neue Räume am Tempelhofer Hafen gezogen ist, verlängerte sich der Weg für viele Verbraucher*innen. Um diesen Ratsuchenden eine nahegelegene Beratungsmöglichkeit vor Ort zu eröffnen, fördert das Land Berlin seit dem 01. Mai 2021 das Projekt „Verbraucherberatung im Ostteil der Stadt“ der Verbraucherzentrale Berlin.

Im Rahmen dieses Projektes berät die Verbraucherzentrale Berlin Verbraucher*innen in der sogenannten „Allgemeinen Rechtsberatung“ zu unterschiedlichen Themen des Verbraucheralltags von der klassischen Gewährleistung über Reise und Telekommunikation bis zu Haustürgeschäften und Onlinehandel. Seit Juli 2021 erfolgt diese Beratung in den Räumen von drei Kooperationspartnern im Ostteil der Stadt. Flankiert wird die Beratungsarbeit durch Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit.

Die Ziele des Projektes sind neben der wohnortnahen Beratung von Verbraucher*innen auch die Förderung der Präsenz und Bekanntheit der Verbraucherzentrale im Ostteil der Stadt und der Abbau von Hemmschwellen. Zentral ist dabei das Empowerment der Verbraucher*innen durch Hilfe zur Selbsthilfe und die Unterstützung durch Rechtsvertretungen, wenn Selbsthilfe nicht mehr ausreichend oder gar nicht möglich ist.

Die Beratungsarbeit im Projekt „Verbraucherberatung im Ostteil der Stadt“ startete im Juli 2021 in der Kiezspinne in Lichtenberg (Schulze-Boysen-Straße 38, 10365 Berlin). Aufgrund der hohen Nachfrage – die Beratungen waren vom ersten Tag an ausgebucht – wurde das Angebot in der Kiezspinne zeitnah erweitert.

Seit dem August 2021 hat sich das Beratungsangebot im Rahmen des Projektes um die Bezirke Pankow und Köpenick erweitert. Die Beratungen finden im Stadtteilzentrum Pankow statt (Schönholzer Straße 10, 13187 Berlin). In Köpenick wird Beratung in den Räumlichkeiten der Initiative „My Way Soziale Dienste“ angeboten (Katzengraben 19, 12555 Berlin).

Die Verbraucher*innen nehmen das Angebot der Rechtsberatung in ihrem Kiez sehr gut an. Die Termine sind zumeist schon Tage vor dem jeweiligen Termin ausgebucht. Nachdem die Einheit Deutschlands vor über 30 Jahren vollzogen wurde, ist es nicht verwunderlich, dass sich die nachgefragten Themen mittlerweile angeglichen haben. Zwischen Ost und West lassen sich hier keine Unterschiede mehr feststellen.



INFORMATION

NEUER EIGENER STANDORT DER VERBRAUCHERZENTRALE

Bisher konnte die Beratung dank der Unterstützung der Kooperationspartner in deren Einrichtungen wöchentlich stattfinden. Geplant ist nun, das Angebot auszuweiten und einen eigenen Standort der Verbraucherzentrale im Ostteil zu eröffnen. Der Standort soll niedrigschwellige Anlaufstelle für alle Verbraucher*innen mit ihren Fragen zu verbraucherrechtlichen Themen sein, an dem Rechtsberatungen durchgeführt, Auskünfte eingeholt und Termine zu Beratungen gebucht werden können oder Verbraucher*innen qualifiziert an entsprechende Expert*innen weiter verwiesen werden. An diesem Standort können auch Aufklärungsformate der Verbraucherzentrale wie Vorträge oder Workshops angeboten werden. Eine Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen gehört mit zum präventiven Ansatz der Verbraucherzentrale.

Im Zentrum der Beratungstätigkeit am neuen Standort wird die Allgemeine Rechtsberatung stehen. Die Themen der Allgemeinen Rechtsberatung sind vielfältig. Kaufverträge, Telekommunikations- und andere Dienstverträge sowie Werkverträge sind Schwerpunkte, zu denen umfassend beraten wird. Der neue Standort bietet den Verbraucher*innen somit Beratung zu einem großen Spektrum an Verbrauchertemen. Bei Bedarf und hoher Nachfrage können gegebenenfalls auch Beratungen zu den Themen Energieschulden, Pflegerecht und Rundfunkbeitrag angeboten werden. Spezifische Fachberatungen wie beispielsweise zu Finanzdienstleistungen und Ernährung werden weiterhin am Hauptstandort in Tempelhof durchgeführt.

Das Bedürfnis nach persönlicher Beratung ist auch in Zeiten der Digitalisierung gleichbleibend hoch. Einige Verbraucher*innen benötigen Hilfe, weil sie ihre Rechte selbst nicht kennen, andere können ihre Rechte selbst schlecht geltend machen. Eine zunehmende Anzahl an Verbraucher*innen kennt ihre Rechte und hat sich bereits eigenständig an die Anbieter gewandt, dringt aber aufgrund der vermehrt stattfindenden automatisierten Kundenverwaltung mit ihren Argumenten nicht durch. Auch in diesen Fällen konnten die Berater*innen aufgrund ihrer Erfahrung und durch gute Kontakte zu vielen wichtigen Firmen bisher zumeist helfen. Nicht zuletzt deshalb ist die Nachfrage im Hinblick auf die Übernahme der Rechtsvertretungen durch die Verbraucherzentrale in den letzten Jahren stark angestiegen. Auch im Jahr 2022 und danach wird die persönliche Beratung weiterhin wichtig sein. Die Einrichtung des neuen Standorts kommt diesem Bedürfnis der Verbraucher*innen entgegen.

PERSONAL

Für den Betrieb der neuen Beratungsstelle im Ostteil der Stadt werden Mitarbeiter*innen für den Empfangsbereich eingestellt. Der Empfang ist die erste Anlaufstelle für Verbraucher*innen. Die Mitarbeiter*innen haben eine Lotsenfunktion, übernehmen die Terminverwaltung und verweisen auf weitere Angebote der Verbraucherzentrale, beispielsweise Online-Angebote und Ratgeber und unterstützen die Beratungskräfte bei der Aktenführung für die Rechtsvertretungen.

Außerdem werden Berater*innen mit juristischer Expertise vor Ort sein, die sich allen Fragen rund um das Allgemeine Verbraucherrecht widmen, Beratungstätigkeiten durchführen, Rechtsvertretungen übernehmen, Vorträge und andere Aufklärungsformate durchführen.



INFORMATION

STANDORTANALYSE

Um ermitteln zu können, wo ein geeigneter Standort für eine Beratungsstelle im Ostteil der Stadt liegen könnte, wurde im Rahmen des Modellprojektes der Mobilen Beratung im Ostteil der Stadt analysiert, woher die Ratsuchenden kommen, die das Angebot in diesem Gebiet in Anspruch nehmen. Hierzu wurden die Postleitzahlen der Ratsuchenden, die bei der Anmeldung erfasst werden, anonymisiert ausgewertet. Die Auswertung erfolgte auf Grundlage der Terminbuchungen seit Beginn des Projekts „Verbraucherberatung im Ostteil der Stadt“ im Sommer 2021 bis zum Ende des Jahres 2021.

In der folgenden Abbildung wurden diese Daten aufbereitet und grafisch dargestellt. Bei einer Analyse der Wohnorte der Ratsuchenden stellt sich heraus, dass diese aus allen Stadtteilen kommend die Beratung im Ostteil aufsuchen. Zwar lässt sich ablesen, dass die Ratsuchenden vermehrt aus den Beratungsquartieren kommen, allerdings reicht das Einzugsgebiet auch bis in den Norden und in Einzelfällen bis in den entfernten Westteil der Stadt. Hierbei ist zu beachten, dass gegebenenfalls für einzelne Beratungssuchende die Nähe zum Arbeitsort gegebenenfalls auch entscheidender bei der Auswahl der Beratungsstelle ist, als zum Wohnort. Deutlich erkennbar ist aber ein Schwerpunkt bei Verbraucher*innen, die im Ostteil der Stadt wohnen.

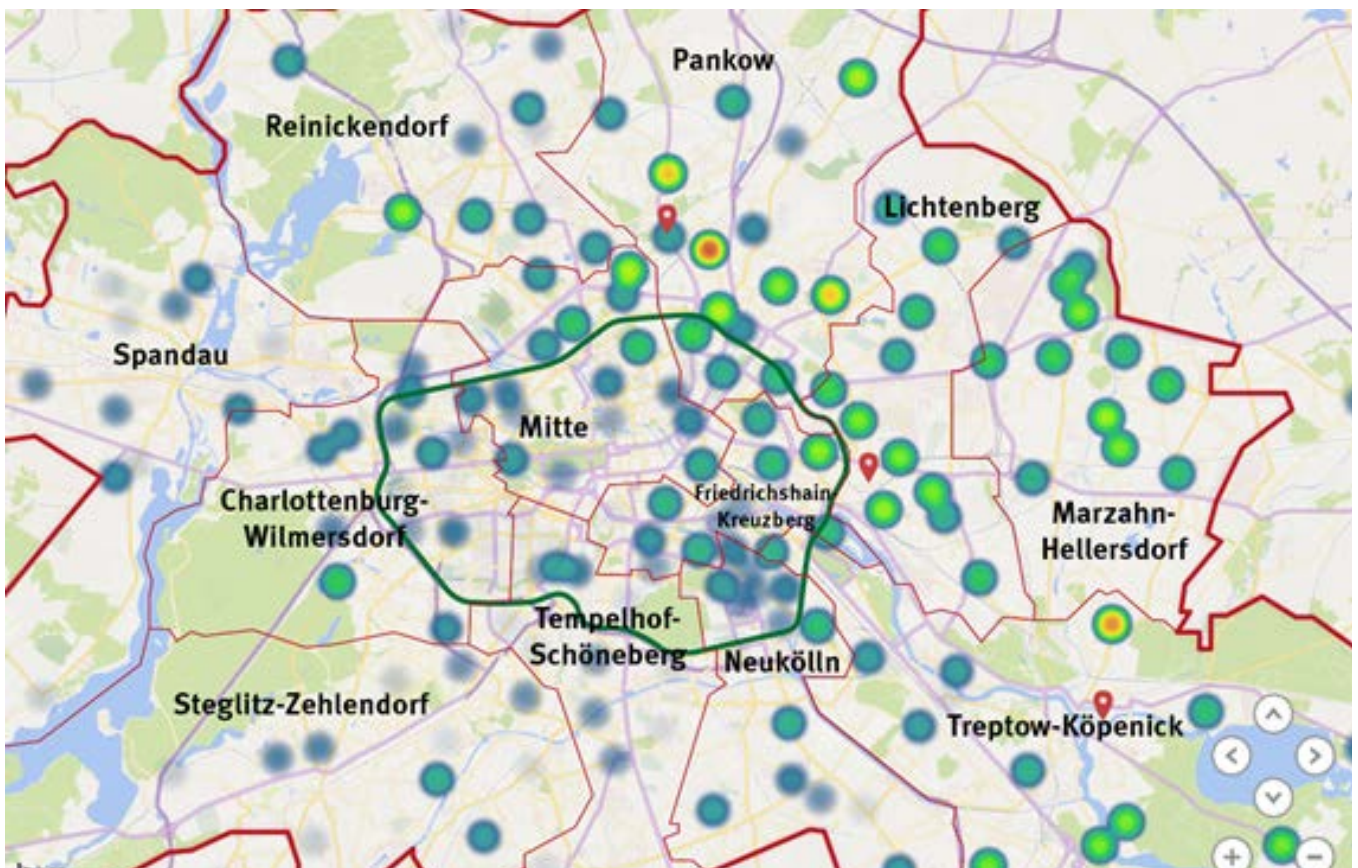



Abbildung: Wohnorte der Ratsuchenden (von blau (wenige) über grün und gelb zu rot (viele)),  Beratungsstandorte im Ostteil der Stadt

INFORMATION

Auf Grundlage dieser Daten wird ersichtlich, dass kieznahe Angebote funktionieren und zu einer besseren Versorgung in ausgewählten Stadtteilen beitragen. Es lässt sich auch ablesen, dass sich Verbraucher*innen aus ganz Berlin, jedenfalls aus dem Norden und vereinzelt aus dem Westteil, auf den Weg machen, um eine persönliche Beratung in der Verbraucherzentrale, auch im Ostteil der Stadt, in Anspruch zu nehmen.

Auch wenn es einen festen Standort im Ostteil der Stadt geben wird, sollen die mobilen Beratungsangebote weiter aufrechterhalten werden. Wie der Karte zu entnehmen ist, nutzen die Anwohner*innen rund um die mobilen Standorte verstärkt das Beratungsangebot vor Ort. Wenn diesen Verbraucher*innen also kieznahe ein Angebot zur Verfügung steht, stellt sich die Frage, wie die Berliner*innen im Ostteil der Stadt, aber außerhalb dieser Einzugsgebiete, gut angebunden werden könnten.

Angestrebt wird, den zweiten Standort im Bereich der Ortsteile Friedrichsfelde, Lichtenberg (Bezirk Lichtenberg) und Friedrichshain (Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg) zu eröffnen. Dieses Gebiet weist im Rahmen der oben angeführten Erhebung den in absoluten Zahlen höchsten Beratungsbedarf unter den Einwohner*innen auf und ist mit dem öffentlichen Personennahverkehr aus allen Bezirken im Ostteil der Stadt gut zu erreichen. **Präferiert wird ein Standort in fußläufiger Entfernung des S-Bahnhofs Ostkreuz.** Im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Bewertung der konkreten Objekte sind alternative Standorte auch in fußläufiger Entfernung zu den S-Bahnhöfen Nöldnerplatz, Lichtenberg oder Friedrichsfelde Ost gut vorstellbar.

Sollte auf dem Markt in diesem Bereich keine Immobilie in angemessener Zeit angemietet werden können, muss der Radius erweitert werden. Perspektivisch erscheinen auch der Bezirk Lichtenberg und seine Umgebung geeignet.

ANFORDERUNGEN AN STANDORT/RÄUMLICHKEITEN

Die Anforderungen an den neuen Standort lassen sich klar definieren. Neben einem Empfangs- und Wartebereich werden zwei bis drei Büros beziehungsweise Beratungsräume benötigt. In den Empfangsraum sollte eine Infoecke integriert werden können.

Damit der Standort den Ansprüchen an eine Infothek entspricht, sollte ausreichend Platz vorhanden sein, um Flyer auszulegen. Auch eine Sitzgelegenheit für Verbraucher*innen, um Testhefte zu lesen und sich über die Angebote der Verbraucherzentrale zu informieren, wäre wünschenswert.

Um die Verbraucherzentrale als Einrichtung so niedrigschwellig wie möglich erreichbar und im Stadtbild sichtbar zu machen, bietet ein Ladengeschäft die beste Möglichkeit. So werden Eintrittshemmnisse abgebaut, Verbraucher*innen können einfach hereinkommen, Informationen erhalten oder einen Beratungstermin buchen. Wichtig ist, dass die neuen Räumlichkeiten barrierefrei zugänglich sind.

INFORMATION

ZEITPLAN

2022

3. Quartal: Standortsuche

4. Quartal: Anmietung der Immobilie, gegebenenfalls erste Beratungen, Personalaufstockung

2023

1. bis 2. Quartal: Offizielle Eröffnung mit Pressekonferenz, Pressemitteilung, Beratungen, Vernetzung, Vorträge etc.

3. Quartal: Evaluierung der mobilen Beratungsstandorte

4. Quartal: gegebenenfalls Nachjustierung mobile Standorte

Der neue feste Standort der Verbraucherzentrale im Osten Berlins wird das bisherige mobile Angebot in Pankow, Köpenick und Lichtenberg perfekt ergänzen. Der Mehrwert eines festen Standortes liegt hierbei klar auf der Hand: Verbraucher*innen erhalten eine dauerhafte neue Anlaufstelle für ihre Anliegen und Fragen, in der Beratung und weiterführende Angebote wie Vorträge möglich sind.

Aus haushalterischen Gründen kann eine Erhöhung der Förderung der Verbraucherzentrale Berlin erst nach Beendigung der vorläufigen Haushaltswirtschaft erfolgen. Erst dann ist eine Anmietung eines neuen Standortes möglich. Diese wird voraussichtlich erst unmittelbar vor den Sommerferien 2022 enden.