



INHALT



- Was bieten wir an?
- Wo erkennen wir Beratungsbedarf?
- Beispiele aus der Praxis

VERBRAUCHERZENTRALE SACHSEN E.V.

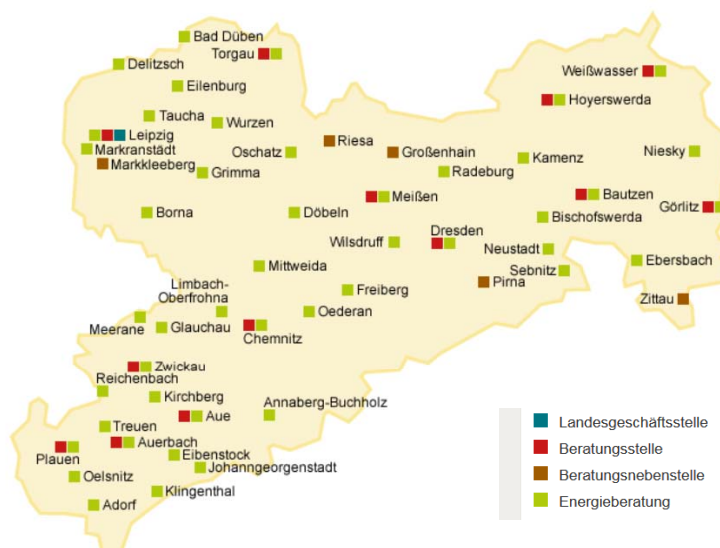


- seit 25 Jahren unabhängige Anlaufstelle für Verbraucher
- Interessenvertretung und Beratungsstelle, Hilfe zur Selbsthilfe
- keine Vereinsmitgliedschaft notwendig, aber Beratungsentgelt
- Grundangebot: Verbraucherrecht, Finanzdienstleistungen, Energie
- In einzelnen Beratungsstellen zusätzliche Spezialberatungen

Themen	Beratung
Energie, Bauen + Wohnen	
Finanzen	
Gesundheit + Pflege	
Haushalt + Umwelt	
Lebensmittel + Ernährung	
Markt + Recht	
Medien + Telefon	
Reise, Freizeit + Mobilität	
Versicherung	

verbraucherzentrale

BERATUNGSSTELLEN IN SACHSEN



verbraucherzentrale

BERATUNGSSTELLEN IN SACHSEN



verbraucherzentrale

AKTUELLE ANGBOTE FÜR GEFLÜCHTETE



- Noch keine besiegelte Kooperation, aber gute Synergien über gefestigte Strukturen
- z.B.: Mieterverein, Schuldnerberatung Caritas, Jobcenter, Bildungsträger, DREWAG...
- durch persönliche Vermittlung spezieller Einzelfälle
- Vorträge, Veranstaltungen zur ersten Orientierung
- Aktueller Projektantrag „Wir sind für alle da“

verbraucherzentrale

BISHERIGE ERFAHRUNGEN



- Den Weg zu uns findet, wer selbst engagiert ist.
- Sehr ehrgeizig; freundliches, gepflegtes Auftreten
- deutsch/englisch, teilweise mit mitgebrachtem Dolmetscher
- sehr unterschiedlicher Bildungsstand
→ kein standardisiertes Vorgehen möglich
→ große Herausforderung
- Potential: soziale Netzwerke, Communitys

verbraucherzentrale

TYPISCHE FRAGEN



- Kostenfallen durch Online-Abos, z.B. Single-Börsen
- Verträge durch ungewollte Telefonanrufe, z.B. für Prepaid-Kreditkarten
- Nachzahlungen für Strom
- Hohe Heizkostenabrechnung



verbraucherzentrale

ENERGIEBERATUNGSANGEBOTE DER VERBRAUCHERZENTRALE



- **Persönliche Beratung** im Beratungszentrum, Stützpunkten und Beratungsstellen (5,- pro halbe Stunde)
- **Energie-Checks vor Ort**; rechnergestützte Verbrauchsanalyse mit Kurzbericht (10,- bis 40,-)
- **Detail-Check** zu individuellen Einzelfragen mit Bericht (40,-)
- Messeauftritte und Aktionstage
- Fachvorträge, Schulprojekte (kostenfrei)
- Telefon- und Onlineberatung (kostenfrei)

Für Empfänger von Sozialleistungen sind alle Angebote kostenfrei!

verbraucherzentrale

ENTGELTBEFREIUNG GILT FÜR:



- Bezug von ALG II
- ...Wohngeld
- ...Grundsicherung/Sozialhilfe
- ...BAFÖG
- Befreiung vom Rundfunkbeitrag
- Vorlage eines kommunalen Ausweises, der nur für Empfänger von o.g. Leistungen ausgestellt wird

Aktuell auch:

Empfänger von Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz

verbraucherzentrale

INSTRUMENTE DER KLIMASCHUTZPOLITIK



Gesetze

EnEV, EEG, EEWärmeG

Marktanreizprogramm

Zuschüsse für Effizienzmaßnahmen und erneuerbare Energie



Deutsche Energieagentur

Öffentlichkeitsarbeit, Informationen, Zertifizierung von Beratern



Kreditanstalt für Wiederaufbau

zinsgünstige Kredite oder Zuschüsse für Selbstfinanzierer



Energieberatung der Verbraucherzentrale

persönliche Beratung von privaten Verbrauchern
in bundesweit ca. 600 Beratungsstellen



„SPIELREGELN“ FÜR DIE ENERGIEBERATER



- Anbieterneutral, einzelfallbezogen
- dem Ziel „Energieeffizienz“ verpflichtet, jedoch...
- ...stets mit Blick auf das wirtschaftliche Interesse des Verbrauchers
- Keine Ingenieurleistungen



→ Vorteile :

- Honorarberater (!) = fachliches Wissen durch täglich Berufspraxis
- Regelmäßige Schulungen in Didaktik und Kommunikation
- Aufsuchende Beratung möglich



ENERGIEBERATUNGSFÄLLE IN DRESDEN 2016



Ca. 70% der Ratsuchenden waren Mieter,
davon ca. 15% aus einkommensschwachen Haushalten.

Auffallend in Haushalten Geflüchteter:

- oft in energetisch ungünstigen Wohnungen untergebracht
- meist große Wohnungen mit hohem Außenwandanteil
- anderes Wärmeempfinden
- hoher Wasserverbrauch: 140 - 200 Liter / Person und Tag
- Missverständnis: Abschlagszahlung vs. Flatrate

verbraucherzentrale

MÖGLICHE FOLGEN



Der leidige Kreislauf:

Kosten der Unterkunft zu hoch („KdU nicht angemessen“).

Leistungsträger übernimmt einmalig die Nachzahlung, die neue Vorauszahlung für die Heizkosten nicht.

→Wohnung zu teuer → umziehen →u.U. Schuldenfalle

Oder:

→Beratung und Ortsbegehung zur Ursachensuche

→bewussteres Nutzerverhalten

→Einzelfallentscheidung bei Leistungsträger

verbraucherzentrale

Für die Veröffentlichung des Vortrags wurden die an dieser Stelle erläuterten Fallbeispiele entfernt, um den Bezug zum realen Objekt zu vermeiden.

FAZIT

Beratung zum Nutzerverhalten ist dringend notwendig.

Aber häufige Ursachen:
technische Mängel, schlechter energetischer Gebäudezustand und Lagenachteile

Wir können helfen!
Empfehlen Sie uns weiter!



**HERZLICHEN DANK FÜR
IHRE AUFMERKSAMKEIT**

verbraucherzentrale



Energieberatung

Dipl. Ing. Ulrike Körber

Honorarberaterin der Verbraucherzentrale Dresden

www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Beratungszentrum Dresden, Fetscherplatz 3

Telefonische Beratung und Terminvereinbarung

0800 – 809 802 400 (kostenfrei)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale