

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*
zwanzig11

Die Beratungsstellen in Kamen, Lünen + Schwerte

Die Hitliste der Beratungsthemen

	Kamen	Lünen	Schwerte
Digital-TV/Telekommunikation/Internet/DSL	26%	23%	32%
Energie und Umwelt	24%	19%	21%
Haushalt / Haushaltsgeräte	11%	12%	19%
Finanzdienstleistungen	9%	13%	11%

Darüber hinaus: Geld- Und Kreditfragen/Verschuldung; Reise/Mobilität/Freizeit; Gesundheit/Patienten/Pflege; Ernährung



Turbulenzen im Verbraucheralltag 2011 (1)

- Smartphone Apps: Kleine Programme - großer Ärger
- Pleite des Energieanbieters Teldafax: Vorkasse-Kunden bleiben



3

Turbulenzen im Verbraucheralltag 2011 (2)

- Internetabzocke: die 2. Welle für das angebliche Folge-Vertragsj
- Drücker an der Haustür: Öffentlichkeitsarbeit zeigt Wirkung!



4

Turbulenzen im Verbraucheralltag 2011 (3)

- „Kaffeefahrten“ von heute: E-Bike, Reiseverträge und Gesundheit
- Untergeschobene Gewinnspielverträge: unzählige Mahnschreiben
- Lastschriftbetrug bei Gewinnspielverträgen:
Kooperation mit der Landeskriminalpolizei



5

Geld- und Kreditberatung

- Seit 1. Januar 2012 Schutz vor Kontopfändungen nur noch über ein P-Konto
Frühzeitige Informationen sorgen rechtzeitig für Klarheit bei Betroffenen
- Geschäfte mit der Armut:
Unseriöse Schuldenregulierer,
Kreditvermittler und
angebliche Nebenjob-Angebote verursachen Zusatzkosten
- Gestiegene Energiekosten
belasten private Haushalte



6

Erfolgreiche Arbeit in Zahlen

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	Kamen	Lünen	Schwerte
Einzelkontakte	9.324	19.671	9.293
<i>davon persönlich</i>	<i>5.985</i>	<i>11.177</i>	<i>5.841</i>
<i>davon telefonisch</i>	<i>3.176</i>	<i>8.481</i>	<i>3.162</i>
<i>davon schriftlich</i>	<i>163</i>	<i>13</i>	<i>290</i>
Veranstaltungskontakte	3.742	1.515	2.526
Summe Gesamtkontakte	13.066	21.186	11.819
Internetzugriffe auf VB-Startseite	6.015	7.135	2.744

7

Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherberatung

	Gesamt	Anteil
• Finanzierung Land	247.698 €	41,11 %
• Finanzierung Kreis	154.790 €	25,69 %
• Finanzierung Städte	103.194 €	17,13 %
• Finanzierung durch Ratsuchende	31.041 €	5,15 %
• Finanzierung durch Projekte	15.898 €	2,64 %
• Finanzierung durch spez. Dienstleistungen	49.890 €	8,28 %
Gesamt	602.511 €	

8

Blick auf das laufende Jahr

- Telekommunikation: Systematische Erfassung und Analyse von
- Energiemarkt und -recht
- Unberechtigte Forderungen wegen vermeintlicher Urheberrechts
- Einführung einer neuen Statistik-Software

Vielen Dank für Ihre A

