

zwanzig12

Die Beratungsstellen Kamen, Lünen, Schwerte

2012 im Überblick

- Weniger Beschwerden zu den Dauerbrennern „Un-erlaubte Telefonwerbung“ und „Kostenfallen im Internet“
- Immer noch massive Probleme im Telekommunikationsmarkt (trotz positiver Gesetze)
- „Probleme beim „Auskommen mit dem Einkommen“
- Mehr Fragen rund um den Energiemarkt



Anbieterwechsel und Co.:

Vielfältige Fragen zum Energierecht

- Liberalisierte Energiemarkt wirft viele Fragen bei Verbrauchern auf:
 - Anbieterwechsel
 - Vergleichbarkeit der Angebote
 - Rechnungsstellung
 - Aktuelle Probleme: Insolvenzen von Anbietern
 - Steigende Energiekosten belasten Haushaltsbudgets
- ➔ Ausbau des Angebots „Energierechtsberatung“



Vorsicht Abzocke

- Vielfältigste Abzockmaschinen, die auf ältere Menschen abziehen
- Kreditvermittler: Kredite ohne SCHUFA-Auskunft !
- Dreiste Haustürgeschäfte
- Auch Beschwerden über sogenannte Kaffeefahrten reißen nicht ab
- Der besonders dreiste Fall.....



Durchblick bei Telefon und Internet?

- Weiterhin Häufung der Probleme rund um Telefon und Internet
- Irreführende Werbung, intransparente Verträge und schlechte Beratung vor Ort überfordern den Verbraucher
- Probleme mit dem Smartphone

→ Trotz positiver Gesetze hoher Beratungsbedarf beim Verbraucher



Neue Statistik in der Verbraucherzentrale NRW

- Umstellung der Beratungsstatistik Anfang 2012 in allen 16 Verbraucherzentralen
Hintergrund: Anpassung an einheitliche Erfassungssystematik der EU
- Nicht Verbraucherkontakte sondern Verbrauchieranfragen werden erfasst
- Differenzierte Erfassung der Verbraucherbeschwerden seit 01.01.2013:
 - Kontaktweg
 - Beratungsart und -inhalt
 - Beschwerdegrund und -wert
 - Anbieter

Erfolgreiche Arbeit in Zahlen

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	Kamen	Lünen	Schwerte
Anfragen	6.401	9.038	6.715
Veranstaltungskontakte	4.751	2.348	2.447
Summe Gesamtkontakte	11.152	11.386	9.162
Internetzugriffe auf VB-Startseite	4.676	5.691	2.081

Aktuelle Schwerpunkte 2013

- **Weltverbrauchertag** mit dem Dauerbrenner :
Festnetz, Mobilfunk, Internet
- **Trojanische Pferde durch Zip-Anhänge
(Phishing-Mails)**
- **Urheberrechtsverstöße**



Stellenplan der Beratungsstellen

Kamen

Leitung und Verbraucherberatung	1,00
Umweltberatung	0,90
Bürokraft	0,50



Lünen

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Wohnberatung	0,50
Bürokraft	0,50



Schwerte

Leitung und Verbraucherberatung	1,00
Bürokraft	0,50



Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherberatung im Kreis Unna 2012 in Kamen, Lünen und Schwerte

	Gesamtkosten	598.922 €	
Basisangebot	• Finanzierung Land • Finanzierung Kreis • Finanzierung Städte • Finanzierung durch Ratsuchende	247.233 € 41,28 % 153.467 € 25,62 % 102.310 € 17,08 % 29.268 € 4,89 %	
Zusatzangebot	• Finanzierung aus Projektmitteln • Finanzierung durch Ratsuchende für spez. Dienstleistungen	10.783 € 1,80 % 55.861 € 9,33 %	

Verbraucherberatung rechnet sich

- Verbraucherberatung hilft, kluge Konsumentscheidungen zu treffen und bewahrt vor Übervorteilung
- Und hat einen konkreten monetären Nutzen, wie eine aktuelle Pilotstudie zeigt*:

Ein Euro investierte Steuergelder rufen 14 bis 17 Euro Verbrauchernutzen hervor

* Prof. Dr. Hans Joachim Schmengler, Prof. Dr. Kati Schmengler, Sabrina Krause: „Nutzen der Verbraucherberatung“, Januar 2013, im Auftrag von VZ NRW, VZ Rheinland-Pfalz, VZ Saarland

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**