

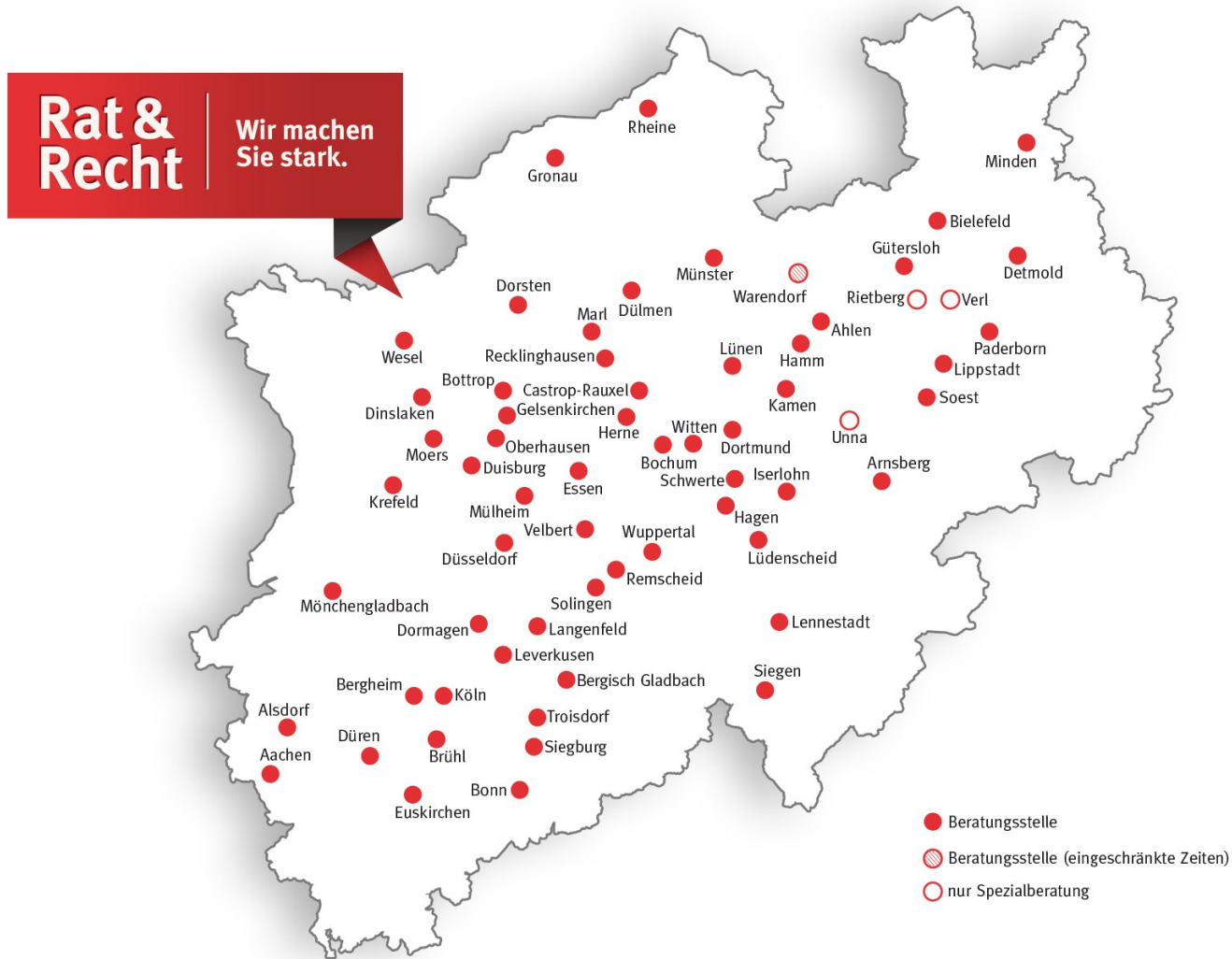
verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig13

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Kamen, Lünen und Schwerte

Rat & Recht an 59 Standorten in NRW



Beratungsstellen im Kreis Unna

Kamen

Leitung und Verbraucherberatung	1,0
Umweltberatung	0,9
Bürokraft	0,5



Lünen

Leitung und Verbraucherberatung	2,0
Bürokraft	0,5



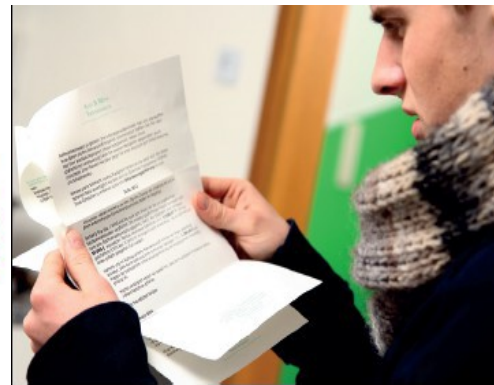
Schwerte

Leitung und Verbraucherberatung	1,0
Bürokraft	0,5



Unsere Themen 2013

- Telekommunikationsanbieter sorgen weiter für Kundenverdruss rund um Internet, Festnetz oder Mobilfunk
- Fragen rund um den Energiemarkt angesichts steigender EEG-Umlage und damit verbundener Strompreiserhöhungen ein Dauerthema
- Abzockermaschen in Form von fragwürdigen Gewinnspielen, vollmundigen Versprechungen auf sogenannten Kaffeefahrten oder Mails mit fadenscheinigen Inhalten



Im Labyrinth der Telefonanbieter

Durchblick im Telefonschungel:

- Allen Verbesserungen durch die Telekommunikationsnovelle zum Trotz: Orientierung und Hilfestellung ist im Labyrinth der Telekommunikationsbranche weiterhin gefragt.
- Telefon- und Internetanbieter übertreffen sich mit verlockenden Werbeversprechen, doch Kunden finden sich bei Tarifen und Service-Angeboten schwer zurecht.
- Rechtlicher Rat war gefragt, damit die Verbraucherrechte durchgesetzt werden konnten.



Angriffe auf knappe Kassen

Hilfe gegen Geldschneiderei:

- Vielfältige Ursachen lassen die monatlichen finanziellen Verpflichtungen über den Kopf wachsen.
- Insbesondere drohende Zwangsvollstreckungsmaßnahmen und Probleme bei der Kontopfändung.
- Auch nach Verabschiedung des Anti-Abzocke-Gesetzes im September haben sich die Probleme nicht reduziert.
- Im Gegenteil: Viele Inkassobüros traten schon kurz nach Zahlungsverzug massiv auf.



Erfolgreiche Arbeit in Zahlen

Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	Kamen	Lünen	Schwerte
Anfragen	5.718	8.164	6.066
Veranstaltungskontakte	5.315	1.558	2.942
Summe Gesamtkontakte	11.033	9.722	9.008
Internetzugriffe auf VB-Startseite	2.945	3.788	1.026

Rechtsanfragen im Blick

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung:

Beratungen gesamt	3537
-------------------	------

Kamen	929
-------	-----

Lünen	1580
-------	------

Schwerte	1028
----------	------

- Im Jahresüberblick waren insbesondere Vodafone und die Deutsche Telekom diejenigen Anbieter, die am häufigsten Anlass zu Nachfragen und Beschwerden gaben.
- Schwerpunktmäßig ging es um Probleme mit Vertragsbestimmungen und Vertragsauflösungen, Rechnungsstellung, Preis- und Tarifgestaltung.

Richtig reklamieren: König Kunde?

Rechtskunde für König Kunde:

- Aktionswoche zum Thema „König Kunde“ klärte über Verbraucherrechten rund um Reklamationen und Gewährleistungen auf.
- Nicht selten verweisen Verkäufer bei Mängeln innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist an Hersteller, obwohl der Verkäufer zuständig wäre.
- Infostand gab Wissenswertes mit auf den Weg.
- Musterbriefe, ein Quiz und Info-Flyer rundeten das Aktionspaket ab.



Energieberatung landesweit erfolgreich

Wettbewerb – Die beste Haustür im Land!:

- In Kooperation mit dem Landeskriminalamt, der Architektenkammer NRW, der LAG Wohnberatung NRW sowie dem Verband Wohneigentum wurde von Mitte August bis September 2013 die „beste Haustür“ gesucht. Kriterien waren Barrierefreiheit, guter Wärme- sowie Einbruchschutz.
- 50 Beratungsstellen – auch die Beratungsstellen im Kreis Unna - haben die Aktion beworben.
- 40 Pressegespräche gemeinsam mit Kriminalpolizei und/oder weiteren Kooperationspartnern fanden statt.



Energieberatung landesweit erfolgreich

„Licht richtig auswählen“:

- Die Auswahl eines Leuchtmittels wird für Verbraucher immer komplizierter. Jeder Zweite ist unsicher, welche Beleuchtung am meisten Energie spart.
- Nach dem EU-weiten Aus für die Glühlampe waren Informationen und Hilfestellungen gefragt.
- Im Rahmen einer landesweiten Aktion wurden Vor- und Nachteile der verschiedenen Lichtquellen beleuchtet ebenso wie die umweltverträgliche Entsorgung ausgedienter Lampen.



Flaschen mit mehreren Leben wählen

Europäische Woche der Abfallvermeidung: - eine Aktion der Umweltberatung in Kamen und Unna

- Rund die Hälfte der Käufer kann Einweg- nicht von Mehrwegflaschen unterscheiden.
- Zehn Jahre nach Einführung des Dosenpfandes wurden 2013 wieder mehr Einweg- als Mehrwegflaschen verkauft.
- Die Umweltberatung warb für den Kauf umweltfreundlicher Verpackungen und forderte vom Gesetzgeber eine deutlichere Kennzeichnung.



Viel zu wertvoll für die Tonne: Elektroschrott

„Elektroschrott ist Gold wert“:

- eine Aktion der Umweltberatung in Kamen und Unna

- Ein Leben ohne Computer, Handy oder Digitalkamera ist kaum vorstellbar. Die Schattenseite: Weltweit türmen sich jährlich 50 Mio. Tonnen Elektroschrott auf.
- Eine Infoschau zeigte wie Rohstoffe durch längere Gerätenutzung und steigende Rückgabe-Mengen gespart werden kann.
- Zusätzlich wurden alte Handys und Elektrokleingeräte gesammelt.
- Dieses Angebot wurde erneut ausgezeichnet als UN-Dekade und Werkstatt N Projekt.



Kreis Unna im Blick

- Kamen feiert international
- Netzwerken im Rahmen von „Fairtrade Stadt Lünen“
- Finanzkompetenz von Schülerinnen und Schülern fördern



Kreis Unna Im Blick

Die Verträge für Kamen und Lünen wurden um weitere fünf Jahre verlängert.

Unseren
herzlichen
Dank !



Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherberatung im Kreis Unna 2013 in Kamen, Lünen und Schwerte

	Gesamtkosten	583.623 €	
Basisangebot	• Finanzierung Land • Finanzierung Kreis • Finanzierung Städte • Finanzierung durch Ratsuchende	247.443 € 153.627 € 102.418 € 25.296 €	42,40 % 26,32 % 17,55 % 4,33 %
Zusatzangebot	• Finanzierung aus Projektmitteln • Finanzierung durch Ratsuchende für spez. Dienstleistungen	6.648 € 48.191 €	1,14 % 8,26 %

Uns kennt nahezu jeder



„Die Verbraucherzentrale hat in der Bevölkerung einen gestützten Bekanntheitsgrad von 96 Prozent. Das ist exzellent und im Grunde nicht mehr zu steigern.“*

*Quelle: TNS Emnid

Und man schätzt uns



„Mehr als 90 Prozent der Menschen, die die Verbraucherzentrale NRW kennen, bewerten sie als nützlich, glaubwürdig und kompetent.“*

* Quelle: TNS Emnid

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
(E-Mail) • www.vz-nrw.de