

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■
zwanzig **14**

Beratungsstellen Kamen, Lünen, Schwerte

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

**Ausschuss für Gesundheit und Verbraucherschutz,
18.11. 2015**

Unsere Arbeit in Zahlen

| | Kamen | Lünen | Schwerte | Kreis gesamt |
|--|--------------|--------------|-----------------|-------------------------|
| Anfragen von Ratsuchenden | 6.227 | 8.149 | 6.004 | 20.380 |
| Veranstaltungskontakte | 4.618 | 1.249 | 2.996 | 8.863 |
| Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle | 4.134 | 4.666 | 2.630 | 11.430 |

Verbraucherfinanzen

- **Auskommen mit dem Einkommen:**
knappe Haushaltskassen, fehlende Marktübersicht, finanzielle Möglichkeiten werden überschätzt, Nullprozentfinanzierungen verlocken
- **Entgelte für Kreditbearbeitung unzulässig:**
ungerechtfertigte Bearbeitungsentgelte konnten zurückverlangt werden
- **Widerruf bei falschen Immobilienkredit-Belehrungen:**
unter Umständen „ewiges“ Widerrufsrecht

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung

| Kamen | Lünen | Schwerte |
|-------|-------|----------|
| 985 | 1.707 | 914 |

- Telefon-, Internet-, TV-Verträge,
- Möbelkauf mit Hindernissen
- Flugzeitenverschiebungen im Urlaub
- Kostenfallen beim Online-Shopping
- Vorsicht Abzocke!
- Und viele andere Themen...



Nachfrageschwerpunkt: Probleme im Zusammenhang mit Telefon-/Internet-/TV-Verträgen

- ✓ Nicht nachvollziehbare Rechnungen, geplatze Installationstermine
- ✓ Mangelhafte Kommunikation zwischen Anbieter und Kunden
- ✓ Anbieter schieben sich gegenseitig Verantwortung zu, wenn der Wechsel nicht klappt
- ✓ Zahlungsprobleme



Energiemarkt und -recht

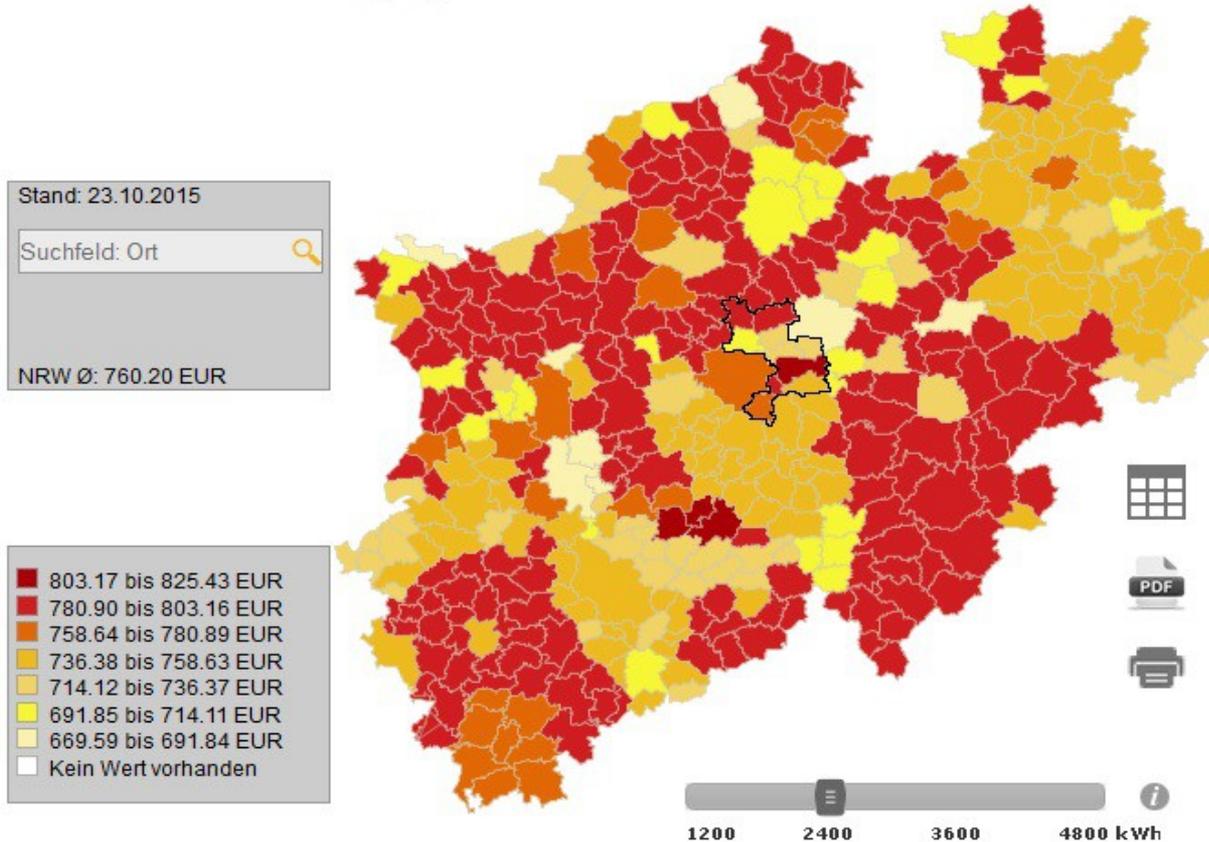
- Jahresabrechnungen der Energieversorger – ein Buch mit sieben Siegeln
- Werbung unter falschem Namen führte zu ungewolltem Anbieterwechsel
- Tarifschunzel: liberalisierter Markt erschwert den Durchblick



Preisvergleich für Strom und Erdgas in NRW

| | | | | |
|--------------|-----------------|------------------------------|-------------------|-----------------|
| Strom | Erdgas | Zwei-Karten-Vergleich | Lexikon | ? |
| Versorger | Grundversorgung | Mittelwerte | Preisbestandteile | Sonst. Entgelte |

Preise Strom-Grundversorgung 2.400 kWh

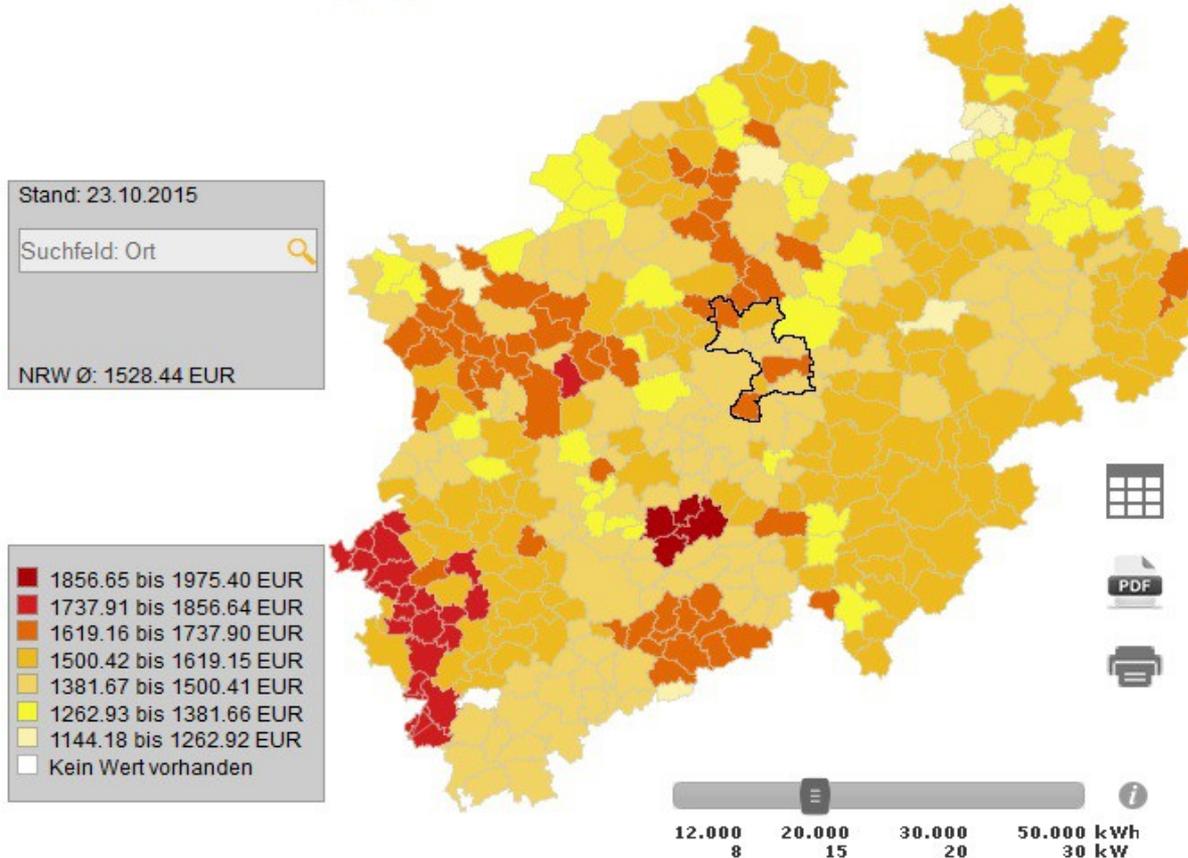


Preis für das örtliche Strom-Grundversorgungsangebot - Angaben in € pro Jahr incl. MwSt (Grundpreis plus Arbeitspreis)

Preisvergleich für Strom und Erdgas in NRW

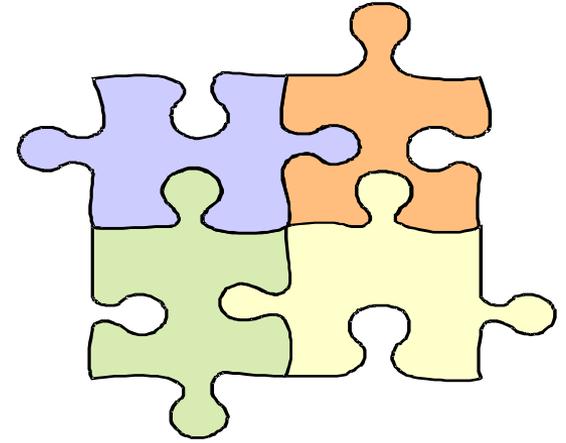
| | | | | |
|--------------|-----------------|------------------------------|-------------------|-----------------|
| Strom | Erdgas | Zwei-Karten-Vergleich | Lexikon | ? |
| Versorger | Grundversorgung | Mittelwerte | Preisbestandteile | Sonst. Entgelte |

Preise Gas-Grundversorgung 20.000 kWh



Preis für das örtliche Gas-Grundversorgungsangebot - Angaben in € pro Jahr incl. MwSt (Grundpreis plus Arbeitspreis)
Nicht alle Grundversorger bieten für alle Verbrauchsstufen ein Grundversorgungsangebot für Heizgas an. Gemeinden ohne Grundversorgungsangebot für Heizgas werden "weiß" dargestellt.

Unsere Spezialberatungen



- Energie-spar-beratung
- Mietrechtsberatung in Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund
- Schadensfallberatung Kapitalmarkt
- Private Altersvorsorge, Geldanlage und Schadensfall Versicherung
- Versicherungsberatung
- Abfall-/Umweltberatung (Kamen)

Mit Informationen auf Tour

- ✓ Mädchenaktionstag, Berufsinformationstag, evangelischer Jugendtag
- ✓ Hochschultag
- ✓ Senioren- und Behindertenmesse
- ✓ Kooperationen mit dem LKA
- ✓ Weihnachtsmarkt, Pannekaukenfest
- ✓ Projekt Durchblick: Stärkung der Finanzkompetenz
- ✓ Regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit

Unsere Aktionen in 2015

- ✓ Weltverbrauchertag: Mit Sicherheit online einkaufen
- ✓ Jugendaktionstag,
Komm` auf Tour,
Berufsinformationstag, Hochschultag
- ✓ Aktion „Heizkosten senken“
- ✓ Projekt Durchblick: Finanzkompetenz stärken
- ✓ Informationen für Flüchtlingshelfer

Tipps + Themen**Beratung für Flüchtlinge****Kontakt****Informationen für Flüchtlingshelfer**

Diese Seite richtet sich an Menschen und Institutionen, die Asylsuchende in Deutschland unterstützen. Als Verbraucherzentrale können wir dabei im Rahmen der Themen behilflich sein, an denen wir selbst arbeiten und mit denen wir uns auskennen: Abzocke, Rechte als (Neu-)Kunde, Verkaufsversuche von Vertretern, Vertragsfallen... Flüchtlinge sind als Verbraucher aufgrund sprachlicher Barrieren und Unkenntnis der hiesigen Rechtslage besonders gefährdet - und brauchen daher bei diesen Angelegenheiten unsere und Ihre Hilfe.



Bild: Dor Steffen / fotolia.com

Tipps + Themen

Informationen und Tipps für Flüchtlingshelfer rund um Girokonto, Kostenfallen, Verträge und mehr:...



Bild: VZ NRW

Beratung für Flüchtlinge

Was Sie als Helfer wissen sollten, bevor Sie mit betreuten Flüchtlingen in unsere Beratung kommen.



Bild: shotsstudio / fotolia.com

Kontakt

Fragen und Anregungen zu Verbraucherproblemen, die Flüchtlinge haben? Hier erreichen Sie uns!

Tipps + Themen

Gesundheit

Geldtransfer

Nahverkehr

Mobilfunk

Haustürgeschäfte

Versicherungen

Girokonto

Rundfunkbeitrag

Urheberrecht

Lebensmittel

Beratung für Flüchtlinge

Kontakt

Tipps + Themen

Informationen und Tipps für Flüchtlingshelfer rund um Girokonto, Kostenfallen, Verträge und mehr: Bei der Auswahl unserer Informationen haben wir versucht, auf die konkret auftretenden Verbraucherprobleme Asylsuchender in Deutschland einzugehen.



Foto: Monet / fotolia.com

Mobilfunk: Verträge und Tarife

Vorsicht vor zu schnellem Vertragsabschluss: Laufzeit und Bedingungen prüfen!



Foto: kamasigns/Fotolia.com

Versicherungsschutz für ehrenamtliche Flüchtlingshelfer

Was Flüchtlingshelfer hinsichtlich ihrer Versicherung beachten müssen.



Foto: Dan Race / fotolia.com

Verträge an der Haustür

Vertreter nutzen mit Haustürgeschäften Unkenntnis und sprachliche Mängel aus.



Foto: Ezume Images / fotolia.com

Informationen zum Rundfunkbeitrag

Asylbewerber müssen sich nicht anmelden - wir bieten passende Musterbriefe.



Foto: Monet / fotolia.com

Mobilfunk: Verträge und Tarife

Vorsicht vor zu schnellem Vertragsabschluss: Laufzeit und Bedingungen prüfen!

Finanzierung der Allgemeinen Verbraucherberatung im Kreis Unna 2014

Beratungsstellen Kamen, Lünen und Schwerte

| | Gesamtkosten | 629.770 € | 100 % |
|----------------------|---|---|--|
| Basisangebot | <ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung Land • Finanzierung Kreis • Finanzierung Städte • Finanzierung durch Ratsuchende | <p>257.525 €</p> <p>160.726 €</p> <p>107.151 €</p> <p>24.510 €</p> | <p>41 %</p> <p>26 %</p> <p>17 %</p> <p>4%</p> |
| Zusatzangebot | <ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung aus Projektmitteln • Finanzierung durch Ratsuchende für spez. Dienstleistungen | <p>8.907 €</p> <p>70.951 €</p> | <p>1 %</p> <p>11 %</p> |

**Wir bedanken uns für Ihre
Aufmerksamkeit und freuen uns auf Ihre
Fragen und Anmerkungen!**

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen