verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

zwanzig15

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstellen Kamen, Lünen, Schwerte

Ausschuss für Gesundheit und Verbraucherschutz
28. September 2016

Unsere Themen 2015

- Klickfallen beim Onlineshopping – kostenträchtige Gefahren beim schnellen Einkauf im Netz
- Bleibende Belästigungen durch ungebetene Werbeanrufe – trotz ausdrücklichem Verbot werden Verbraucher am Telefon zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt
- Betrug mit mobilen Zahlungsmitteln – häufig kassieren Drittanbieter mit
- Null-Prozent-Finanzierungen – werden oft durch zusätzliche Verträge, Versicherungs-prämien oder Kreditkartenentgelte zum finanziellen Bumerang

Das Jahr 2015 in Zahlen

	Beratungsstelle		
	Kamen	Lünen	Schwerte
Anfragen von Ratsuchenden - davon allg. Verbraucherberatung - davon Umweltberatung	5.578 4.484 1.094	7.534	5.578
Veranstaltungskontakte - davon Umweltberatung	6.314 5.561	1.516	3.464
Internetzugriff auf die Startseite der Beratungsstelle	3.036	3.825	2.074

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung

Kamen	Lünen	Schwerte
899	1.657	859

- Telefon-, Internet-, TV-Verträge
- App-Abzocke
- Freemail-Dienste mit Kostenfallen
- Überhöhte Inkassokosten
- Reklamationen und Beschwerden über Handwerkerrechnungen
- Und viele andere Themen...

Mit Sicherheit online einkaufen

- Immer mehr Konsumenten schätzen die Vorteile des Onlineshoppings.
- Allerdings lauern kostenträchtige Gefahren: da werden Endpreise nicht exakt angegeben oder es werden nur kostenpflichtige Zahlungsarten angeboten.
- Zum Weltverbrauchertag gab es im Rahmen einer Aktion Tipps, um alle Bestellposten im Blick zu behalten und Extra-Geschäfte mit ungewollten Leistungen wegzuklicken.

Hilfe bei roten wie schwarzen Zahlen

- Bei den Nachfragen zu Verbraucherfinanzen prägten rote wie schwarze Zahlen die Beratung
- Unberechtigte Inkassoforderungen oder vermeintliche Null-Prozent-Finanzierungen wurden schnell zu teuren Kostenfallen
- Immer mehr Verbraucher möchten in Finanzprodukte anlegen, die ethische, soziale und ökologische Kriterien berücksichtigen

Informationen für Flüchtlingshelfer

- Verbraucherzentrale als Drehscheibe für Flüchtlingshelfer-Information
- Ziel: Engagierte in der Flüchtlingshilfe, aber auch Betreuer von Migranten zu sensibilisieren, um bei Problemen zielgerichtet helfen zu können
- Denn: Aufgrund sprachlicher Barrieren oder Unkenntnis des hiesigen Wirtschafts- und Rechtssystems benötigen Menschen aus anderen Ländern oft Unterstützung

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Durchblick beim Umgang mit Geld

- Bildungsaktivitäten haben einen hohen Stellenwert bei der Verbraucherzentrale

- In 40 Veranstaltungen wurde kreisweit Kindern und Jugendlichen Basiswissen für den Konsumalltag vermittelt

- Bildungstrainer kamen in Schulen sowie Berufskollegs und zeigten den richtigen Umgang mit Geld, welche Rechte und Pflichten es bei Kaufverträgen gibt und was bei der ersten eigenen Wohnung zu beachten ist

Durchblick – Mit Geld richtig umgehen lernen

Trainingseinheiten der Verbraucherzentrale NRW:
zur Stärkung der Finanzkompetenz junger Menschen im Rahmen der Schuldenprävention

- Kaufkraft von Kindern und Jugendlichen
  27,50 € / Monat (6 bis 13-Jährige)
- Stark umworbenen Zielgruppe
- Geld ist tabuisiertes Thema
- Geringe Planungskompetenz vorhanden

Durchblick - Zielsetzung

Die Schüler lernen:

- dass Geld kein Tabuthema sein muss
- ihre Konsumgewohnheiten und ihr Ausgabeverhalten kritisch zu reflektieren
- die Grundbegriffe des Umgangs mit Geld kennen und die Gefahren der Geld- und Vertragswelt einzuschätzen

Besser heizen – Kosten regeln

- Tour durch NRW von September bis November
- Zahlreiche Tipps und Maßnahmen zur Senkung der Heizkosten
- Landesweit 155 Veranstaltungen und 529 Beratungstage in 79 Orten; auch in Kamen, Lünen und Schwerte, Online-Videos und Hörfunkspots im WDR und den Lokalradios
- Schwerpunkt: Dämmung der Heizungsrohre, mit denen Hausbesitzer im Schnitt 14 Euro pro Jahr und Meter Rohr sparen
- Aktion beinhaltete viele Spartipps für jedes Budget, dazu ein Spartool, eine Dämm-Anleitung als Do-It-Yourself-Video und weitere Informationen unter www.verbraucherzentrale.nrw/besser-heizen

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Einfach Mehrfach. Mein Becher. Mein Kaffee. Kein Abfall!

- Aktion zur Europäischen Woche der Abfallvermeidung
- Information zu Abfall- und Umwelt-problemen durch den zunehmenden Konsum von Außer-Haus-Verpackungen am Beispiel der Coffee-to-go Becher
- Kreative Sensibilisierung junger Menschen
- Aufzeigen von Alternativen, die auch lokal umsetzbar sind (Mehrwegbecher, Praxistest)

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Großes bewegen mit dem Fahrrad

- Aktionstage zur Nachhaltigkeit
- Vorstellung des Fahrrades als klimafreundliche Alternative zum Auto beim Transport von Einkäufen und auch größeren Lasten
- Aktionsstände mit Verbraucherumfragen und Vorstellung unterschiedlicher Transporthilfen

Kreis Unna im Blick

Verleihung
Klimaschutzflagge der
Umweltberatung Kamen

Angebot Verbraucherbildung
vorgestellt

5-jähriges Bestehen der
Verbraucherzentrale in Schwerte

Blick auf 2016: Aktuelle Themen

- **Basiskonto** gilt ab 18. Juni 2016:
  Jeder Verbraucher hat nunmehr Anspruch auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto), auch Obdachlose, Asylsuchende und Geduldete

- Zu Kostenfallen bei Smartphones gibt es weiterhin Beschwerden, Drittanbieter kassieren mit

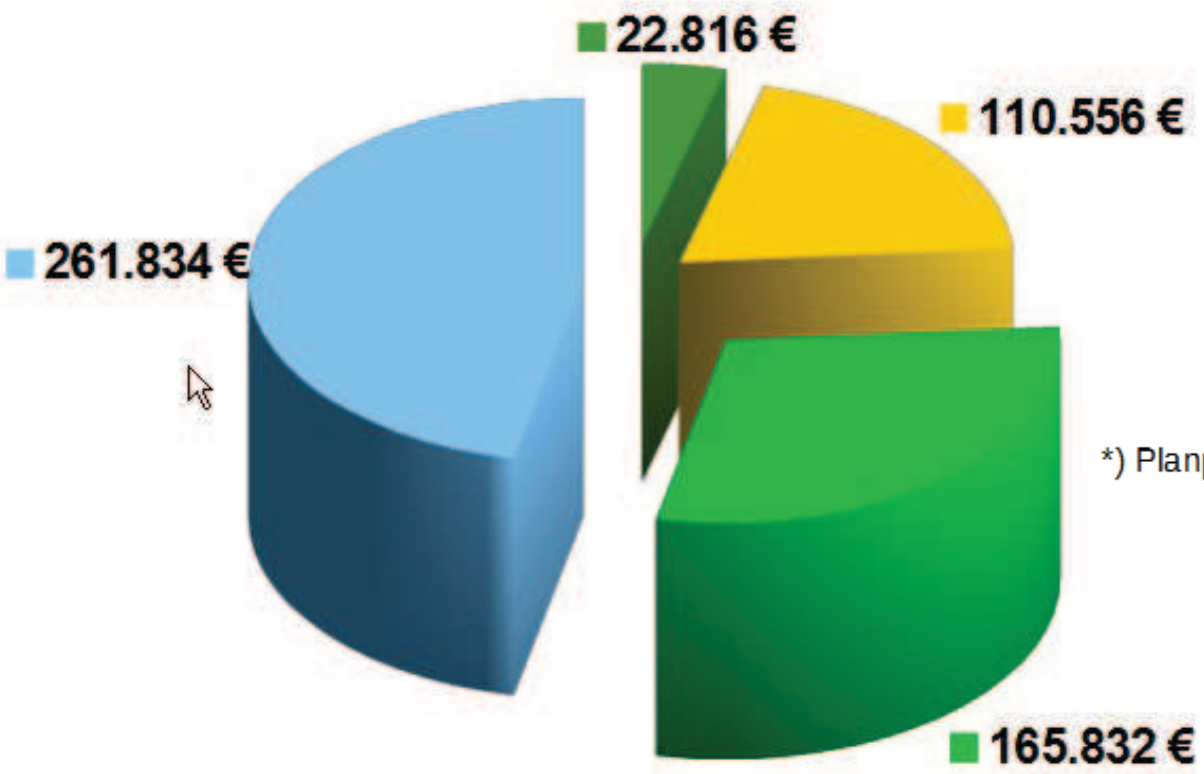
- Inkassobüros fordern häufig zu hohe Gebühren, Anfragen nehmen zu

- Ärger über Verträge an der Haustür und am Telefon mit Energieversorgern und Telefonanbietern

Finanzierungsübersicht der Beratungsstellen im Kreis Unna 2015

1. Allgemeine Verbraucherberatung

finanziert aus öffentlichen Mitteln und Entgelten der Ratsuchenden



*) Planpersonalkosten-Spitzabrechung/Restkosten-Festbetrag

Gesamtkosten Verbraucherberatung 2015	**561.038,00 €**

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Finanzierungsübersicht der Beratungsstellen im Kreis Unna 2015

2. Spezialberatungen

Finanzierung durch Ratsuchende für spezielle Dienstleistungen	36.684,- €
Finanzierung aus Projektmitteln des Bundes	5.999,- €

Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit !