

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 16

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

**Beratungsstellen Kamen, Lünen, Schwerte
Umweltberatung Unna**

**Ausschuss für Gesundheit und Verbraucherschutz
29. November 2017**



Unsere Themen 2016



Verbraucherprobleme im digitalen Konsumalltag bestimmten das Jahr. Daneben auch Dauerbrenner wie einschüchternde Inkassoforderungen.

- Abzocke per Smartphone: Drittanbietersperre schützte vor Kostenfallen.
- Warnung vor Fake-Shops im Internet: Gemeinsame Aufklärung mit der Polizei.
- Täuschung im Internet: Gratisgeschenke oder vermeintliche Gewinne als Lockangebote für dann ungewollte Abos.
- Geschäfte mit der Armut: Inkassobüros und ihre Drohkulissen.

Sehr geehrtes Mitglied von www.maps-routenplaner.online!

Leider haben Sie die offene Rechnung mit der Nummer 54731 vom 30.09.2016 noch immer nicht beglichen.

Wir haben nun einen Vollstreckungstitel bei Gericht gegen Sie erwirkt.

Aus diesem Grund wird Sie am Freitag, den 24.02.2017 um 10:00 Uhr unser Inkasso Außendienst Team besuchen, um Ihre Wertgegenstände zu pfänden.

Soweit es möglich ist, werden die Gegenstände mit dem Kleintransporter abtransportiert, für größere Gegenstände wird für den Folgetag eine Spedition beauftragt.

Sollten Sie nicht zu Hause sein oder die Tür selbst öffnen, wird ein Schlosser hinzugezogen, der die Tür dann öffnen wird.

Die Mehrkosten müssen wir Ihnen natürlich zusätzlich in Rechnung stellen.

Sollten Sie Widerstand leisten, werden wir die Polizei hinzuziehen.

Die einzige Möglichkeit diese Maßnahme noch abzuwenden, ist die unverzügliche Bezahlung des offenen Betrages von 750,00 Euro per Amazon Gutschein, dem sicheren online Bezahlssystem, bis spätestens Mittwoch, den 22.02.2017.

Sollten Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch machen wollen, senden Sie uns umgehend Amazon Gutscheine im Wert von 750,00 Euro per E-Mail, anderenfalls sind wir gezwungen, Ihre Wertgegenstände zu pfänden und zu veräußern.

Sie erhalten Amazon Gutscheine unter anderem in jeder gut sortierten Postfiliale, in Kiosken, Tankstellen sowie in Geschäften wie Netto, Penny, REWE, DM Drogeriemärkten und vielen mehr.

Sie können Amazon Gutscheine auch bequem von zu Hause aus über Ihr Amazon Konto unter www.amazon.de kaufen.

Ihre Registrierungsdaten:

Das Jahr 2016 in Zahlen

| | Beratungsstelle | | |
|---|------------------------------|--------------|--------------|
| | Kamen | Lünen | Schwerte |
| Anfragen von Ratsuchenden - davon allg. Verbraucherberatung - davon Umweltberatung | 5.756 4.863 893 | 7.645 | 5.409 |
| Veranstaltungskontakte - davon Umweltberatung | 5.038 4.102 | 1.277 | 3.491 |
| Internetzugriff auf die Startseite der Beratungsstelle | 1.938 | 2.280 | 1.303 |

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung

| Kamen | Lünen | Schwerte |
|-------|-------|----------|
| 1.067 | 1.713 | 819 |

- Telefon-, Internet-, TV-Verträge
- Abzocke per Smartphone
- Drittanbieterprobleme
- Überhöhte Inkassokosten
- Online-Fake-Shops
- Und viele andere Themen...



Abzocke per Smartphone – Unbemerkt Kasse gemacht

- **Wie Drittanbietersperren schützen können.**
 - Argloses Tippen auf mitgelieferte Werbebanner aktiviert oftmals unbeabsichtigt kostenpflichtige Abos.
 - Automatische Übermittlung der Rufnummer ermöglicht Abrechnung über Mobilfunkrechnung.
 - Tipps und Informationen, wie Drittanbietersperren eingerichtet werden, um sich davor zu schützen.
 - Forderung, dass bei Abschluss eines Mobilfunkvertrages solche Sperren vom Provider zwingend voreingestellt werden.



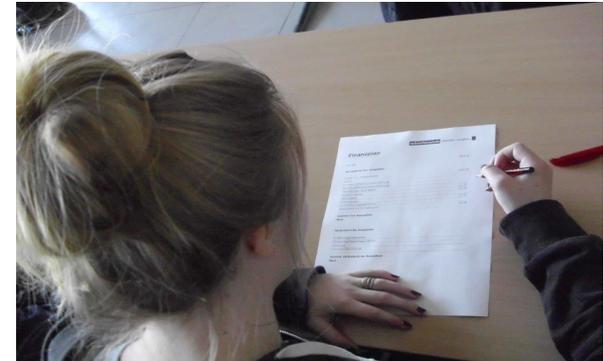
Täuschend echt – Warnung vor Online-Fake-Shops

- **Gemeinsame Aufklärung mit Polizei.**
 - Woran sind Fake-Shops zu erkennen?
 - Indizien:
kundenunfreundliche Zahlungsarten,
fehlende allgemeine
Geschäftsbedingungen oder keine
Hinweise auf Widerrufs-
möglichkeiten
 - Checkliste für Reingefallene, um
Schäden zu minimieren: Prüfung
möglicher rechtlicher Schritte.



Konsumieren will gelernt sein

- **Mit Unterrichtseinheiten wurde vielerorts Schule gemacht.**
 - In 22 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Verbraucheralltag
 - Verschiedene Lerneinheiten liefern jeweils passende Module.
 - Neu: Einheit zum digitalen Datenschutz. Wichtig: Tipps, wie Datenklau abgewehrt werden kann.



Aufgeblähte Forderungen abwehren

- **Gefragte Anlaufstelle rund um Haushaltsfinanzen: Frühzeitige Intervention hilft auch, den Bedarf an kommunalen Transferleistungen zu reduzieren.**
 - Seit 2016: Rechtsanspruch für Basiskonto für jedermann. Informationen über die neue Bankenpflicht und was zur Grundausstattung des Kontos gehört.
 - Abwehr aufgeblähter Forderungen von Inkassobüros: Obwohl Gebühren gedeckelt sind, verlangen Inkassobüros immer noch zu hohe Beträge.



Fallstricke für Flüchtlinge

- **Stolperfallen beim Ankommen im Verbraucheralltag.**
 - Flüchtlinge sind in unserem Wirtschaftsleben unerfahren und oft eine leichte Zielgruppe für windige Vertreter.
 - Insbesondere bei Telefonverträgen gab es Schwierigkeiten: Vertragsinhalte und Tragweite von Vertragsabschlüssen waren oft nicht klar. Hinzu kamen Sprachbarrieren.
 - Informations-Veranstaltungen insbesondere für kommunale Ansprechpartner, Vereine und Zusammenschlüsse ehrenamtlicher Helfer über Angebote für das Ankommen im Verbraucheralltag.



Energieberatung im Aufwind

In der Beratungsstelle:

- Beratung zu Strom und Gaspreisen
- Energiesparberatung
- Strommessgeräteverleih

Vor-Ort Service im Kreis Unna:

- Energieberatung zur energetischen Modernisierung
- Heizcheck
- Basis-Check
- Beratung zu Solarstrom



Kreis Unna macht den Thermostat-Check

Aktion im Herbst.

- Energie sparen mit der richtigen Einstellung.
- Von Hand gedrehte, programmierbare und vernetzte Modelle im Smart Home.
- Interaktiver Thermostat-Check zeigt, welches Thermostat zu wem passt.
- Anleitungsvideo für den Austausch von Thermostaten und mehr unter www.verbraucherzentrale.nrw/thermostat.
- Austausch von Thermostaten am Aktionsmodul selbst ausprobieren



Jubiläen im Kreis Unna

25 Jahre Umweltberatung Unna



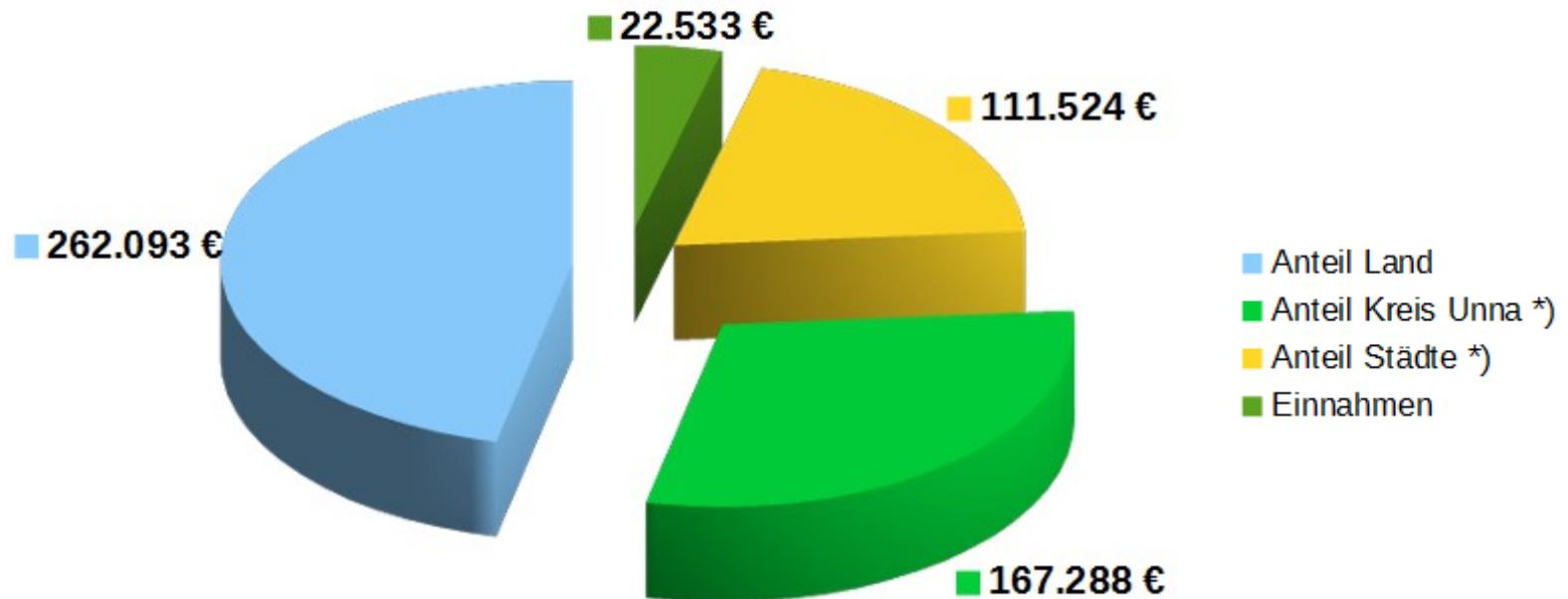
40 Jahre Verbraucherzentrale Lünen



Finanzierungsübersicht der Beratungsstellen im Kreis Unna 2016

1. Allgemeine Verbraucherberatung

finanziert aus öffentlichen Mitteln und Entgelten der Ratsuchenden



Gesamtkosten Verbraucherberatung 2016 **540.905,00 €** *) Planpersonalkosten-Spitzabrechnung/Restkosten-Festbetrag

Finanzierungsübersicht der Beratungsstellen im Kreis Unna 2016

2. Spezialberatungen

- Die Einrichtung und Finanzierung einer Beratungsstelle ist Voraussetzung für ergänzende Dienstleistungen.
Dies können Beratungsangebote sein, die mit oder auch ohne ergänzende Kommunal-/Kreismittel ermöglicht werden:
- Finanzierung durch Ratsuchende für spezielle Dienstleistungen 21.402 €
- Finanzierung aus Projektmitteln des Bundes 6.131 €

Blick auf 2017: Aktuelle Themen

- Roaming: Zum 15. Juni weitere Regulierung zur Nutzung eines deutschen Mobilfunkvertrages im Ausland. „Roam like at home“: Heimische Telekommunikationsanbieter dürfen für Roaming-Dienste keine Aufschläge mehr berechnen.
- Inkassodienstleister: Rote Karte für unzulässige Doppelgebühren
- Präventionsveranstaltungen mit der Polizei zum Thema Sicherheit
- Bildungsprojekt für Neuzugewanderte „Get-In“ startet

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Westwall 4

58239 Schwerte

schwerte@verbraucherzentrale.nrw • www.verbraucherzentrale.nrw