

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

zwanzig 17

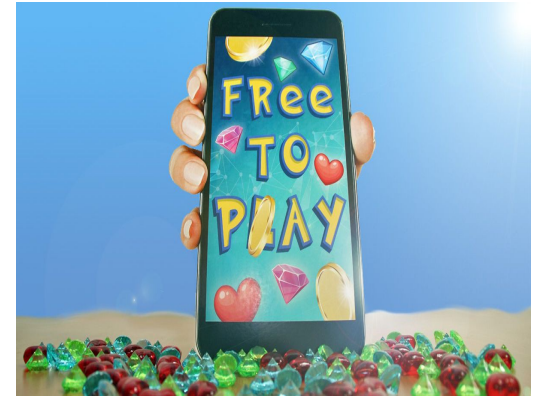
verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Die Beratungsstellen im Kreis Unna

Kostenfallen im Verbraucheralltag

- ❖ wenn vermeintlich kostenlose Spiele-Apps ins Geld gehen
- ❖ wenn Verträge untergeschoben werden
- ❖ wenn Inkassofirmen unberechtigte Forderungen stellen
- ❖ wenn Gewinnversprechen nur dazu dienen, Daten zu sammeln



Wir helfen Menschen im komplexen Verbraucheralltag

- ❖ Bei undurchsichtigen Vertragsbedingungen
- ❖ Bei unseriösen Geschäftsmethoden
- ❖ Bei Überforderung durch technischen Fortschritt und in der digitalen Welt
- ❖ In existenziellen Problemlagen



Wir stellen fest: Beratungen werden immer zeitintensiver und aufwendiger

- ❖ Anfragen sind komplexer geworden.
- ❖ Im Laufe eines Beratungsgesprächs werden weitere „Baustellen“ sichtbar.
- ❖ Die Unwissenheit und Sprachbarrieren der Verbraucherinnen und Verbraucher werden von unseriösen Anbietern ausgenutzt.
- ❖ Zunehmend kommen Ratsuchende mit hohem Unterstützungsbedarf und geringem Selbsthilfepotenzial.
- ❖ Beratungsgespräche benötigen den geschützten Raum.



Wichtig ist uns:

- ❖ ... dass Bürger und Bürgerinnen schnellen Zugang zum Recht bekommen.
- ❖ ... dass ältere und unerfahrene Menschen, die überflüssige und/oder teure Verträge abgeschlossen haben, Hilfe bekommen.
- ❖ ... dass besonders schutzwürdige Menschen Orientierung und Unterstützung erhalten.
- ❖ ... dass Jugendliche, Eltern und Lehrer, sich besser im Konsumalltag und insbesondere in der digitalen Welt auskennen.



Die Verbraucherzentrale vor Ort ist Partnerin der kommunalen Akteure

- ❖ durch aktive Mitarbeit in lokalen Arbeitskreisen
- ❖ durch gezielte Netzwerkarbeit
- ❖ durch regelmäßigen Dialog mit Kommunalverwaltung und -politik sowie Kooperationspartnern
- ❖ durch professionelle Aktions- und Öffentlichkeitsarbeit



Unsere Arbeit in Zahlen 2017

→ **19.599 Einzelanfragen**

- davon allgemeine Verbraucherberatung: 17.171
- davon Umweltberatung: 2.364

→ **12.908 Veranstaltungskontakte**

- davon allgemeine Verbraucherberatung: 5.282
- davon Umweltberatung: 7.626

→ **3.381 Rechtsberatungen/-vertretungen**

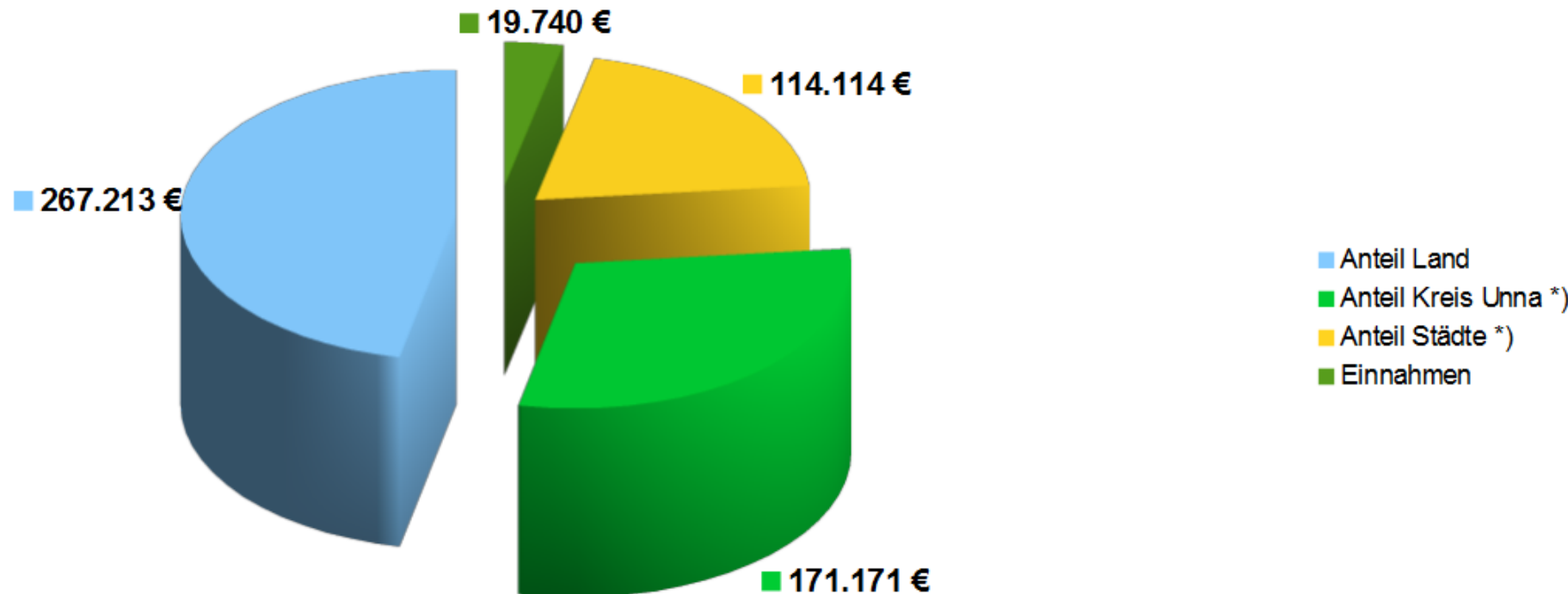
- davon allgemeine Verbraucherberatung: 3.222
- davon Umweltberatung: 159

→ **6.340 Zugriffe auf die Internetseiten der Beratungsstellen**

Finanzierungsübersicht der Beratungsstellen im Kreis Unna 2017

1. Allgemeine Verbraucherberatung

finanziert aus öffentlichen Mitteln und Entgelten der Ratsuchenden



Gesamteinnahmen Verbraucherberatung 2017: **572.238 €**

*) Planpersonalkosten-Spitzabrechnung/Restkosten-Festbetrag
(entsprechend der Vorlage 110/18)