

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



zwanzig 18

Beratungsstellen Kamen, Lünen und Schwerte

Verbraucherzentrale im Kreis Unna zieht Bilanz

- i Eine starke Verbraucherberatung vor Ort ist ...
- i Aus dem Beratungsalltag
- i Unsere Arbeit in Zahlen
- i Verbraucherbildung im Blick

Eine starke Verbraucherzentrale vor Ort ist...

...zentraler Baustein kommunaler Daseinsvorsorge !

- **i** Schutz der Bürger*innen vor Übervorteilung und Fehlentscheidungen
- **i** Sicherung der Teilhabe am Marktgeschehen durch
 - wirksame Rechtsbesorgungen
 - Wahrnehmung von Frühwarnfunktion
 - aktive und präventiv angelegte Informationsarbeit
 - zielgruppengerechte Bildungsangebote
- **i** Enge Vernetzung mit Kooperationspartnern vor Ort

Aus dem Beratungsalltag



Aus dem Beratungsalltag

- ❖ Beratungen werden immer anspruchsvoller und komplexer
- ❖ neben Beratung sind weiterhin rechtliche Vertretungen notwendig
- ❖ Bürger*innen dringen mit ihren Anfragen in einigen Branchen nicht mehr zum Anbieter durch – Kontakt zum Anbieter wird für Kund*innen immer schwieriger

Aus dem Beratungsalltag

- i Fallstricke bei Telekommunikationsverträgen
- i Abzockmethoden der Inkassobranche
- i Ungewollte Wechsel und Vertragsumstellungen bei Energieversorgern



Aus dem Beratungsalltag

- **i** und sonst...
 - Schlüsseldienste
 - Datenschutz-Grundverordnung
 - Diesel-Musterfeststellungsklage



Einzelanfragen und Veranstaltungskontakte 2018

	Kamen	Lünen	Schwerte
• Einzelanfragen	4888	6995	4504
• Veranstaltungskontakte	4734	1101	2791
• Internetzugriffe	3516	3255	2409

Einzelanfragen kreisweit

16 387

Veranstaltungskontakte kreisweit

8626

Rechtsanfragen 2018

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung:

Kamen 964

Lünen 1712

Schwerte 666

insgesamt kreisweit 3342

Verbraucherbildung im Blick



Verbraucherbildung im Blick

- ❶ Veranstaltungen für geflüchtete Menschen: Integrations- und Sprachkurse sowie Vorträge für Multiplikatoren
- ❷ Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene in der Schule

Vor Ort im Blick

Wir sagen „**Danke!**“ für die Verlängerung des Vertrages und die Stellenaufstockung



Vor Ort im Blick

Unsere Teams in Kreis Unna



Schwerte



Lünen



Kamen

... im Blick

-  www.verbraucherzentrale.nrw
-  Newsletter mit Berichten über aktuelle Projekte, Abmahnungen, Interviews und Terminhinweise
-      **YouTube**

Impressum

Verbraucherzentrale NRW e. V.
Beratungsstelle Kamen
Kirchstraße 7
59174 Kamen

Fotohinweise: fotolia, Christa Kastner, Daniel Gebauer