



**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

**Die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW in den  
Beratungsstellen Kamen, Lünen und Schwerte**

# Die Beratungsstellen im Kreis Unna

## Beratungsstelle Kamen

Kirchstr. 7

59174 Kamen

## Beratungsstelle Lünen

Kirchstr. 12

44532 Lünen

## Beratungsstelle Schwerte

Westwall 4

58239 Schwerte

### Stellenschlüssel

- Leitung 1,0 Stelle
- Verbraucherberatung 0,5 Stelle
- Umweltberatung 0,5 Stelle
- Büroassistentz 0,5 Stelle

### Stellenschlüssel

- Leitung 1,0 Stelle
- Verbraucherberatung 1,0 Stelle
- Büroassistentz 0,5 Stelle

### Stellenschlüssel

- Leitung 1,0 Stelle
- Verbraucherberatung 0,5 Stelle
- Büroassistentz 0,5 Stelle

**Plus Spezialberatungen auf Honorarbasis**

**In Unna: Umweltberatung mit Energieberatung**

# Unser Anspruch – Unser Nutzen

- **Sensorfunktion wahrnehmen für Probleme und Bedarfe der Verbraucher:innen**
- **Niederschweligen Zugang zum Recht sichern**
- **Verbraucherrechte außergerichtlich durchsetzen**
- **Ordnungspolitisches Einschreiten durch Abmahnungen und Verbandsklagen**
- **Sinnvolle Investitionen fördern/örtliche Kaufkraft sichern**
- **Finanz- und Konsumkompetenz der Bevölkerung stärken**
- **Zur sozialen Stabilisierung beitragen**

# Eine Übersicht über die verschiedenen Beratungsangebote

- Beratung zu verbraucherrechtlichen Fragestellungen
- Energieberatung
- Versicherungen: Richtig versichert – viel Geld gespart
- Beratung zu Bank- und Kapitalmarktrecht, Geldanlage und Altersvorsorge und Immobilienfinanzierung
- Mietrechtsberatung in Kooperation mit dem Deutschen Mieterbund
- Kamen: Umweltberatung

# Fallbeispiele aus der Beratung

- **Coronabedingte Absagen von Pauschalreisen und Flügen: Verbraucher:innen mussten viel Geduld aufbringen**
- **Gutscheinregelung für coronabedingte ausgefallene Veranstaltungen**
- **Coronabedingte Lockdowns in Fitness-Studios – viele Fragen um Beitragszahlungen und Vertragsende**
- **Stolperfallen beim Online-Shopping: Fake-Shops und Kostenfallen**

# Dauerbrennerthema

## Untergeschobene Verträge

- Im Internet
- Am Telefon
- An der Haustür
- In Mobilfunkshops

### Betroffene Verbraucher:innengruppen:

- Senioren:innen
- Geflüchtete und Migranten:innen
- Junge Menschen

**Wer sich nicht kümmert, bekommt Probleme mit Inkassobüro und Schufa und Co...**



# Energieberatung der Verbraucherzentrale

## In der Beratungsstelle

- Überprüfung von Energieabrechnungen
- Wechsel des Strom- und Gasanbieters
- Information zu Sanierung und Fördermitteln
- Energie-Spar-Beratung und Verleih von Strommessgeräten
- Beratung zu Strom- und Gaslieferverträgen

## Vor-Ort-Beratungen:

- Basis-Check (kostenfrei)  
Strom- und Wärmeverbrauch, Geräte-ausstattung, Sparpotenziale
- Gebäude-Check (30 €)
- Solarwärme-Check (30 €)
- Heiz-Check (30 €)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



# Das Jahr 2020 in Zahlen – Kreis Unna



**9.747**

Verbraucheranliegen



**3.533**

Rechtsberatungen und -vertretungen



**37**

Veranstaltungen

\* weitere Kontaktmöglichkeit für Bürger:innen im Kreis Unna bei Fragen zu Verbraucherrechten rund um die Folgen der Corona-Pandemie (Zeitraum: 20.03. – 31.12.2020, Anrufe gesamt: 1.393)

# Aktionen und Veranstaltungen

- **Ausbau des digitalen Vortragsangebotes**
  - **Was kommt nach der Ölheizung?**
  - **Energiesparen und Energiekosten senken**
- **„Faire Radtour“ im Rahmen der bundesweiten Fairen Woche**
- **Infostände auf den Wochenmärkten**



# Weltverbrauchertag 2021

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

## URLAUBSPÄNE TROTZ CORONA

Vorausschauend buchen, Ärger vermeiden.  
Mit unseren Tipps sind Sie auf der sicheren Seite.



www.verbraucherzentrale-nrw.de/coronaerger

# Flugärger-App

- Veröffentlichung Oktober 2019
- ca. 76.000 Downloads
- Neuerungen März 2021
- verfügbar im App Store und bei Google Play

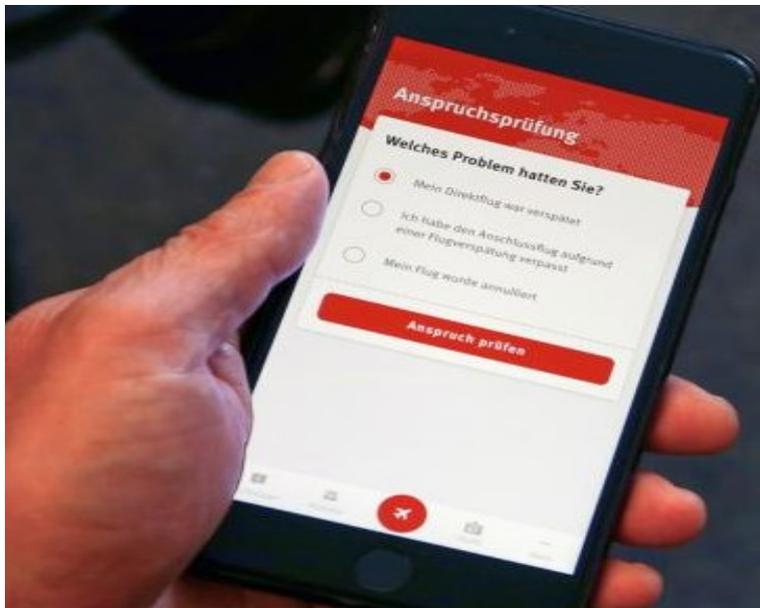


Foto: Verbraucherzentrale NRW

## Flugärger-App auch als PC-Version

Flugärger: Ansprüche online prüfen!

Stand: 31.03.2020 | drucken

"Flugärger" ist ein Selbsthilfe-Tool, um Ansprüche nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung bequem und kostenlos zu berechnen und bei der Airline geltend zu machen. Dies ist die Browser-Version - [hier kommen Sie zur App für iOS und Android](#).

[Anspruchsprüfung](#) | [Historie](#) | [Profil](#)

Welches Problem hatten Sie?

- Mein Direktflug war verspätet
- Ich habe den Anschlussflug aufgrund einer Flugverspätung verpasst
- Mein Flug wurde annulliert

Anspruch prüfen

## Flugärger-PC-Version

www.verbraucherzentrale.nrw



Foto: Verbraucherzentrale NRW



Foto: Gorodenkoff / AdobeStock

02.11.2021

**Marktcheck: Viele Lebensmittel enthalten Vitamin D - trotz Verbot**

[mehr ->](#)



Foto: Kzenon / Fotolia

08.10.2021

**Was passiert, wenn der Energieanbieter insolvent ist?**

[mehr ->](#)



Foto: Halfpoint / Fotolia

27.10.2021

**Umweltfreundlich im Internet einkaufen - geht das?**

[mehr ->](#)



Wir bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit!

## IMPRESSUM

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*