verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

KREIS UNNA
UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

TÄTIGKEITSBERICHT DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW IM KREIS UNNA

AUSSCHUSS GESUNDHEIT UND VERBRAUCHERSCHUTZ
15.08.2022

AGENDA

- Die Beratungsstellen im Kreis Unna
- Was zeichnet uns aus?
- Übersicht über die Beratungsangebote
- Themen des Jahres 2021
- Aktuelle Schwerpunkte
- Erfolge in der Rechtsprechung
- Verbraucherarbeit in Zahlen
- Lokale Erfolge 2021
- Zwei Jahre Pandemie-Betrieb
- Präsent vor Ort und digital

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

DIE BERATUNGSSTELLEN IM KREIS UNNA

→ **Beratungsstelle Kamen**
→ **Kirchstr. 7**
→ **59174 Kamen**

Stellenschlüssel

- **Leitung 1,0 Stelle**
- **Verbraucherberatung 0,5 Stelle**
- **Umweltberatung 0,5 Stelle**
- **Büroassistenz 0,5 Stelle**

→ **Beratungsstelle Lünen**
→ **Kirchstr. 12**
→ **44532 Lünen**

Stellenschlüssel

- **Leitung 1,0 Stelle**
- **Verbraucherberatung 1,0 Stelle**
- **Büroassistenz 0,5 Stelle**

→ **Beratungsstelle Schwerte**
→ **Westwall 4**
→ **58239 Schwerte**

Stellenschlüssel

- **Leitung 1,0 Stelle**
- **Verbraucherberatung 0,5 Stelle**
- **Büroassistenz 0,5 Stelle**

→ **Plus Spezialberatungen auf Honorarbasis**
→ **In Unna: Umweltberatung mit Energieberatung**
→

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

WAS ZEICHNET UNS AUS?

- **Sensorfunktion wahrnehmen für Probleme und Bedarfe der Verbraucher:innen**
- **Niederschwelligen 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**

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

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:und Unna Umweltberatung

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

THEMEN DES JAHRES 2021

- Hilfspaket für Hochwasseropfer
- Unrechtmäßige Kontoentgelte
- Inkassoforderungen gedeckelt
- Änderungen für das P-Konto
- Reisen – trotz Corona
- Energiepreise: Tausende gekündigte Strom- und Gasverträge
- Fake Shops: Wenn günstig teuer wird

REISEN – TROTZ CORONA

- Neue Virusvarianten, knapper Impfstoff, ungewisse Quarantäneregeln und Reisewarnungen
- Rechtliche Vertretung zu beispielsweise ausstehenden Erstattungen abgesagter Reisen oder rechtswidriger Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen
- Auswahl des Reiselandes, Storno-Regeln, Flex-Tarife und Pandemieklauseln
- Thema des Weltverbrauchertags

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

ENERGIEPREISE: TAUSENDE GEKÜNDIGTE STROM- UND GASVERTRÄGE

- Explodierende Energiepreise
- Außerordentliche Vertragskündigungen
- Teure Neukundentarife
- Beratung, Internetauftritt und Onlinevorträge

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

- Boomender Online-Handel im Lockdown → neue Welle betrügerischer Internetseiten
- Produkte teilweise zum halben Preis
- Geld überwiesen und keine Ware erhalten
- Rechtlicher Rat in der Beratungsstelle sowie präventive Tipps für den Websiten-Check

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

AKTUELLE SCHWERPUNKTE

- Steigende Verbraucherpreise
- Auswirkungen der Energiekrise – Zahlungsschwierigkeiten etc.
- Informationen für (ukrainische) Flüchtlinge und Flüchtlingshelfer
- BGH – Urteil zu Fitnessstudioverträgen in der Pandemie

ERFOLGE IN DER RECHTSPRECHUNG

Erstritten von der Verbraucherzentrale NRW

- Pauschalierter Schadenersatz für Miet- und Leihgeräte unwirksam
  - LG Düsseldorf vom 03.02.2021 (12 O 83/20)
  - Pauschale von 249,90 € für Nichtrückgabe des Routers unwirksam
- Formvorschriften von Airlines bei Flugentschädigungen unzulässig
  - LG Frankfurt am Main vom 24.03.2021 (3-08 O 75/20)
  - Geltendmachung von Ansprüchen aus Luftbeförderungsverträgen nach der Fluggastrechteverordnung ist formfrei möglich

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

INTERESSENVERTRETUNG

Am Beispiel der TKG-Novelle vom 01.12.2021

- Hohe Anzahl von Fällen mit untergeschobenen Telekommunikationsverträgen
- Thema der Weltverbrauchertage 2019 und 2022
  - Platzierung des Themas in der Öffentlichkeit
  - Durchführung lokaler Marktchecks
- Pflicht zur Vertragszusammenfassung
  - klar und leicht lesbar
  - vor Vertragsschluss

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

VERBRAUCHERARBEIT IN ZAHLEN

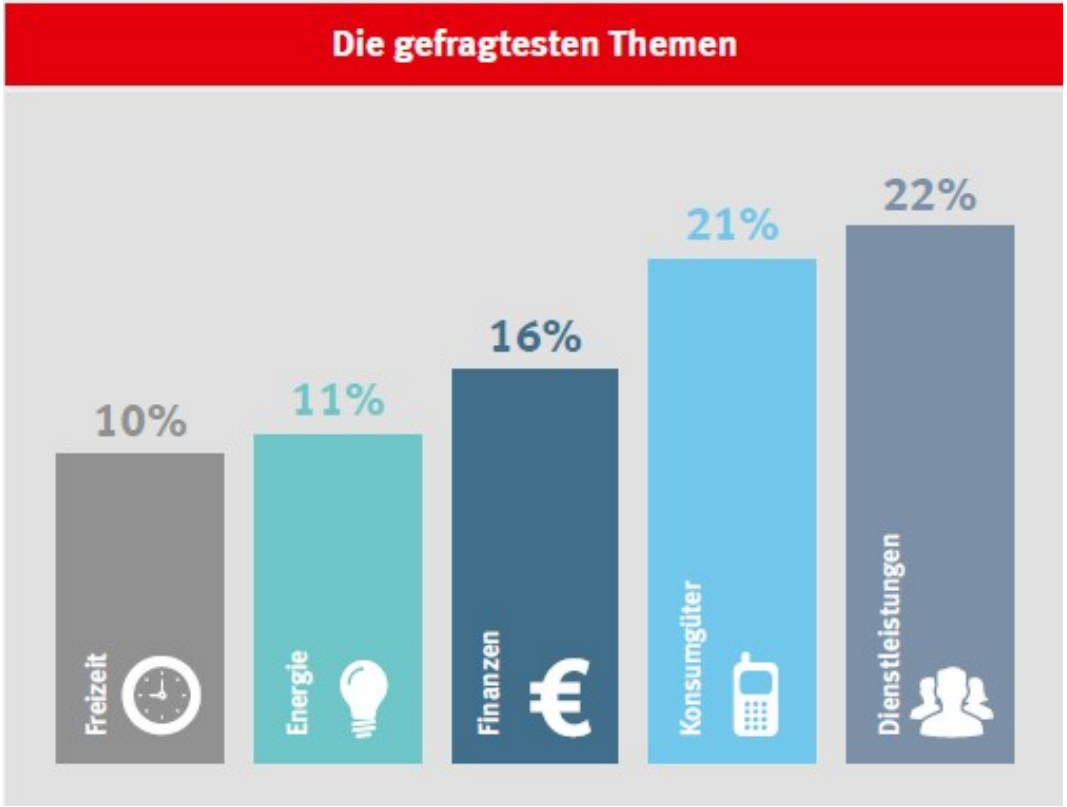
Über 8.000 Verbraucheranliegen

2785 Rechtsberatungen und -vertretungen

Davon 26% sozialorientiert

Knapp 700 Anrufe von Bürger:innen im Kreis Unna am landesweiten Servicetelefon

Über 3000 Veranstaltungskontakte in 142 Veranstaltungen



© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

LOKALE ERFOLGE 2021 - KAMEN

Eine Verbraucherin sollte eine Forderung in Höhe von 52.060,97 Euro begleichen, die gegen ihren schon länger verstorbenen Ehemann gerichtet war. Nach neun Monaten konnte geklärt werden, dass es sich hier um eine Verwechslung handelte und der Vollstreckungsbescheid an eine andere Person gerichtet war.

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

LOKALE ERFOLGE 2021 - LÜNEN

195 Euro forderte ein Inkassounternehmen von einem Studenten für das erste Quartal eines angeblichen Abos einer Fernsehzeitschrift. Die Beratungsstelle konnte für den jungen Mann, der erst seit drei Jahren in Deutschland lebt, alle Forderungen niederschlagen.

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

LOKALE ERFOLGE 2021 - SCHWERTE

Weil die zwölfjährige Tochter einer Schwerter Bürgerin das Tablet während des Homeschoolings nicht nur zum Lernen, sondern auch zum Spielen nutzte, schlugen In-App Käufe mit fast 1.250 Euro in der Telefonrechnung zu Buche. Durch den Einsatz der Beratungsstelle wurde der Betrag ausgebucht.

© 2022 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

PRÄSENT VOR ORT UND DIGITAL

- Zielgruppenspezifische Zugangswege
- Was erwartet der Verbraucher?
- Analoge und digitale Beratungs-und Informationsangebote
- In Ihrer Stadt und im „www“

www.verbraucherzentrale.nrw

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gibt es Fragen????

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

IMPRESSUM
Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
www.verbraucherzentrale.nrw