

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



# zwanzig 16

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*

Susanne Terwey

Leiterin der Beratungsstelle Dülmen

Präsentation vom 20.06.2017

# Das Jahr 2016 in Zahlen

## Die häufigsten Verbraucheranfragen:

	2016	2015
Telefon und Internet	22%	17%
Finanzen	21%	23%
Allgemeine		
Dienstleistungen	13%	13%
Energie	11%	9%
Konsumgüter	10%	12%

	2016	2015
Anfragen von Ratsuchenden	5.615	5351
Veranstaltungskontakte	1.228	715

# Rechtsanfragen im Blick

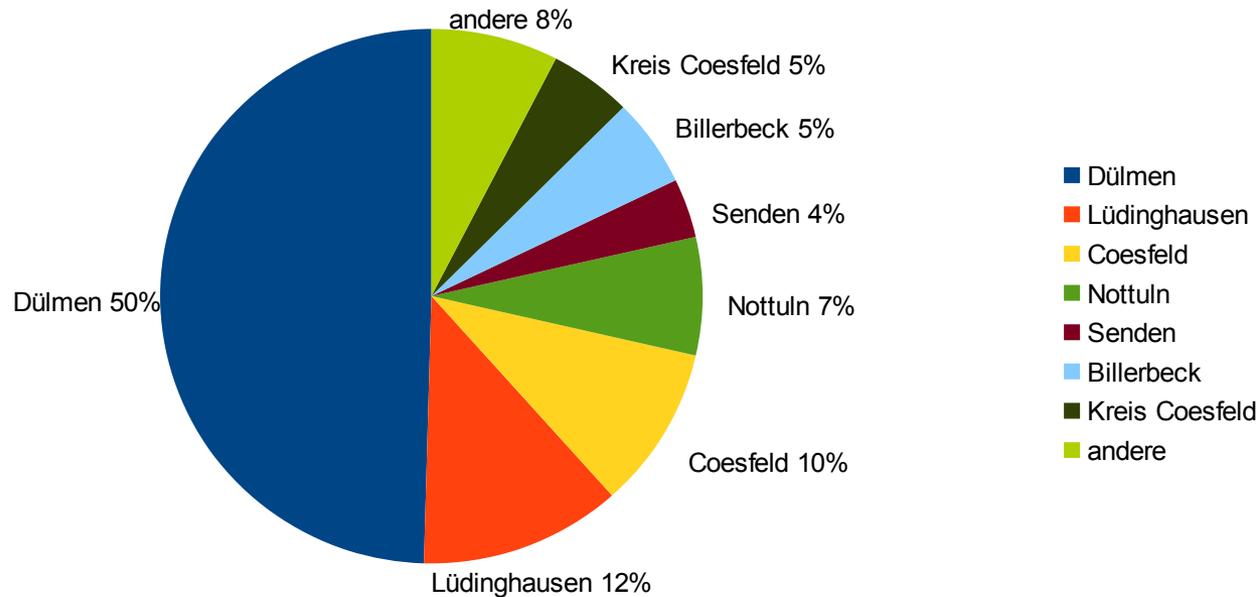
Überrumpelung an Haustür und Telefon, Abzocke im Internet, Fallstricke in Verträgen:  
die Verbraucherzentrale war 2016 Anlaufstelle für Rat & Recht

## Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung:

	2016	2015
Gesamt	772	635
davon:		
• Telefon und Internet	40%	36%
• Allg. Dienstleistungen	16%	15%
• Energie	15%	10%
• Finanzen	12%	17%
• Konsumgüter	10%	15%
• Freizeit	7%	6%

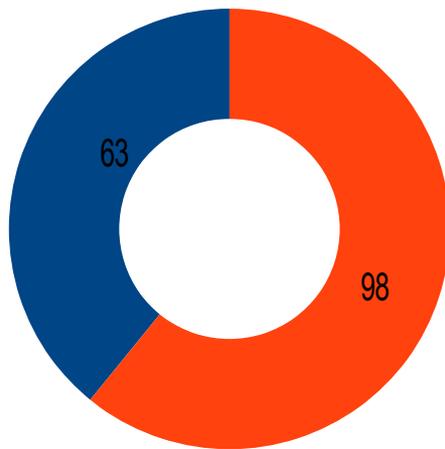
# Verteilung der Ratsuchenden auf den Kreis am Beispiel der Rechtsvertretungen

- 236 Rechtsvertretungen in 2016



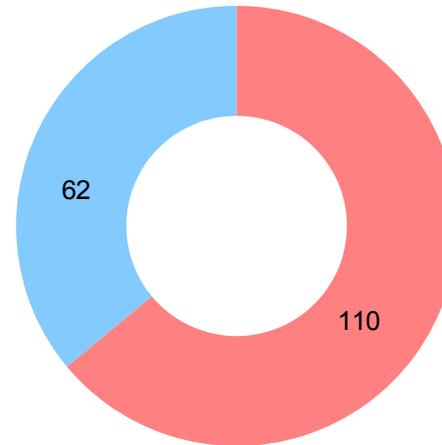
# Beratungstage in Coesfeld und Lüdinghausen

2016



■ Lüdinghausen  
■ Coesfeld

2015



■ Lüdinghausen  
■ Coesfeld

# Veranstaltungen im Kreis Coesfeld

- 7 Vorträge
- 2 Kurse
- 7 Infostände
- 4 sonstige Veranstaltungen



➔ 1228 Kontakte



# Unsere Themen 2016

- **Verbraucherprobleme im digitalen Konsumalltag bestimmten das Jahr. Daneben auch Dauerbrenner wie Haustürgeschäfte und 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: vermeintlich kostenlose Kreditkarten.



# Fallstricke für geflüchtete Menschen

- **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 für ehrenamtliche Helfer
  - Seit Oktober 2016 einmal pro Monat beim Cafe International.

# Sparen im Zinstief und Existenzrisiken absichern

- Sparen im Zinstief: Hohe Renditen nur noch für riskante Produkte. Bei extrem attraktiven Zinsen sind Hintergründe zu erfragen.
- Versicherungsinventur: Kündigen oder Verträge weiterlaufen lassen? Bei der Optimierung lockten auch vielfach Einsparpotenziale.

**Nutzerbefragung erbrachte, dass 97% mit der Geldanlageberatung der Verbraucherzentrale zufrieden waren**

**<https://www.verbraucherzentrale.nrw/media241871A.pdf>**



# Dülmen 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](http://www.verbraucherzentrale.nrw/thermostat).
  - Beratungen.



# Fairer Handel

- **Keine krummen Geschäfte mit Bananen.**



- Aktion in der Fairen Woche.
- Informationen zu den wichtigsten Nachhaltigkeitssiegeln auf Bananen.



- **Rosen besser fairschenken.**

- Ein Großteil der hiesigen Schnittblumen wird importiert, in den Erzeugerländern herrschen oft schwierige Arbeitsbedingungen.
- Neben Informationen gab es einen Blumenfinder mit Verkaufsstellen.



# Blick auf 2017: Aktuelle Themen

- Free-to-Play-Spiele-Apps: Klare Preisangaben für Selbstkontrolle
- Roaming in der EU: Keine Aufschläge mehr – mit Ausnahmen
- Inkassodienstleister: Rote Karte für unzulässige Doppelgebühren
- Klimawochen im Kreis Coesfeld

# Das Team der Verbraucherzentrale Dülmen

Beratung: Uli Mensing (oben)  
Beratung: Laura Leuders (links)  
Büro: Marion Schrilz (rechts)  
Leitung: Susanne Terwey (unten)



## Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.  
Beratungsstelle Dülmen  
Overbergplatz 3  
48249 Dülmen  
duelmen@verbraucherzentrale.nrw • [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*