



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Bericht der Verbraucherzentrale NRW

Beratungsstelle Dülmen

Susanne Terwey, 13.09.2022

WOZU WIR BERATEN

- Allgemeines Verbraucherrecht
- Reise und Mobilität
- Digitale Welt
- Geld und Versicherungen
- Energie
- Umwelt und Haushalt
- Gesundheit und Pflege



WIE WIR BERATEN

••••• Beratung

••••• Information

••••• Verbraucherbildung

••••• Rechtsdurchsetzung



WIE WIR ARBEITEN

Vor 2020:

- überwiegend persönliche Rechtsberatungen
- Telefonische und persönliche Kurzauskünfte
- Informationen auf der Internetseite



WIE WIR ARBEITEN

Ab 2020:

- 03/20 bis 05/20 nur Rechtsberatungen per Telefon und Mail
Folge: schlechte telefonische Erreichbarkeit

„Corono-Hotline“ für NRW (jetzt Servicetelefon)

- Ab 05/20 geschlossen aber persönliche Rechtsberatungen mit Hygienekonzept wieder möglich
- 12/20 bis 05/21 nur Rechtsberatung per Telefon und Mail
- Ab 06/21 weitere Schritte in die Normalität unter strengen Hygieneauflagen



DAS JAHR 2021 IN ZAHLEN

••••• Verbraucheranliegen 3465

Rechtsberatungen und -vertretungen 1436

••••• Veranstaltungskontakte 547

••••• landesweite Servicetelefon 515



RECHTSANFRAGEN IM BLICK

1436 Rechtsberatungen und -vertretungen

– davon 213 Rechtsvertretungen

	2021	2020
Allg. Verbraucherrecht	60 %	47 %
Telekommunikation	20 %	25 %
Reiserecht	6 %	20 %
Energierrecht	14 %	8 %

UNSERE THEMEN IN 2021

Rechtsberatung und -vertretung

Allgemeines Verbraucherrecht:

- ❖ Fakeshops
- ❖ Fitnessstudios
- ❖ Inkassoforderungen
- ❖ Unerlaubte Telefonwerbung
- ❖ Partnerbörsen im Netz



UNSERE THEMEN IN 2021

Rechtsberatung und -vertretung

Energierecht:

- Vertragsanbahnung via Telefon
- Rechtsunwirksame Preiserhöhungen
- Beendigung von Lieferverträgen
- 2 Tarife in der Grund- und Ersatzversorgung



UNSERE THEMEN IN 2021

Rechtsberatung und -vertretung

Energierecht:

Vergleich der Beratung

	2021	2022
Beratung:	147	298
Vertretung:	46	68



UNSERE THEMEN IN 2022

Bis jetzt:

Informationsveranstaltungen zum Thema Energie

Weltverbrauchertag: Informationspflichten aus dem TKG

Infostand: Versicherungsbedarf für die Immobilie

Infostand: Tag der offenen Tür

Demnächst:

Fair ist besser: Faire Kleidung



UNSER TEAM MIT INFO-FAHRRAD



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

www.verbraucherzentrale.nrw

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen