

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■

zwanzig 16

verbraucherzentrale  
*Nordrhein-Westfalen*

Beratungsstelle Rheine

# Unsere Themen 2016

- Verbraucherprobleme im digitalen Konsumalltag bestimmten das Jahr.
- Beratungen von „verletzlichen Verbrauchern“ nahmen zu.
- Daneben gab es Dauerbrenner wie einschüchternde Inkassoforderungen sowie Abzocke am Telefon und im Internet.



# Das Jahr 2016 in Zahlen

	2016	2015
<b>Anfragen von Ratsuchenden</b>	<b>7.453</b>	<b>7.036</b>
davon:		
• Persönlich	3.941	3.108
• Telefonisch	3.149	3.616
• Schriftlich	353	312
<b>Veranstaltungskontakte</b>	<b>2.354</b>	<b>1.345</b>
davon:		
• Bildung und Prävention	551	107
• Info-Stände	1.049	497
• Vorträge / sonst. Veranstaltungen	283	346
• Multiplikatoren	471	395
<b>Gesamt</b>	<b>9.807</b>	<b>8.381</b>

# Verbraucheranliegen 2016

**Gesamtzahl  
der Anfragen  
7.453**

## Verbraucherzentrale in Rheine Die häufigsten Verbraucherprobleme



# Rechtsbesorgung 2016

Gesamtzahl  
der Beratungen  
986

## Verbraucherzentrale in Rheine Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung



\*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges

# Probleme im digitalen Verbraucheralltag

- Abzocke per Smartphone: Drittanbietersperre schützt vor Kostenfallen
- Warnung vor Fake-Shops im Internet: Gemeinsame Aufklärung mit der Polizei
- Täuschung im Internet: Vermeintliche Gewinne als Lockangebote für ungewollte Abos



# Fallstricke für Flüchtlinge

- Flüchtlinge sind in unserem Wirtschaftsleben unerfahren und oft eine leichte Zielgruppe für windige Vertreter.
- Insbesondere bei Mobilfunkverträgen gab es Schwierigkeiten.
- Informationsveranstaltungen für kommunale Ansprechpartner, Vereine und Zusammenschlüsse ehrenamtlicher Helfer



# Konsumieren will gelernt sein

- In 22 Veranstaltungen wurden 551 Schülerinnen und Schülern Rechte und Pflichten des Konsumalltages vermittelt.
- Für verschiedene Lerneinheiten wurden passende Module entwickelt. Neu: Einheit zum digitalen Datenschutz.



# Gefragte Anlaufstelle rund um Haushaltsfinanzen

- Unberechtigte und aufgeblähte Forderungen von Inkassobüros überprüft und zurückgewiesen
- Versicherungsinventur angeboten und Einsparpotentiale aufgezeigt
- Über Rechtsanspruch auf Basis- und Pfändungsschutzkonto informiert
- Vor risikoreichen Geldanlagen im Zinstief gewarnt und Verluste abgewehrt



# Ein Plus fürs Energiesparen

- Frühlingsaktion „Schick die Sonne in die Verlängerung“ durch Batteriespeicher für Photovoltaik-Anlagen
- Aktion im Herbst „Kreis Steinfurt macht den Thermostat-Check“ - der richtige Dreh für energiesparende Einstellungen



# Nachhaltigen Konsum fördern

- Keine krummen Geschäfte mit Bananen – Aktion in der Fairen Woche

Informationen zu den wichtigsten Nachhaltigkeitssiegeln auf Bananen

- Weihnachtsaktion - Mehr Wert schenken

Freude schenken und feiern mit Geschenk- und Dekoalternativen, die Umwelt, Klima, Gesundheit und Geldbeutel schonen



# Blick auf 2017: Aktuelle Themen

- Energieaktionen: Fenster und Warmwasser
- Änderungen im Telekommunikationsrecht:
  - Keine Aufschläge für Roaming-Dienste ab 15. Juni 2017
  - Transparenz-Verordnung tritt zum 01. Juli 2017 in Kraft.
- Kostenfalle Zahn – Beschwerde-Plattform, Vorträge, Info-Stand und Beratungen
- Unterstützung der kreisweiten Solarkampagne

Vielen Dank für Ihre  
Unterstützung im vergangenen  
Jahr und für Ihr Interesse

verbraucherzentrale  
*Nordrhein-Westfalen*

## Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.  
Beratungsstelle Rheine  
Auf dem Thie 34  
48431 Rheine