

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*



zwanzig 18

Beratungsstelle Rheine

# Verbraucherzentrale in Rheine zieht Bilanz



## Im Jahr 2018...

- ❶ verzeichneten wir immer anspruchsvollere und komplexere Beratungsanfragen.
- ❷ waren nicht nur Beratung sondern vielfach auch rechtliche Vertretungen notwendig.
- ❸ stellten wir fest, dass Bürger in einigen Branchen mit ihren Anfragen nicht mehr zum Anbieter durchdringen.

# Aus dem Beratungsalltag



## Lange Ladezeiten? Was tun, wenn das Internet langsamer als versprochen ist?



© Eisenhans - Fotolia.com

#45912398

# Aus dem Beratungsalltag

- ❗ Tücken des digitalen Verbraucheralltags:  
Lahmes Internet, Datenschutz-Grundverordnung
- ❗ Fallstricke bei Telekommunikationsverträgen
- ❗ Abzockmethoden der Inkassobranche
- ❗ Energierecht: untergeschobene Energielieferverträge
- ❗ Rechte für Dieselbesitzer mit Musterfeststellungsklage

# Am konkreten Beispiel gezeigt

- ❗ Dubiose Zahlungsaufforderungen:  
Telefonsex aus Tschechien und unbezahlte Potenzmittel
- ❗ Wish-App: Billig einkaufen kann teuer werden
- ❗ Blitzschnell Kredit? Teurer Zugang per Kreditkarte
- ❗ Dating-Portals: Probe-Abo wird zur teuren Premiumvariante

# Eine starke Verbraucherzentrale vor Ort ist....

....zentraler Baustein kommunaler Daseinsvorsorge

- **i** Schutz der Bürger vor Übervorteilung und Fehlentscheidungen
- **i** Reduktion der Abhängigkeit von Transferleistungen
- **i** Sicherung von Teilhabe am Marktgeschehen durch
  - wirksame Rechtsbesorgungen
  - Wahrnehmung von Frühwarnfunktion
  - aktive und präventiv angelegte Informationsarbeit

# Unsere Arbeit in Zahlen

## UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

Anfragen von Ratsuchenden	6.513
Veranstaltungskontakte	2.586
Internetzugriffe auf die Seiten der Beratungsstelle	6.931



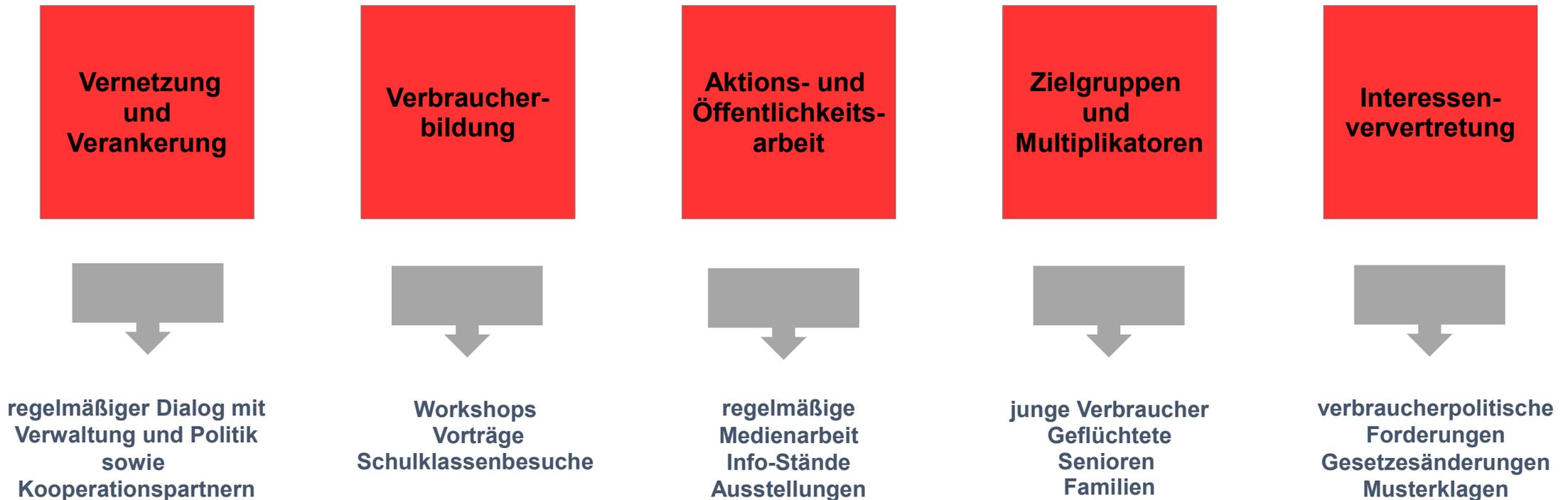
# Unsere Arbeit in Zahlen

## VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



# Unser Ansatz...Unser Erfolg

Ergänzend zur konkreten Hilfe durch Verbraucherberatung und -information...



# Energie im Blick



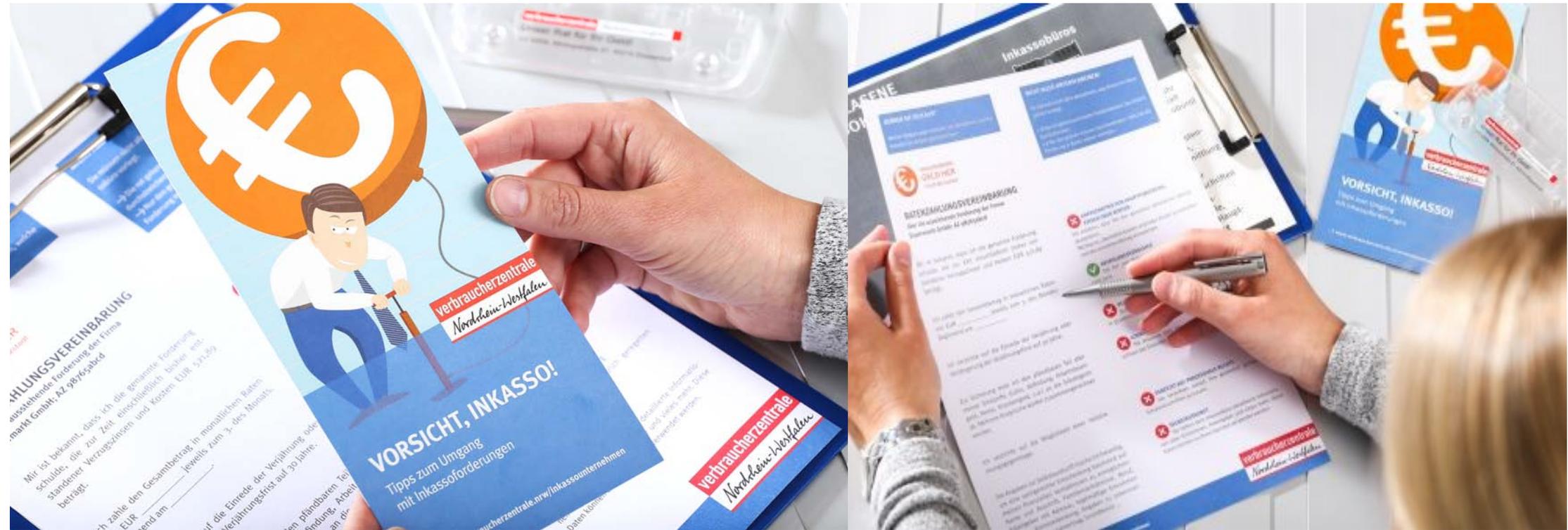
- ❶ Unter dem Motto „Besser heizen“ den Heizkesseltausch in den Fokus genommen
- ❷ Mit der Aktion „Sonne im Tank“ zur Kombination von Solarstromanlage und Elektroauto informiert
- ❸ Info-Stand auf der Baumesse Eschendorfer Aue
- ❹ Info-Stand auf dem Rheiner Herbst

# Verbraucherbildung im Blick



- ❶ Altersvorsorge – Thema auf der Personalversammlung des Wasserstraßen- und Schifffahrtsamtes
- ❷ Betriebliche Gesundheitstage: Beitragsfallen bei Krankenkassen und Individuelle Gesundheitsleistungen
- ❸ Regionale Bezugsquellen – Thema beim konsumkritischen Stadtrundgang der Firma Kettelhack

# Finanzen im Blick



- ❗ Ratenzahlungsvereinbarungen von Inkassounternehmen: nachteilige Regelungen und zusätzliche Kosten
- ❗ Forderung nach gesetzlicher Vorgabe, dass für Ratenzahlungsvereinbarungen keine zusätzlichen Kosten berechnet werden dürfen.

Aktuell: Klage gegen zwei Inkassounternehmen.

- ❶ Eröffnung des Beratungsstützpunktes in Ibbenbüren
- ❷ Verstärkte Netzwerkarbeit im Tecklenburger Land
- ❸ Neuorientierung der Energieberatung im Kreis Steinfurt

Energieberatung in der Beratungsstelle

7 Energiestützpunkte im Kreis Steinfurt

Energieberatung vor Ort

# Aktuelle Themen 2019



# Aktuelle Themen 2019

- ❶ Telekommunikation im stationären Handel
- ❷ Mehr Verbraucherschutz durch die EU – Infostand Europameile
- ❸ Vorsorgetag „Krankheit und Pflege – wie kann ich vorsorgen“
- ❹ „Ich sehe was, was Du nicht siehst.“ - Kein Müll ins Abwasser
- ❺ Glückstagen: Wertschätzung von Lebensmitteln – Infostand  
Family-Day der Business City
- ❻ Sie haben es in der Hand – Ihre Daten, Ihre Sicherheit

## ... im Blick

-  [www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)
-  Newsletter mit Berichten über aktuelle Projekte, Abmahnungen, Interviews und Terminhinweise
-      **YouTube**

## Impressum

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

Fotohinweise: fotolia, Christa Kastner, Daniel Gebauer