



Unsere Arbeit im Jahr 2021

Rheine

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Haupt-, Digital- und Finanzausschuss
31. Mai 2022

Unsere Arbeit im Jahr 2021

2021 im Überblick

Verbraucherarbeit in Krisenzeiten

Das Jahr 2021 in Zahlen

Veranstaltungen und Aktionen

Ausblick



Das Verbraucherjahr 2021 im Überblick

Turbulenzen am Energiemarkt sorgen für lange Wartelisten bei der Energierechtsberatung.

Wirtschaftliche Beratung aufgrund des Preisanstiegs und der Inflation gefragt wie nie.

Nachfrageboom zu Bankentgelten und Zinsberechnungen.

Trotz Pandemie verlässlich für die Menschen im Kreis Steinfurt erreichbar.

Digitale Zugangswege und Online-Formate ausgebaut.

Rekordnachfrage nach Energieberatung.

Einführung der Pflegerechtsberatung.

6.329 Verbraucher-Anfragen beantwortet.

Aktuelle Krisen beeinflussen Verbraucheraltag.



Krieg

Pandemie

Inflation

Klimakrise

Energiepreiskrise

Bankentgelte und Zinsen

Verwahr-Entgelte-Vereinbarungen.

Zinsnachforderungen bei
Prämiensparverträgen.

Rückforderungen von
Kontoführungsgebühren.

Musterbriefe und Rechtsberatung.



Explodierende Energiepreise und dubiose Anbieterstrategien



Untergeschobene Verträge am Telefon.

Versteckte Preisanhebungen.

Liefereinstellungen durch Versorger.

Gesplittete Grundversorgungstarife.

Energie-Rechtsberatung bietet Hilfe für bedrängte Strom- und Gaskunden.

Rekordnachfrage nach Energieberatung

Stopp für Ölheizungen bis 2025 löst Nachfrageboom aus.

Photovoltaik und Wärmepumpe als Alternative zu fossilen Brennstoffen.

Rekordnachfrage nach Beratungen zur Nutzung erneuerbarer Energien, zur Energieeffizienz und zum Energiesparen.

Beratung und Information über viele Kanäle und Formate.



Wenn das Geld knapp ist: Sparmöglichkeiten gefragt.

Inflation belastet monatliches Budget.

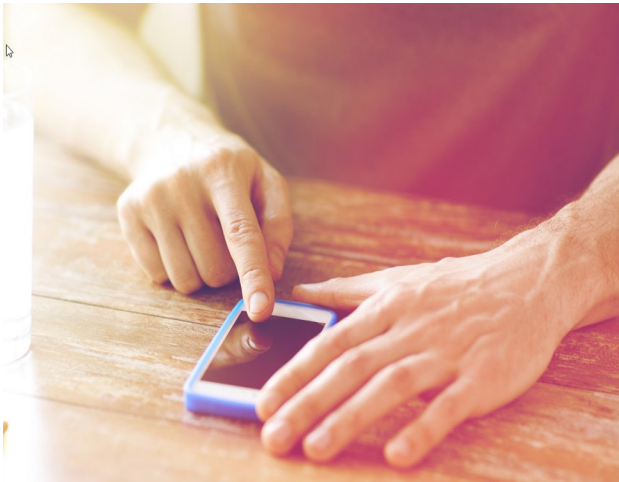
Hohe Abschläge und Nachzahlungen
für Strom und Gas.
Preisanstieg bei Lebensmitteln.

Einkommensarme Haushalte
besonders betroffen.

Unterstützung aus der Verbraucherzentrale:
Beratung bei Anbieter- und Tarifwechsel,
Beendigung unnötiger Verträge,
Sparen bei festen Ausgaben
(Versicherungen, Telefon, Energie,
Bankentgelte...)



Beschwerden über Online-Geschäfte boomen.



Online-Abzocke per Fakeshops.

Identitätsdiebstahl und
Datenmissbrauch.

Billigware aus China –
Reklamieren schwer gemacht.

Ärger bei Vorkasse
und mit Bezahl diensten.

Pflegerechtsberatung – Neues Angebot der Verbraucherzentrale



Rechtliche Überprüfung von Verträgen,
Preisanhebungen und Abrechnungen
von Pflegediensten und Heimen

Widerspruch bei Ablehnung von Leistungen
der Pflegekasse, z.B. bei Hilfsmitteln

Widerspruch bei falscher
Einstufung in den Pflegegrad

Zusammenarbeit mit den
Pflegeberatungsstellen und -stützpunkten

Das Jahr 2021 in Zahlen

Unsere Arbeit in Zahlen	
Verbraucheranliegen	3.913
Rechtsberatungen und -vertretungen	1.237
Anteil sozialorientierter Rechtsberatungen und -vertretungen im Allgemeinen Verbraucherrecht*	14%
* Entgeltbefreite Rechtsbesorgungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (geringes Einkommen)	
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Bürger:innen im Kreis Steinfurt	966
Veranstaltungskontakte: in 45 Veranstaltungen	1.450

Veranstaltungen und Aktionen



Ausgewählte Erfolge 2021

Dankbar und froh war ein Familienvater, der für Versicherungen über 3.000 Euro im Jahr ausgab. Nach der Versicherungsberatung konnte er 500 Euro sparen und war trotzdem gut abgesichert.

„Danke, mir fällt ein Stein vom Herzen.“ - So bedankte sich eine Rentnerin, als die Beratungsstelle einen untergeschobenen Stromliefervertrag nach drei versteckten Preisanhebungen rückgängig gemacht hatte. Der monatliche Abschlag beim Grundversorger war 180 Euro günstiger als beim Discounter.

91 % der Rechtsvertretungen durch die Beratungsstelle gehen für die Verbraucher erfolgreich aus.

Sehr erleichtert waren die Eltern einer 10jährigen Schülerin, die im Homeschooling das Handy nicht nur zum Lernen sondern auch zum Spielen genutzt hatte. In-App-Käufe schlugen mit 1.200 Euro auf der Telefonrechnung zu Buche. Die Beratungsstelle konnte eine Ausbuchung der Forderung erreichen.

Ausblick

Das kommt auf die Verbraucher:innen zu.

**Hohe Preise für Strom und Gas auch in Zukunft. Hohe Nebenkostenabrechnungen sind insbesondere in 2023 zu erwarten.
Energiearmut.**

Private Budgets werden durch hohe Inflation belastet. Auskommen mit dem Einkommen wird zum Problem. Zunahme von Ver- und Überschuldung.

Neue Verbraucher:innen aus der Ukraine benötigen Unterstützung im Konsumalltag .

Aber vielleicht auch mehr Wertschätzung von Ressourcen.

Vielen Dank für Ihr Interesse und die
Unterstützung im vergangenen Jahr.

Bleiben Sie gesund!

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Impressum
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Rheine
Margret Esters
Auf dem Thie 34
48431 Rheine
Tel. 05971-8697001
www.verbraucherzentrale.nrw/rheine

„Honorarfreie Verwendung des Bildmaterials ausschließlich mit Nennung der Verbraucherzentrale NRW. Bitte beachten Sie den Copyrighthinweis in der Bildbeschreibung.“