

Jahresbericht 2009

Verbraucherzentrale in

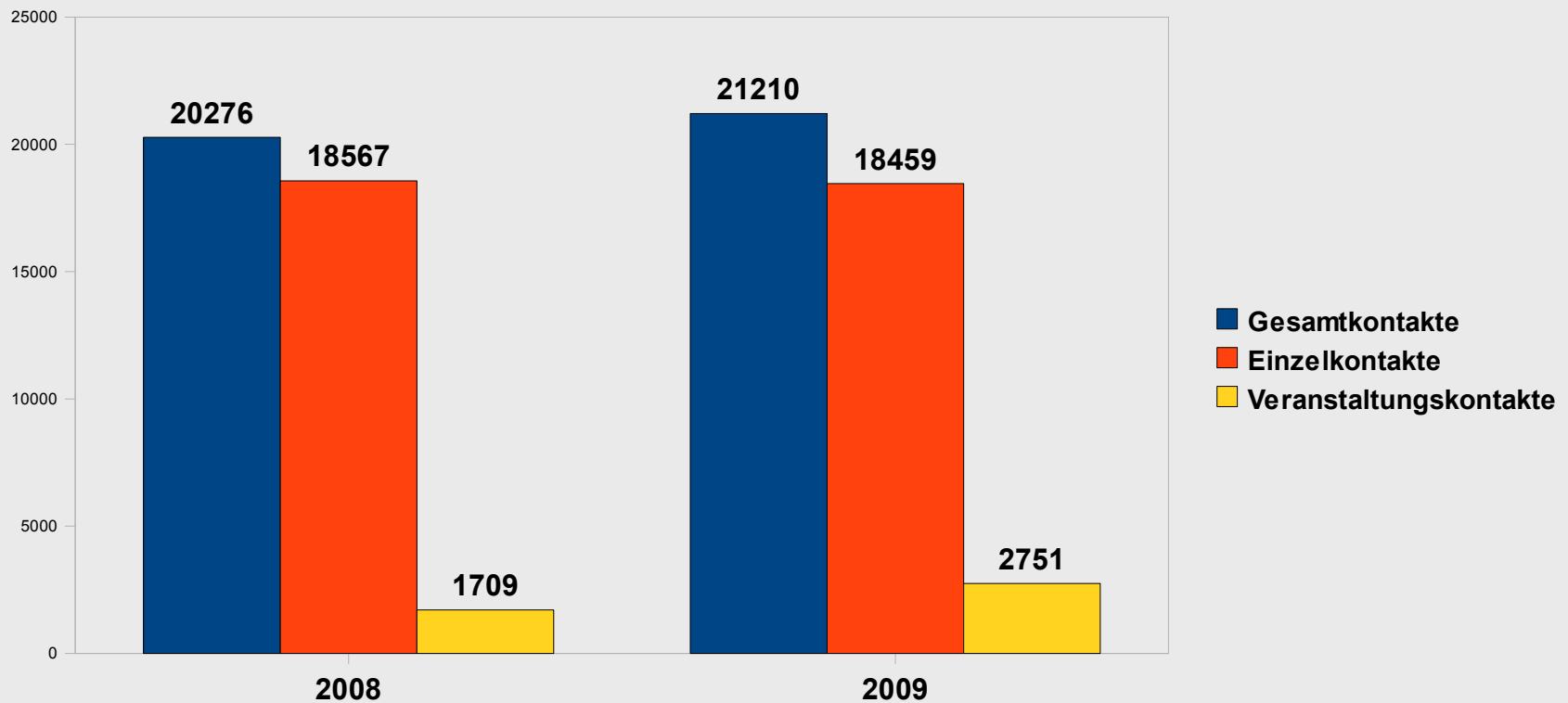
Rheine

HFA 08.06.2010

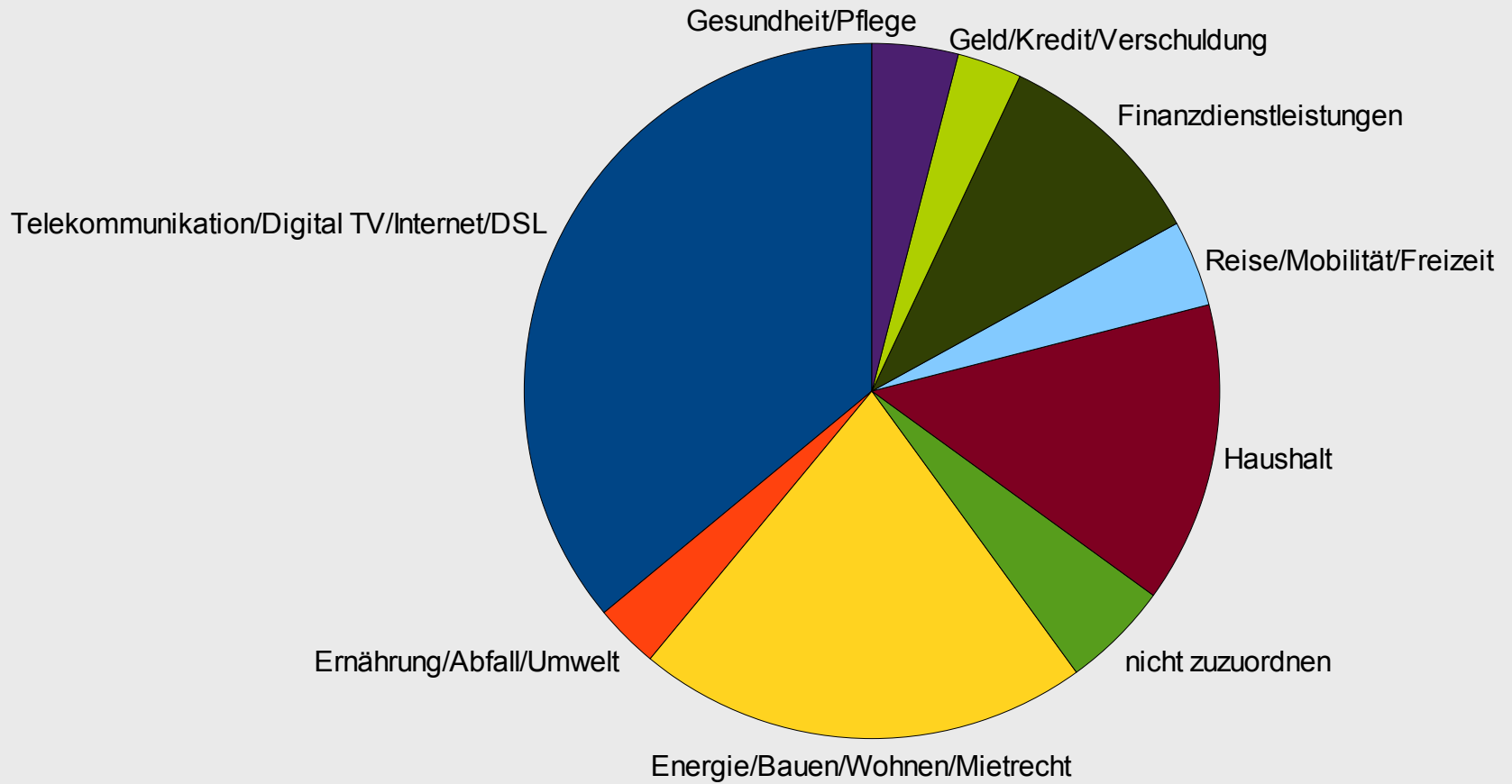
verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

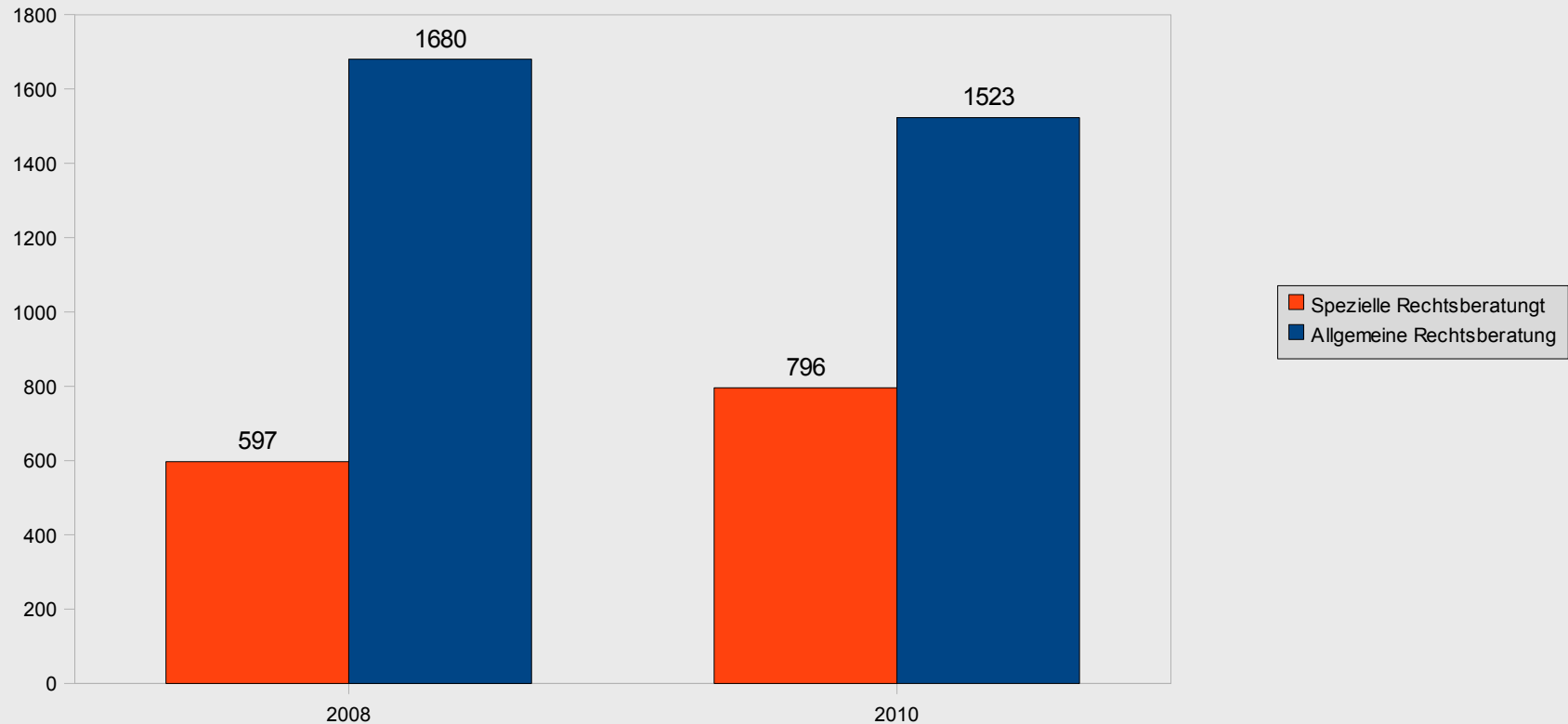
Beratungsnachfrage auf hohem Niveau



Beratungsinhalte



Zugang zum Recht immer schwieriger



Verbraucherhaushalte in der Krise

- Einkommensrückgänge durch sich verschärfende Wirtschaftskrise
- Hilfestellung bei den Belastungen
 - Existenz sichern
 - Ausgaben verringern
 - Verträge überprüfen
- Finanzkompetenz stärken

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Festnetz**
Probleme bei der Installation und beim Wechsel von DSL- und Telefonanbietern

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Internet**
Ärger mit untergeschobenen Internetabos für das Runderladen von Software

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Kabelanbieter**
Verdruss über dubiose
Kundenwerbung des
Kabelanbieters

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Telefonwerbung**
Unzulässige
Gewinnspielwerbung am
Telefon mit
Kontoabbuchungen

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Energie**
Fragen zu Strom- und Gaslieferverträgen:
Preisanhebungen,
Preisgarantien,
Jahresabrechnungen und
Anbieterwechsel

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Finanzen**
Falschberatung bei der Vermittlung von Finanzprodukten am Bankschalter und im Direktvertrieb

Tausendfach Anlaufstelle für Verbraucherprobleme



- **Gesundheit**
Undurchsichtiger
Gesundheitsmarkt:
Medikamentenkauf,
Individuelle
Gesundheitsleistungen,
Zusatzbeiträge,
Wahltarife

Situation und Erwartungen von Verbrauchern

- Gesellschaft und Wirtschaft im Wandel
- Intransparenz von Angeboten zur Daseinsvorsorge und Grundversorgung
- Zunahme dubioser Anbieter und -strategien
- Einkommensrückgänge durch Wirtschaftskrise
- Verbraucher suchen Orientierung, Sicherheit und Unterstützung.
- Alle Bevölkerungsschichten sind betroffen.
- Beratungsbedarf steigt.

Blick in die Zukunft



- Neues Beratungsangebot zu Rundfunkgebühren
- Verstärkung der Präventionsarbeit im Kreis Steinfurt
- Klima-Aktionen

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit und
für die Unterstützung unserer Arbeit!**

Haben Sie noch Fragen?

