

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig11

Beratungsstelle Rheine

Turbulenzen im Verbraucheralltag 2011

- Trotz Verbotes: Unerlaubte Werbeanrufe und Lastschriftbetrug bei Gewinnspielverträgen
- Telekommunikation: Servicemängel und Anschlussproblematiken
- Abmahnungen wegen unzulässiger Musikdownloads
- Smartphone Apps: Kleine Programme, großer Ärger
- Anbieterwechsel bei Strom und Gas
- Pleiten von Stromversorgern und Krankenkassen
- Fragen zum neuen Pfändungsschutzkonto



Erfolgreiche Arbeit in Zahlen (1)

Gesamtkontakte der Ratsuchenden		
Einzelkontakte		16.159
davon persönlich	8.129	
davon telefonisch	7.661	
davon schriftlich	369	
Veranstaltungskontakte		1.870
Summe Gesamtkontakte		18.029

Erfolgreiche Arbeit in Zahlen (2)

Allgemeine Rechtsberatung / Rechtsvertretung	
Beratung und Vertretung im Verbraucherrecht	1155
Spezialberatungen	
Rechtsbesorgung durch Anwalt	475
Energieberatung	303
Mietrechtsberatung	167
Versicherungsberatung	97
Rechtsbesorgung im Gesundheitswesen	57
Rechtsbesorgung bei Urheberrechtsfragen	45
Rechtsbesorgung Schadensfall Kapitalanlage	40

Die Beratungsthemen

• Digital-TV/Telekommunikation/Internet/DSL	34 %
• Energie und Umwelt	25 %
• Finanzdienstleistungen	12 %
• Haushalt / Haushaltsgeräte	8 %
• weitere Verbraucherthemen *	21 %

*beinhaltet: Geld- und Kreditfragen; Reise/Mobilität/Freizeit; Gesundheit/Patienten/Pflege; Ernährung



Aktionen und Projekte

- Unterrichtseinheiten zum Umgang mit Geld
- Endlich Erwachsen: Neue Kooperation mit der FH Steinfurt
- Ausgepumpt: Älteste Heizungsanlage im Kreis Steinfurt
- Besser weihnachten – Kampagne zur Nachhaltigkeit
- Vernetzungsstelle Schulverpflegung



Ausblick

- Verbraucherschutz in der digitalen Welt
 - Ärger mit Smartphone-Apps
 - Abmahnungen wegen vermeintlicher Urheberrechtsverletzungen
- Existenzsicherung
 - Energiearmut
 - Pfändungsschutz

Vielen Dank für die Unterstützung unserer Arbeit im vergangenen Jahr

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.
Haben Sie noch Fragen?