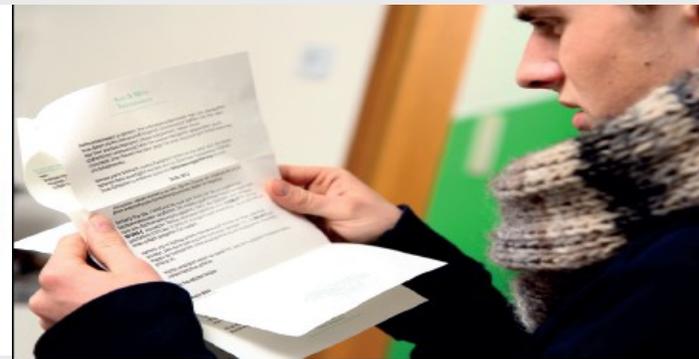


zwanzig 12

Beratungsstelle Rheine

2012 im Überblick

- Weniger Beschwerden zu den Dauerbrennern „Un-erlaubte Telefonwerbung“ und „Kostenfallen im Internet“
- Immer noch massive Probleme im Telekommunikationsmarkt (trotz positiver Gesetze)
- Mehr Fragen rund um den Energiemarkt
- Probleme beim „Auskommen mit dem Einkommen“



Anbieterwechsel und Co.:

Vielfältige Fragen zum Energierecht

- Liberalisierter Energiemarkt wirft viele Fragen bei Verbrauchern auf:
 - Anbieterwechsel
 - Vergleichbarkeit der Angebote
 - Rechnungsstellung
 - Aktuelle Probleme: Insolvenzen von Anbietern
 - Steigende Energiekosten belasten Haushaltsbudgets
- ➔ Ausbau des Angebots „Energierechtsberatung“



Ältere Menschen im Visier

- Vielfältigste Abzockmaschen, die auf ältere Menschen abzielen
- Nutzung von dubiosen Telefon- und Serviceverträgen, Glücksspielen und Geldanlagen, um an Kontodaten zu gelangen
- Auch Beschwerden über sogenannte Kaffeefahrten reißen nicht ab

➔ Wirksame Eindämmung nur durch Änderung der Gesetze möglich



Durchblick bei Telefon und Internet?

- Weiterhin Häufung der Probleme rund um Telefon und Internet
- Irreführende Werbung, intransparente Verträge und schlechte Beratung vor Ort überfordern den Verbraucher
- Dabei insbesondere Beschwerden über Anbieterwechsel und Drittanbieter auf Mobilfunkrechnung



➔ Trotz positiver Gesetze hoher Beratungsbedarf beim Verbraucher

Endlich erwachsen – Finanz- und Konsumkompetenz junger Menschen

- 3 Messestände mit rund 440 Kontakten zu Abiturienten, Auszubildenden und Studenten zum Basiswissen für den Konsumalltag
- 21 Veranstaltungen mit Schulklassen der 9. und 10. Jahrgangsstufe (508 SchülerInnen) zum Umgang mit Taschengeld und Geldgeschenken
- Mach-Bar-Tour: Trendgetränke – Was ist dran, was ist drin? - Eine interaktive Ausstellung in 10 Schulklassen mit 252 SchülerInnen



Verbraucherzentrale in Rheine

kurz und knapp

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

- Telefon und Internet 20%
- Finanzen 16%
- Konsumgüter 16%
- Allgemeine Dienstleistungen 16%
- Energie 11%

Anfragen von Ratsuchenden 9466

Veranstaltungskontakte 1764

Internetzugriffe auf
Startseite der Beratungsstelle 7221

Neue Statistik in der Verbraucherzentrale NRW

- Umstellung der Statistik aller 16 Verbraucherzentralen in Deutschland seit Anfang 2012
 - Hintergrund: Anpassung an einheitliche Erfassungssystematik der EU
 - Erfassung von Anfragen, Leistungen und Inhalten anstatt Kontakte
 - Differenzierte Betrachtung (u.a. Kontaktweg, Beratungsart und -inhalt, Beschwerdegrund, Anbieter)
- ➔ Zahlen 2012 zu 2011 nicht vergleichbar
- ➔ Rückgang, da unterschiedliche Erfassungssystematik

Nutzen der Statistik

- Sensor- und Frühwarn-Funktion
 - für lokale, regionale und bundesweite Häufung von unlauteren Geschäftspraktiken
 - für Probleme mit lokalen Anbietern
 - harte Zahlen statt gefühlter Problemwahrnehmung
- Identifikation typischer Stolperfallen
- ➔ Anpassung der Verbraucherinformationen und der Beratungsangebote
- ➔ Noch stärkere Interessensvertretung für Verbraucher durch quantitative Argumente für Forderungen an Politik, Verwaltung und Wirtschaft

Rechtsberatung und -vertretung

Beratungen gesamt	1430
• Telefon und Internet	38%
• Konsumgüter	23%
• Allgemeine Dienstleistungen	14%
• Finanzen	7%
• Freizeit	5%
• Energie	5%
• Weitere Themen*	9%

*beinhaltet: Gesundheit, Verkehrsdienstleistungen, Bildung, Sonstiges



Verbraucherberatung rechnet sich

- Verbraucherberatung hilft, kluge Konsumententscheidungen zu treffen und bewahrt vor Übervorteilung
- Und hat einen konkreten monetären Nutzen*:
 - Den Kosten pro Beratungsfall steht ein sieben- bis neunfacher Nutzen für den Verbraucher gegenüber
 - Ein Euro investierte Steuergelder rufen 14 bis 17 Euro Verbrauchernutzen hervor

* Prof. Dr. Hans Joachim Schmengler, Prof. Dr. Kati Schmengler, Sabrina Krause: „Nutzen der Verbraucherberatung“, Januar 2013, im Auftrag von VZ NRW, VZ Rheinland-Pfalz, VZ Saarland

