

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen* ■
zwanzig 14

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Rheine

Auch 2014: Nah am Verbraucher



Unsere Themen 2014

- **Finanzthemen** bestimmen den Beratungsalltag.
- Fallstricke in der **Telekommunikationsbranche** reißen nicht ab.
- **Energiemarkt** zeigt sich intransparent und wenig verbraucherfreundlich.
- Und jede Menge unseriöser Geschäfte und **Abzocke**



Das Jahr 2014 in Zahlen

Anfragen von Ratsuchenden	8.296
---------------------------	-------

davon:

- | | |
|---------------|-------|
| • Persönlich | 4.315 |
| • Telefonisch | 3.684 |
| • Schriftlich | 297 |

Veranstaltungskontakte	1.687
------------------------	-------

Gesamtkontakte	9.983
-----------------------	--------------

Internetzugriffe auf Startseite der Beratungsstelle	5.397
--	-------

Das Jahr 2014 in Zahlen

Die häufigsten Verbraucheranliegen

- Finanzen 24%
- Telefon und Internet 17%
- Allgemeine Dienstleistungen 17%
- Energie 15%
- Konsumgüter 12%

Rechtsanfragen im Blick

Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung

Beratungen gesamt	966
Telefon und Internet	35%
Allgemeine Dienstleistungen	21%
Konsumgüter	15%
Energie	10%
Finanzen	10%
Freizeit	4%
Weitere Themen	5%

Dauerärgernis: Telekommunikationsbranche

- Falsche Versprechen bei Vertragsabschluss
- Unseriöse Geschäftsmodelle
- Massenhaft Phishing-Mails
- Drittanbieter auf der Mobilfunkrechnung



Sicherer Wechsel in günstigen Stromtarif

- Stromsperren rechtlich prüfen und abwenden.
- Jahresendabrechnungen werfen viele Fragen auf.
- Aktion „Stromanbieterwechsel – aber sicher“ ermuntert zum Wechsel in einen günstigen und sicheren Tarif.



Verbraucherfinanzen: Hilfe in Notlagen

- Unzulässige Bearbeitungsentgelte für Kredite
- Falsche Widerrufsbelehrungen in Immobiliendarlehn
- Kündigungen durch Bausparkassen
- Unseriöse Inkassobüros machen Kasse
- Fragen rund um das Pfändungsschutzkonto



Versicherungsberatung: hoher Mehrwert

- 25% mehr Versicherungsberatungen als 2013
- Einführung eines Beratungsangebotes im Schadensfall
- Aktuelle Evaluation der Versicherungsberatung*:
 - 93% Beratung war hilfreich.
 - 89% Beratungsentgelt hat sich gelohnt.
 - 95% wollen oder haben bereits Empfehlungen umgesetzt.



* 177 telefonische Interviews im Dezember 2014 mit Verbrauchern, die im Zeitraum August bis Dezember 2014 eine Versicherungsberatung in Anspruch genommen hatten

Rundfunkbeitrag: Sendeschluss für Übergangsregelung

- Seit Anfang 2013 gilt: 1 Wohnung – 1 Beitrag
- 2014 Ende der Übergangsregelung
- 120 Rechtsberatungen / Verdoppelung zum Vorjahr
- Aktionswochen, Beratungshotlines, Info-Stände und Vorträge zu Anmeldepflicht und Übergangsregelungen



Aktuelles: Aktionen

- IGeL-Ärger: Patientenrechte beim Arztbesuch
- Im Herbst: Besser heizen – Kosten regeln
- Aktion: Vorsicht! Das ist ein Kredit.



Aktuelles: Unterstützung für Flüchtlingshelfer

- Internetseite für Verwaltung und für haupt- und ehrenamtliche Unterstützer
www.vz-nrw.de/fluechtlingshilfe
- Abmahnung und Unterlassungsklagen gegen unseriöse Anbieter
- Rechtsbesorgung in problematischen Situationen
- Informationsveranstaltungen für ehrenamtliche Helfer



Vielen Dank für Ihr Interesse und
Ihre Unterstützung im
vergangenen Jahr!

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.
Beratungsstelle Rheine
Auf dem Thie 34
48431 Rheine
rheine@vz-nrw.de www.vz-nrw.de)

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen