Anlage 1 der Niederschrift zu TOP 2



verbraucherzentrale

Nordshein-Westfalen

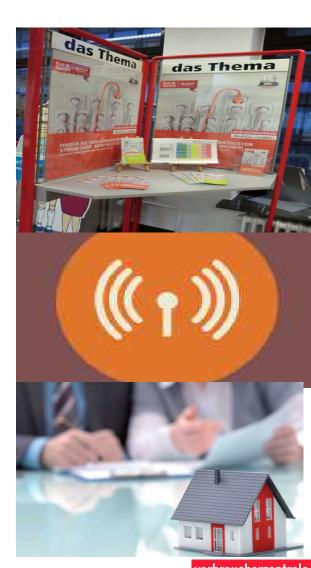
Beratungsstelle Rheine

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

Anfragon von Pateuchondon	8 206	
Anfragen von Ratsuchenden davon:	8.296	
 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

- 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.

Recht State.

^{* 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!

verbraucherzentrale

Nordshein-Westfalen

Impressum:

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