

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*



**zwanzig 17**

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

Beratungsstelle Rheine

# Bilanz - Unsere Erfolge 2017

- Allen Bürgern im Kreis Steinfurt einen leichten und schnellen Zugang zum Recht verschafft
- Durch 908 Rechtsbesorgungen Abzocke verhindert und Verbraucherrechte durchgesetzt
- 457 Schüler im Umgang mit Geld in der digitalen Welt aufgeklärt
- Verbrauchern geholfen, die Kontrolle über Ihre Daten im Internet zu behalten
- In 17 Veranstaltungen Geflüchtete über teure Stolperfallen im neuen Wirtschaftsleben informiert
- 190 Vortragsteilnehmer über Risiken und Nebenwirkungen von IGeL aufgeklärt
- Zuhäuf unberechtigte oder überhöhte Inkassoforderungen wirksam zurückgewiesen

# Bilanz - Unsere Erfolge 2017

- Nachhaltigkeit im Alltag leicht gemacht
- Ältere und unerfahrene Menschen aus teuren Haustürgeschäften geboxt
- Im Schnitt 350 Euro Einsparpotential pro Haushalt und Jahr durch Gasanbieterwechsel aufgezeigt
- Die Weichen für die Eröffnung eines Beratungsstützpunktes in Ibbenbüren gestellt
- In 144 Versicherungsberatungen teure Fehlentscheidungen verhindert und Einsparungen aufgezeigt
- Durch Aktions- und Öffentlichkeitsarbeit vor unseriösen Werbern und aggressiven Maschen gewarnt
- Durch die Mitarbeit in kreisweiten Netzwerken und Arbeitskreisen Verbraucherinteressen vertreten

# Verbraucherarbeit in Zahlen

## Offene Anlaufstelle für die Bürger im Kreis Steinfurt



- **7.329** Ratsuchende in der Beratungsstelle Rheine
- **2.518** Kontakte bei zahlreichen Veranstaltungen insgesamt
- **9.847** mal Verbraucherprobleme gelöst
- **908** Rechtsberatungen und Rechtsvertretungen
- **3.184** Internetzugriffe auf die Startseite der Beratungsstelle

## Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl  
der Anfragen  
7.329



# VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



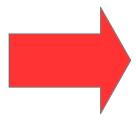
→ [www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterung](http://www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterung)

# Abzocke im digitalen Verbraucheralltag

Wir helfen, wenn Abzocker am Werk sind.



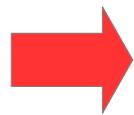
- ❖ Wenn Fake-shops Verbraucher prellten
- ❖ Wenn vermeintlich kostenlose Spiele-Apps ins Geld gingen
- ❖ Wenn teure Mitgliedschaften bei kostenlosen E-Mail-Accounts untergeschoben wurden
- ❖ Wenn sich der kostenlose Test eines Online-Dating-Portals in ein teures Abo verwandelte
- ❖ Wenn statt einer Kreditvermittlung kostenpflichtige „Prepaid-Kreditkarten“ zugestellt wurden

 Die Verbraucherzentrale übernahm Frühwarnfunktion und wirksame Rechtsbesorgungen.

# Verletzliche Verbraucher im Blick

Verletzliche Verbraucher sind lange keine Randgruppe mehr.

- ❖ Ursachen: Armut, fehlende Bildung, mangelnde Sprachkenntnisse oder Krankheit
- ❖ Sie kommen oft mit mehreren Problemen und existenziellen Fragestellungen in die Beratungsstelle – von Stromsperre bis Beitragsschulden bei der Krankenkasse.



Die Verbraucherzentrale wirkt durch Beratungen in Richtung Integration und Teilhabe.



# Konsumieren will gelernt sein Prävention in Schulen

25 Veranstaltungen machten fit  
für den Konsumalltag:



- Welche Kosten verursacht die erste eigene Wohnung? Wie teile ich mein Geld ein? Und was leisten dabei Haushaltsbuch oder Apps?
- Verschiedene Bildungseinheiten: Unterrichtsreihen in Schulen, Vorträge bei Kooperationseinheiten, Aktionstage oder Ausstellungen.

 Verbraucherzentrale gab praktische Hinweise, damit der Verbraucheralltag nicht zur Verbraucherfalle wird.

# Get in: Verbraucherwissen für Geflüchtete

Mit 17 Info-Veranstaltungen durch die Stolperfallen im Konsumalltag gelotst



❖ Kompakte Informationen rund um Kostenfallen beim Handyvertrag, richtig Heizen, Stromkosten sparen, Mietvertrag und Versicherungen

❖ Informationen in Sprach- und Integrationskursen sowie Vorträge für Multiplikatoren in der Flüchtlingshilfe

➔ Die Verbraucherzentrale erleichterte das Ankommen im Verbraucheralltag und beugte kostenträchtigen Stolperfallen im fremden Wirtschaftsleben vor.

# Energieberatung auf einen Blick

## Frühjahrsaktion

„Wir blicken durch – Fenster richtig planen“

- Vorträge, Beratungen, Infostand, Pressegespräch
- Aktionsmodul „Sanierungsfälle erkennen“



## Herbstaktion

„Dreh auf und spar – mit Sparduschkopf und der richtigen Einstellung...“

- Vorträge, Beratungen, Infostand, Pressegespräch
- Animationsvideos
- Online-Dusch-Rechner „Was kostet eigentlich Duschen?“



# Neue Homepage der Verbraucherzentrale NRW

**verbraucherzentrale** *Nordrhein-Westfalen* Kontakt Beratung Shop Presse Menü

Geld & Versicherungen | Digitales | Lebensmittel | Umwelt | Gesundheit & Pflege | Energie | Reise | Verträge

12.06.2018  
**Wieder Fipronil in Eiern gefunden**  
mehr →

Foto: Foto: rdnzl / Fotolia.com

Foto: ArmanZhenikeyev / Fotolia  
11.06.2018  
**Reise: Die richtigen Versicherungen im Gepäck**  
mehr →  
 Geld & Versicherungen

Foto: vchalup / Fotolia  
11.06.2018  
**Verstoß gegen Widerrufsrecht: Foulspiel nach Kauf von Fußball-Fanartikel**  
mehr →  
 Digitale Welt

Foto: t.paisit / Fotolia  
04.06.2018  
**Mobil bezahlen - so geht's**  
mehr →  
 Digitale Welt

# Aktuelles in 2018

## Schwerpunktaktionen in 2018

- Digitaler Datenschutz
- Inkassokosten und -methoden
- Internetgeschwindigkeit
- Neue Reiserechtsregelungen



Vielen Dank für Ihre Unterstützung  
und für Ihr Interesse

## Impressum

Verbraucherzentrale in Rheine  
Auf dem Thie 34  
48431 Rheine

[www.verbraucherzentrale.nrw/rheine](http://www.verbraucherzentrale.nrw/rheine)

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*